

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS CONTABLES Y**  
**SOCIALES**

**Escuela Profesional de Contabilidad**



**TESIS**

“La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la  
Municipalidad Provincial de Cusco, 2020”

Presentado por:

**Bach. EVA AUKGAPURI HUITOCCOLLO**

Para optar el título profesional de:

**CONTADOR PÚBLICO**

**Cusco – Cusco – Perú**

**2021**

## **Tesis**

“La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la  
Municipalidad Provincial de Cusco, 2020”

### **Línea de Investigación:**

Contabilidad Pública, Privada y Negocios

### **Asesor:**

CPCC. Antonio Ramírez Mamani



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS CONTABLES Y SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO  
PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUSCO, 2020”**

Presentado por: Bach. **EVA AUKGAPURI HUITOCCOLLO** para optar el título profesional de: **CONTADOR PÚBLICO**

Sustentado y aprobado el 02 de diciembre del 2021 ante el jurado:

**Presidente** : Mag. Ángel Humberto Claros Centeno

**Primer miembro** : Mag. Jusmarly Rivera Olazábal

**Segundo miembro** : Mag. Erika Pipa Huamani

**Asesor** : CPCC. Antonio Ramírez Mamani

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, lo dedico en primer lugar a mi madre, por sus enseñanzas y valores inculcados los cuales me formaron como persona, a mi señor padre, por su carácter, fortaleza y por siempre estar conmigo en las buenas y malas.

A mis hermanos, por ofrecerme su apoyo incondicional, para poder obtener este logro tan anhelado.

Y en especial a mi menor hijo, por ser mi motor y motivo, para no flaquear y seguir perseverante hasta el final.

## **AGRADECIMIENTOS**

Un agradecimiento especial, para mis docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, quienes, a través de sus conocimientos compartidos, hicieron de mí una persona de bien y capaz de ser competitiva en el ámbito laboral, así mismo mi gratitud a mi asesor, quien me guio en la elaboración del presente trabajo de investigación.

De igual manera, un reconocimiento especial al alcalde de la Comuna Municipal de la ciudad del Cusco Abog. Víctor German Boluarte Medina y cuerpo de funcionarios, por permitirme desarrollar la presente investigación que estoy segura aportara bastante a la gestión pública municipal.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

portada .....	i
Pos portada.....	ii
Página de los jurados .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos .....	v
índice de contenido.....	vi
índice de contenido.....	vi
índice de figuras.....	xi
acrónimos .....	xii
abstract .....	xiv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLAN DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2. Identificación y formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Justificación de la investigación.....	4
1.4. Objetivos de la investigación .....	5
1.4.1. Objetivo General .....	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	5
1.5.1. Espacial .....	5
1.5.2. Temporal.....	5

1.5.3. Social .....	6
1.5.4. Conceptual.....	6
1.6. Viabilidad de la investigación.....	6
1.7. Limitaciones de la investigación .....	7
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	8
2.1.1. A nivel internacional.....	8
2.1.2. A nivel nacional.....	10
2.1.3. A nivel regional y local .....	11
2.2. Bases teóricas .....	12
2.3. Marco conceptual .....	17
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>19</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
3.1. Hipótesis.....	19
3.1.1. Hipótesis General .....	19
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	19
3.2. Método.....	19
3.3. Tipo de investigación .....	20
3.4. Nivel o alcance de investigación .....	20
3.5. Diseño de investigación.....	21
3.6. Operacionalización de variables.....	22
3.7. Población, muestra y muestreo .....	24
3.7.1. Población .....	24
3.7.2. Muestra y muestreo .....	24

3.8. Técnicas e instrumentos.....	24
3.8.1. Técnicas de procesamiento estadístico .....	25
3.9. Consideraciones éticas.....	27
3.10. Procesamiento estadístico.....	27
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>29</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>29</b>
4.1. Resultados.....	29
4.2. Discusión de Resultados .....	42
4.3. Prueba de Hipótesis .....	46
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>52</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>60</b>
Matriz de consistencia.....	64
Instrumento de recolección de información.....	71
Juicio de Expertos.....	74
Evidencias.....	77
Consentimiento y asentamiento informado .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Población total de funcionarios y dirigentes de la Municipal Provincial del Cusco, 2020. ....	24
<b>Tabla 2</b> Rango de interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach. ....	28
<b>Tabla 3</b> Estadística de fiabilidad. ....	28
<b>Tabla 4</b> Rango de puntuación y valoración para la variable gestión municipal. ...	29
<b>Tabla 5</b> Rango de puntuación y valoración para la variable calidad de servicio público. ....	30
<b>Tabla 6</b> Variable gestión municipal. ....	30
<b>Tabla 7</b> Dimensión: Desarrollo organizacional. ....	32
<b>Tabla 8</b> Dimensión: Finanzas municipales. ....	33
<b>Tabla 9</b> Dimensión: Servicios y proyectos. ....	34
<b>Tabla 10</b> Dimensión: Gobernabilidad. ....	35
<b>Tabla 11</b> Variable: Calidad de servicio público. ....	36
<b>Tabla 12</b> Dimensión: Agua potable y alcantarillado. ....	37
<b>Tabla 13</b> Dimensión: Alumbrado público. ....	38
<b>Tabla 14</b> Dimensión: Limpieza. ....	39
<b>Tabla 15</b> Dimensión: Seguridad pública. ....	40
<b>Tabla 16</b> Dimensión: Socioambiental. ....	41
<b>Tabla 17</b> Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables en estudio. ....	47
<b>Tabla 18</b> Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión desarrollo organizacional y la variable calidad de servicio público. ....	48
<b>Tabla 19</b> Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión finanzas municipales y la variable calidad de servicio público. ....	49

**Tabla 20** Coeficiente de correlacion Rho de Spearman entre la dimensión servicios y proyectos con la variable calidad de servicio público. .... 50

**Tabla 21** Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión gobernabilidad y la variable calidad de servicio público. .... 51

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Variable gestión municipal.....	31
<b>Figura 2</b> Dimensión: Desarrollo organizacional. ....	32
<b>Figura 3</b> Dimensión: Finanzas municipales .....	33
<b>Figura 4</b> Dimensión: Servicios y proyectos.....	34
<b>Figura 5</b> Dimensión: Gobernabilidad .....	35
<b>Figura 6</b> Variable: Calidad de servicio público.....	36
<b>Figura 7</b> Dimensión: Agua potable y alcantarillado.....	37
<b>Figura 8</b> Dimensión: Alumbrado público.....	38
<b>Figura 9</b> Dimensión: Limpieza. ....	39
<b>Figura 10</b> Dimensión: Seguridad pública.....	40
<b>Figura 11</b> Dimensión: Socioambiental.....	41

## **ACRÓNIMOS**

(OIT) Organización Internacional de Trabajo

(SAMAT) Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria

(P.O.I) Plan Operativo Institucional

(PEI) Plan Estratégico Institucional

(MOF) Manual de Organización y Funciones

## RESUMEN

La tarea primordial de la presente investigación es analizar la relación significativa que existe en la gestión municipal y su Influencia en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

La presente investigación tendrá un enfoque metodológico cuantitativo, de tipo básica. Del mismo modo, será de un alcance descriptivo-correlacional y con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional; diseño que nos permitirá a determinar el nivel de relación entre las variables que serán objeto de estudio.

La población es la misma muestra representada por 30 participantes constituida por 15 funcionarios de la Municipalidad Provincial del Cusco y 15 dirigentes y/o presidentes de 03 juntas vecinales que pertenecen a dicha municipalidad. Esta investigación contendrá las técnicas e instrumentos, los siguientes: la entrevista en el cual se hizo mediante un cuestionario de preguntas estructuradas y la técnica será la observación documental o bibliográfica.

Los resultados conseguidos han llegado a demostrar la validez de la hipótesis, donde la gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

**Palabras clave:** Gestión, Municipal, Gobernabilidad, Organizacional y Finanzas Públicas.

## ABSTRACT

The primary task of this research is to analyze the significant relationship that exists in municipal management and its influence on the quality of service in the Provincial Municipality of Cusco, 2020.

This research will have a quantitative methodological approach, of basic type. Likewise, it will have a descriptive-correlational scope and a non-experimental, cross-sectional, correlational design; a design that will allow us to determine the level of relationship between the variables that will be studied.

The population is the same sample represented by 30 participants made up of 15 officials of the Provincial Municipality of Cusco and 15 leaders and/or presidents of 03 neighborhood councils that belong to this municipality. This research will contain the techniques and instruments, the following: the interview in which was done through a questionnaire of structured questions and the technique will be the documentary or bibliographic observation.

The results obtained have come to demonstrate the validity of the hypothesis, where municipal management significantly influences the quality of public service in the Provincial Municipality of Cusco, 2020.

**Keywords:** Management, Municipal, Governance, Organizational and Public Finance.

## INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años en América Latina, viene realizándose transformaciones a nivel de las Municipalidades, que involucra a la calidad como pilar esencial en la suministración de servicios públicos que irán en beneficio de la población cusqueña. Es así que, la calidad es el requisito primordial para otorgar seguridad a los usuarios, y que minimizan riesgos en la asistencia de servicios; conllevando a plantear un sistema gestor en las municipalidades de calidad en todas las entidades que prestan servicios, regulando los logros de mejora en la calidad de atención.

Por esta razón, la calidad del servicio público tiene relevancia en las distintas instituciones, sea a nivel local, nacional e internacional. Por ello, se considera un derecho obligatorio que tiene cada ciudadano que reside en el territorio peruano, de ser atendido satisfactoriamente puesto que constituyen el eje fundamental de nuestra sociedad.

La presente investigación tiene como finalidad describir el modo en el que se gestiona la municipalidad ejerce influencia en el nivel de calidad de los servicios estatales que dicha entidad ofrece, lo cual permitirá analizar los elementos que producen un impacto positivo o negativo en sus dimensiones como finanzas municipales, desarrollo organizacional, gobernabilidad y servicios - proyectos.

En ese sentido, tiene como finalidad reorientar la gestión comunal para que se desarrollen procesos y, asimismo, se automaticen los diferentes servicios para atender al público, aplicando mejoras continuas, conforme al avance de las nuevas formas de organización, de tal forma sea la más efectiva, eficaz y óptima posible, encaminada siempre a la satisfacción de la población cusqueña.

La presente investigación está presentada de acuerdo al siguiente detalle: En el Capítulo I, Plan de Investigación, que contiene una descripción detallada de la problemática, formulación del problema, justificación, objetivos, delimitación, viabilidad y limitantes del estudio. En el Capítulo II, se expone el marco teórico que contiene los antecedentes en tres niveles, local y regional, internacional y nacional; el marco conceptual y las bases teóricas. En el Capítulo III, se expone la metodología usada en el estudio, donde se observa la hipótesis, técnicas, tipo, diseño, nivel, muestra, población, Operacionalización, métodos e instrumentos, lineamientos éticos y el procesamiento de datos en el campo de la estadística. En el Capítulo IV, se muestra resultados, discusión de los resultados, prueba de hipótesis, recomendaciones, conclusiones, referencias y anexos

## **CAPÍTULO I**

### **PLAN DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) busca fortalecer los actores económicos en relación al efecto de globalización en los espacios regionales y locales. Los instrumentos convencionales de desarrollo fueron fracasando al intentar garantizar los ambientes idóneos para la generación de empleos y un desarrollo de carácter sostenible. Por tanto, se hace necesario implementar estrategias que se centren en los factores endógenos (factor económico, marco local de la institución y el factor humano) con la finalidad sacar provecho a las diversas oportunidades del alrededor.

Estos cambios ponen en marcha las estrategias de desarrollo económico local, pues integran la inversión y la infraestructura en los programas de desarrollo integral, llevando a contextos adecuados a fin de garantizar que el potencial en la economía de la región o localidad sea provechado por completo. (Rojas, 2015).

La actualidad, es relevante temas gobernables y desarrollo regional y local, a raíz que estos son considerados dentro de ambiente o escenarios de gobierno local y que permiten participar la sociedad en general para la toma de decisiones, pues, constituyen algo importante en el tema de desarrollo y la democratización nacional.

Las municipalidades del Perú, han visto provechoso incrementar sus recursos, asociados a cambios de surgimiento y desarrollo local que progresivamente van desarrollando su gestión municipal trascendiendo en la gestión de requerimientos básicos y servicios hacia el liderazgo de procedimientos de crecimiento territorial (Instituto de Estudios Peruano, 2014).

Mientras, las municipalidades locales posean facultad y la obligación de conducir los procesos de desarrollo integral deben satisfacer todas sus necesidades de su localidad. Por ende, las municipalidades asumen continuamente la tarea de desarrollar y promocionar las actividades económicas en la localidad, donde crean áreas de desarrollo económico, planificación, realización de proyectos y acciones relacionados a la inversión estatal. (Instituto de Estudios Peruano, 2014).

En cuanto se refiere a la atención que reciben los ciudadanos por parte de las autoridades y trabajadores de los gobiernos locales deja mucho que desear. Las encuestas señalan la ineficiencia, irresponsabilidad y dejadez por parte de los trabajadores públicos. Por tanto, es de suma relevancia mejorar la calidad de cada servicio estatal, pues está enmarcado en el marco legal.

Asimismo, la administración pública en el país opera aun en mérito a un modelo de la gestión manual y tradicional. En cuanto a las municipalidades del territorio tanto los ciudadanos como los servidores municipales aún siguen teniendo problemas en el marco de atención ciudadana existiendo ausencia de recursos automatizados. (Hernández, 2014).

Las municipalidades del Perú, presentan un sin fin de debilidades, es así que la Municipalidad Provincial del Cusco, sus problemas son mayormente en los temas sociales, políticos y económicos, presentando una deficiente administración municipal, que generan malestar en la comunidad, además de ser la meca del

turismo nacional e internacional, por encontrarse dentro de su territorio una de las maravillas del mundo, nos estamos refiriendo al santuario nacional del Machupicchu. Es por ello, que la municipalidad debe dar una mejora a la solución de ciertos problemas, con el fin de conducir de manera óptima sus objetivos estratégicos a nivel institucional.

## **1.2. Identificación y formulación del problema**

Hoy en día la gestión municipal, presenta un alto índice de desaprobación con respecto a una gestión municipal de los gobiernos locales; donde se detectan acciones que vulneran el servicio a la ciudadanía, ejecución de proyectos poco viables y sin sostenibilidad. Por otro lado, los gobiernos locales no brindan un servicio adecuado de calidad de acuerdo a su comunidad lo cual no permiten brindar de manera óptima las necesidades urgentes que requieran; por ello estas acciones se vuelven repetitivas en el tiempo agudizando las deficiencias existentes y generando problemas de mayor magnitud.

Es por ello, que en la gestión municipal se tiene que hacer un detenimiento en el tiempo para lograr el objetivo propuesto; es así que estas acciones y actividades deben enfocarse a la calidad de vida y bienestar de los ciudadanos, para su desempeño se debe planificar que se va hacer durante el año, atender la demanda de la población y luego plasmarlo en directrices y herramientas dentro del presupuesto público y a continuación ejecutar para hacer realidad lo que peticiona la población.

Es así, que se ha tomado en cuenta el contexto de estudio la comuna Municipalidad de Cusco, y así identificar el siguiente problema planteado.

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la gestión municipal influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera el desarrollo organizacional influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020?
- ¿De qué manera las finanzas municipales influyen en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020?
- ¿De qué manera los servicios y proyectos influyen en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020?
- ¿De qué manera la gobernabilidad influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020?

### **1.3. Justificación de la investigación**

Esta investigación busca contribuir y aportar de forma directa con las autoridades, funcionarios y también para la sociedad en general, para proceder en conjunto en las actividades que faciliten su funcionamiento y actuar con transparencia; como forma de ayuda a la sociedad a crear conciencia de la realidad que atraviesa la administración pública y sobre todo desea contribuir a los estudiantes universitarios con el mejor conocimiento para dar viabilidad a futuros trabajos de investigación que será un aporte más para llenar espacios vacíos con respecto al presente tema planteado.

Por otro lado, el presente trabajo tiene como propósito la administración pública concerniente a la gestión administrativa municipal y la calidad del servicio público que otorgue a la vez proponga a la comuna Municipal.

Se justifica en virtud de permita dar cumplimiento a los objetivos del presente trabajo de investigación, que mediante la aplicación de cuestionarios para el personal directivo y juntas vecinales se ejecutó el presente estudio que atañen y pertenece a la Municipalidad Provincial de Cusco.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Describir de qué manera la gestión municipal influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Describir de qué manera el desarrollo organizacional influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.
- Describir de qué manera las finanzas municipales influyen en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.
- Describir de qué manera los servicios y proyectos influyen en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.
- Describir de qué manera la gobernabilidad influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

#### **1.5. Delimitaciones de la investigación**

##### **1.5.1. Espacial**

Esta investigación es válido para los servidores y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cusco, Provincia y Departamento de Cusco.

##### **1.5.2. Temporal**

En la presente investigación se realizó considerando la información recolectada de los trabajadores de la Municipalidad del Cusco, en el periodo 2020.

### **1.5.3. Social**

La población para la presente investigación estará conformada por todos los servidores y funcionarios de la entidad comunal, asimismo, las Juntas vecinales los mismos que parte de dicha municipalidad.

### **1.5.4. Conceptual**

La investigación se justifica en el campo administrativo, como es la gestión municipal; por tanto, beneficiará a los trabajadores que laboran en la municipalidad en las diferentes áreas y/o servicios, pues servirá de antecedente para futuras investigaciones.

De tal modo que es un proceso permanente de exámenes, la toma de decisiones en la administración y el control de operaciones, para la mejora en la formulación de herramientas y/o políticas en el sector público y su ejecución, con la finalidad de establecer e incentivar la mejora de vida de la población. (Ventura, 2016)

Calidad de servicio público constituye el diferenciador de las instituciones prestadores de servicio como también siendo relevante, que determina la capacidad de poder retener y convencer la atención al cliente prestarle un buen servicio. (Ruíz, 2020)

Asimismo, la presente información se constituirá como herramienta esencial para los directivos de la Municipalidad del Cusco; principalmente para la mejor toma de decisiones en beneficio de los usuarios de la municipalidad.

## **1.6. Viabilidad de la investigación**

Esta investigación resulta viable, puesto posee lo siguiente:

- Recursos materiales: Son recursos con que cuenta la municipalidad.

- Recursos humanos: Está integrado por los funcionarios y servidores que labora en la municipalidad, con experiencia, capacidad de trabajo en equipo y calidad de atención al usuario; todos estos elementos serán los que determinan la calidad del servicio de la municipalidad; es por ello, que se debe poner énfasis en la participación y compromiso de todos sus integrantes.
- Dirección y gestión: Es la conducción que realiza la municipalidad, personal directivo, organización, relaciones humanas, coordinación, funcionamiento de los servicios y control.
- Aspecto logístico: Logro de objetivos previstos.

Es por ello, que el éxito o fracaso de una organización de cualquier naturaleza, dependerá de las personas que la dirigen y principalmente de las que laboran; pues los recursos financieros utilizados adecuadamente permitirán capacitar, estimular y motivar al personal en las labores encomendadas; en la gestión que realizan de acuerdo a sus capacidades compromiso y desempeño laboral favorable de eficiencia y eficacia.

### **1.7. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones, fueron las siguientes:

- Trámite engorroso que permite acceder a la información.
- Temor de parte de los funcionarios a ser evaluados y/o autoevaluarse.
- Falta de apoyo logístico en el manejo de resultados y bibliografía adecuada para el presente estudio.
- Trámites administrativos lentos en la universidad, por la pandemia del coronavirus.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. A nivel internacional**

Según, De la Torre (2014), en su investigación: “Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México” (Tesis de maestría): investigación comparada dentro de seis municipios del Estado de San Luis Potosí; ciudad de México. El objeto general ha sido conocer la influencia de la reforma municipal. El diseño metodológico fue descriptivo–comparativo. Las conclusiones indicaron: El 36% que corresponde al gasto ejecutado se planifica con el respaldo de la población de la ciudad de San Luis Potosí, los saldos existentes son direccionado en reuniones-asambleas extraordinarias, tema que no se observa con buena aceptación de la comuna. La variable gestión municipal se observa como ineficiente con un 38% los sus servidores nombrados y con contrato de acuerdo a la solicitud del área de obras, el cual tiene perjuicio para la ejecución de obras. Al contrastar la gestión, se aprecia que el proceso de Pto.Ptvo tiene éxito del 28% rentable y un 42% confiable.

De tal modo que Santana (2012), en la investigación que denominó “Instrumentos de planificación de la gestión municipal chilena, de la Universidad Austral de Chile”; tuvo como objeto determinar la gestión municipal a través de la planificación, hizo uso de una metodología descriptiva. Según, Candia (2014), en el estudio que desarrolló y nombró “Incorporación de las municipalidades en la institucionalidad pública para el mejoramiento de la competitividad: posibilidades, justificaciones y propuestas”. Propuso como objetivo ver el análisis en la pertinencia e importancia que tienen las entidades municipales para el mejoramiento e incremento en el marco de la competitividad, realizando propuestas generando un modelo el cual se tiene que incorporar en la entidad pública, hizo uso de metodología descriptiva. Concluyó que la competitividad es un enfoque donde las empresas tienen la necesidad de alcanzar niveles de productividad que se conviertan en sostenibilidad del mercado.

Como Rodríguez (2015), en su investigación científica respecto Gest.Local del Turismo: El Municipio y sus competencias en el Desarrollo Turístico, Chile. Señala las formas de ver y aplicar el en proceso del desarrollo en las municipalidades estudiadas, demuestran una combinación de diferentes elementos que son propios de modelos administrativos diferentes con carácter burocrático y centralizado, otros con características externas más cerca al territorio, el cual refleja un proceso primario de cómo van evolucionando las municipalidades desde las instituciones administradoras a las poblaciones de índole territorial, los cuales son los principales gestores en el proceso del desarrollo en el contexto del turismo.

Pero este compromiso debemos hacer de un estado cada vez más descentralizado para el cumplimiento del desarrollo en el contexto turístico, con la finalidad de no frenar el auge de los movimientos, que requiera una práctica de la política, pero de manera localizada que utilice nuevos mecanismos-racionalidades que determinen los criterios epistemológicos que sean nuevos en la localidad.

Y según la Revista Venezolana de Gerencia (2016), en un artículo científico sobre Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria, publicado por Caterina Clemenza, Ana Gotera y Ruben Araujo, docentes de diversas universidades de Venezuela.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Según manifiesta Rodríguez (2018), en su tesis “Gestión y calidad del servicio en el Municipio Distrital de San José de Quero.2017”. Manifiesta que su objetivo central fue encontrar la interrelación entre la calidad de los servicios y la gestión realizada por la municipalidad mencionada. Bajo una metodología básica y correlacional, por lo que la hipótesis afirma la existencia de un vínculo relevante entre las variables en investigación (calidad de los servicios y la gestión realizada por la municipalidad mencionada).

A la vez Rivera (2018), elaboró el trabajo titulado “Gestión municipal y desempeño laboral en la Municipalidad de Ate-Lima, año 2018”, en el cual determino el objeto como el grado de vínculo entre la variable Gestión Municipal y la variable desempeño laboral de la comuna en estudio; el método utilizado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica.

Entre tanto Ramírez (2017), en su trabajo de investigación “Calidad de vida y gestión municipal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajay

– Huari – Ancash, 2017”, considerando el objeto general de evaluar la forma en la que la variable calidad de vida influye en la gestión realizada en la municipalidad por sus funcionarios y servidores, se utilizó el instrumento de medición de escala Likert, tuvo como método el deductivo-inductivo, concluyó que existe correlación positiva entre las variables de estudio con 54%.

A partir de una metodología transversal y no experimental, con la técnica hipotética deductiva. Las conclusiones fueron: Los trabajadores la gestión ha logrado resultado de medio alto con un 61.5% cuyos resultados son similares a la relación de actualidad municipal, profesionales, distribución de los presupuestos.

Por su parte el autor Briceño (2016), realizó un trabajo denominado “Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay-Trujillo, periodo 2016”, cuyo fin principal era hallar la forma en la que la GM ejerce influencia sobre la calidad de los servicios estatales en la mencionada municipalidad. Para lo cual se usó el método de investigación el deductivo-inductivo. Arriba a la conclusión de que califican a la dimensión como debilidad en la variable independiente en referencia a los RR-HH, que incide de forma específica en las falencias de la GM (trámites lentos en la administración, poco alcance del alcantarillado y agua potable; asimismo, el control del servicio de iluminación pública).

### **2.1.3. A nivel regional y local**

Por lo que Estrada (2019), en su tesis, “Gestión Municipal factor determinante en el Desarrollo Municipal Provincial Cotabambas: 2013-2016”, llega al siguiente resumen; Se da inicio con la validación del entorno institucional, asimismo, las coordinaciones existentes las entidades como municipios y los

entes de carácter privado y estatal; asimismo, se evaluó el nivel de los planeamientos que se observa en la comuna de Cotabambas, y desde ahí las diversas funciones del proceso de planeación regulada en la Ley-Orgánica-Municipalidades tales como: PDC, POI, etc. También, resulta relevante evaluar el grado de mejoramiento en los RR-HH, en calidad y cantidad, talleres, capacitaciones, etc.

La investigación está orientada a un análisis de 4 partes en una Gestión Municipal y establecen factores e indicadores para cada de ellos que evalúan el desempeño en la administración del municipio. Por lo que, los componentes estudiados son: La Gestión de operaciones (servicios Públicos), La Gestión del ente, Gestión del presupuesto y la Gestión de las finanzas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión**

Se conoce como el conglomerado de acciones que ayudan la realización de cualquier evento y/o actividad o deseo institucional. Es decir, una gestión hace referencia a todos aquellos procedimientos administrativos que se hacen con el propósito de genera la resolución a una problemática o la materialización de cierto proyecto. (DRAE, 2010).

La gestión de índole público está direccionada hacia la eficiente y eficaz de la correcta gerencia de los fondos económicos manejados desde el Estado, a fin de dar cumplimiento a los requerimientos de los pobladores y promocionar el desarrollo de la nación. Asimismo, debemos de conocer que la gestión lo hacemos todos los ciudadanos y asimismo también cada uno de los entes que forman parte el Poder Ejecutivo de un país.

### **2.2.1.1. Gestión municipal**

Se refiere a las actividades que se desarrollan los alcaldes, los mismos que deberán beneficiar a los pobladores de una localidad, por eso se indica que las Gest.Munic. Es la que hace la relación entre el gobierno y la ciudadanía y con otras instituciones de la esfera administrativa en el contexto de una región y de un país. (Oliver, 2000).

### **2.2.1.2. Principales instrumentos de gestión municipal**

De acuerdo a Suller (2014) Los instrumentos de gestión que tienen como referencias las entidades comunales son:

- RI del Consejo Municipal, Estructura Organizacional, ROF, MOF, CAP, PAP, CPE, PNP, TUPA, POI, PEI

### **2.2.1.3. Elementos de la gestión municipal**

De acuerdo a Chiavenato (2011), indica que la teoría de la gestión es referida como una estructura sistemática que ayuda a efectuar las tareas, cuyo proceso se establece en etapas: planeación, estructuración, aplicación y monitoreo.

### **2.2.1.4. Dimensiones de la gestión municipal**

Así Rodríguez (2018), expresa que existen dimensiones que protegen a la gestión de un municipio, se trata de:

- a) Finanzas del municipio.
- b) Desarrollo de la organización.
- c) Proyectos y Servicios.
- d) Gobernabilidad.

## **2.2.2. Calidad del Servicio Público**

Se refiere a la eficiencia de una entidad pública y/o privada y por ende tener esa facilidad de capacidad de respuesta a las múltiples necesidades que sus ciudadanos en un determinado lugar o espacio. Son rangos y/o extensiones de calidad factores que como: precisión, accesibilidad, oportunidad, comodidad y cortesía en la atención. (Castañeda, 2015)

### **2.2.2.1. Los servicios públicos y la municipalidad**

La Municipalidad tiene persona jurídica con referencia a derecho público, está determinado por un conjunto de ciudadanos interrelacionado por temas de vecindad establecidos en un determinado lugar dado, es decir, con una autoridad, autónomo regido a un contexto jurídico, y de esta manera generar el orden de los ciudadanía, también vela los servicios públicos para ayudar a solucionar las necesidades de carácter social a sus conciudadanos como ejecutar obras públicas que requiera las personas. (Hernández y Pérez, 2013).

### **2.2.2.2. Servicios públicos municipales**

Según Castillo (2014), la municipalidad de acuerdo a las condiciones territoriales, la capacidad financiera-administrativa, identifica los servicios municipales tales como: transporte urbano, agua potable-alcantarillado, mercados y centros de abastos, alumbrado público, limpieza, mercados, cementerios, calles, parques, seguridad ciudadana y jardines.

- Agua potable y alcantarillado: Son servicios que la comuna ofrece en el cual tienen la obligación de mantener las redes de agua y la

instalación; mientras que el servicio del alcantarillado también es un servicio que ofrece la municipalidad, teniendo como objeto ejecutar el alejamiento y a la vez la disposición de las aguas servidas.

- Alumbrado público: Tienen como objeto principal la iluminación general haciendo uso de la energía eléctrica.
- Limpieza: Tiene la función de la recoger y transportar la basura y los residuos domésticos generados por los ciudadanos en sus actividades diarias que realiza la comuna.
- Mercados y centros de abastos: Está comprendido por los establecimientos, organizaciones y el uso adecuado de la infraestructura para realizar actividades de comercio de servicios y de mercaderías.
- Cementerios: Tienen como función ofrecer espacios buenos para las inhumaciones, restos humanos y cremación de las personas que han fallecido.
- Calles, parques y jardines: Tienen como función brindar espacios adecuados, esparcimiento y áreas verdes orientados a una construcción-ampliación y servicios de mantenimiento de las calles y/o vías públicas.
- Seguridad ciudadana: Son actividades especiales de carácter técnico que regulan el orden público, sea este de tránsito vehicular-peatonal.
- Transporte urbano: Son servicios prestados por la municipalidad dando concesionado a particulares, donde acuerdan autorizar

para el uso de las diversas rutas para asegurar el tránsito confiable de los ciudadanos, segura y también precios accesibles por los usuarios.

### **2.2.2.3. Principios de los servicios públicos**

Según (Castillo, 2014), los servicios públicos prestados a la comunidad deben garantizar los procedimientos administrativos de la municipalidad, con el fin de satisfacer las necesidades de la población, los cuales se deben basar en los principios siguientes:

- Principio de igualdad: Son las condiciones adecuadas, donde los ciudadanos reciben servicios adecuados sin ninguna distinción, siempre que estén y a la vez cumplan con todos los requisitos para hacer uso, en otras palabras, un servicio estatal debe otorgar beneficios sociales o colectivos.
- Principio de permanencia: Estos servicios deben brindarse continua, segura y regularmente, a fin de garantizar las necesidades colectivas de la comunidad.
- Principio de generalidad: Se trata del derecho de todos los ciudadanos de un territorio geográfico a poder usar todo servicio estatal que ofrece un municipio.
- Principio de legalidad: Las municipalidades y los servicios públicos establecen parámetros de bases para aplicación de normatividades de orden legal.
- Principio de obligatoriedad: Los funcionarios, constitucionalmente están obligados a la prestación de servicios públicos, actuando de manera responsable.

- Principio de persistencia: Son temas de carácter financiero que cubren los gastos de servicios de mantenimiento de una manera proporcional.
- Principio de adaptación: Que los servicios estatales se adapten a las posibles situaciones de riesgo y necesidades de la población local, acorde al desarrollo social.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Gestión municipal**

Es conocido como un segmento de análisis, organización y control de actividades el cual nos permite mejorar para la generación de estrategias de políticas públicas en el contexto municipal y su mejoramiento, promueve la mejora en la calidad de vida de sus ciudadanos.

### **2.3.2. Servicios públicos**

Ofrecidos por las entidades del estado y que buscan fomentar el abastecimiento continuo a la población de productos establecidos importantes. Se dice, los servicios son conocidos públicos cuando el estado les ofrece.

### **2.3.3. Calidad de servicio público**

Es referida como el crecimiento adverso de la gestión de índole público, con el objeto de mejorar los sistemas, procesos durante la generación de múltiples servicios a la población de esta manera generando el VALOR PUBLICO

### **2.3.4. Finanzas municipales**

Es la agrupación de recursos económicos-financieros que las municipalidades tienen por generación de recursos propios RDR, recibe del gobierno central y de otras instituciones del estado, para el cumplimiento de sus objetivos, siempre orientado a satisfacer las necesidades de sus ciudadanos.

### **2.3.5. Gobierno municipal**

Entidad que pertenece al segmento del estado y cuenta con anotes en los registros públicos, obligado para ejecutar una gobernación de un espacio como provincia-distrito, trabajando por la satisfacer las necesidades de los ciudadanos el mismo que terminará en la mejorar del desarrollo de su localidad.

### **2.3.6. Eficiencia**

Eficiencia en el sector municipal se refiere al uso correcto de los recursos financieros pero con la menor cantidad de recursos presupuestarios para llegar a un objetivo, de esta manera se efectiviza las actividades versus presupuesto.

### **2.3.7. Eficacia**

Es la capacidad municipal para lograr la meta-objetivo los mismos que han sido programadas por un conglomerado de habitantes.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

La gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

- El desarrollo organizacional influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.
- Las finanzas municipales influyen significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.
- Los servicios y proyectos influyen significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.
- La gobernabilidad influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

#### **3.2. Método**

El método utilizado en la presente investigación fue el deductivo-inductivo. Hernández (2014), manifiesta que este método refiere que se llegará a una conclusión con implícitas premisas; mientras que el método inductivo, genera

conclusiones generales desde de premisas particulares; asimismo, este método se usa con mayor frecuencia en el campo investigativo, pues se distinguen 4 fases de suma importancia: observar los fenómenos para luego registrarlos, clasificar y estudiar dichos fenómenos, derivar inductivamente que porción de estos fenómenos son relevantes para arribar a la generalización; por último, contrastar. Asimismo, según su enfoque fue Cuantitativo, ya que la investigación ha permitido evaluar las dos variables tanto independiente como la dependiente, pero principalmente ésta última variable, en el cual se busca demostrar las hipótesis y ello se hace mediante la aplicación de un sistema y procesamiento de datos y estadístico.

### **3.3. Tipo de investigación**

Esta investigación es no experimental el mismo que se basa en la observación no requiere alguna modificación de las variables planteadas.

Es cuantitativa porque las variables independientes como la dependiente, se han medido a través de modelo matemático y tratamiento estadístico los datos previamente recolectados a través de instrumentos de medición encuestas.

Descriptivo porque describe las cualidades o características del objeto de estudio a través de encuestas.

Correlacional la intención de esta investigación es relacionar la gestión municipal y la calidad de servicios de la municipalidad provincial de Cusco que puede ser alta y directa entre dichas variables.

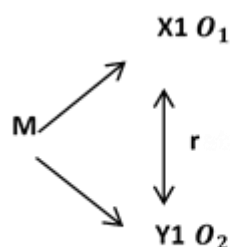
### **3.4. Nivel o alcance de investigación**

Es descriptivo, en el cual su propósito es explicar el comportamiento de una variable en relación a la otra variable, con relación de causa – efecto. Hernández et al.

(2003). Puesto que la finalidad del presente estudio es analizar la relación existente entre las variables gestión municipal y la calidad de servicio público.

### 3.5. Diseño de investigación

Será de diseño no experimental descriptivo-correlacional, de corte transversal Hernández et al. (2010), entendida como que tienen por objetivo describir relaciones de dos o más variables en un momento determinado. Siendo el Figura el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

O1: Obs. a la variable Independiente: Gestión Municipal

O2: Obs. a la variable Dependiente: Calidad de servicio público

r: correlación entre las variables estudiadas

Esta investigación será no experimental, porque las variables no son manipuladas, al contrario, solo son observadas en su medio habitual a fin de evaluarlos con posterioridad. Por otro lado, es retrospectiva ya que el trabajo de investigativo ejecutado nos ha permitido analizar de un hecho que sucedió en tiempo pasado, en este caso, nos referimos al año 2020.

### 3.6. Operacionalización de variables

ANEXO

Matriz de Operacionalización

Título: La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020

Línea de investigación: Contabilidad pública, privada y negocios

Autor: Bach. Aukgapuri Huitoccollo Eva

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición del dato
<b>Gestión Municipal</b> La gestión es el conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Es decir, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. (Registro Nacional de Municipalidades Ley N° 27563, 2017)	<b>Desarrollo organizacional</b> Es la forma de ejecutar los diferentes planes formulados con la finalidad de modificar las actividades, principios, las actuaciones y la correspondiente redistribución de la entidad. (Registro Nacional de Municipalidades, 2017)	1.- Capacidad operativa. 2.- Personal capacitado. 3.- Uso de tecnologías. 4.- Ordenamiento territorial.	La municipalidad cuenta con (POI) que permite monitorear y evaluar las actividades establecidas	Ordinal  -Mala -Pésima -Regular -Muy buena -Excelente
			Las actividades y proyectos son ejecutadas según POI	
			Se contempla un plan de capacitación anual para el personal de la municipalidad	
			La municipalidad tiene un software implementado y al servicio de los servidores y ciudadanía	
			Hay Gerencia o unidad técnica para implementará el POT en el distrito	
	<b>Finanzas municipales</b> Es la información expresada con lo que cuenta el municipio, cantidades económicas, operaciones que ejecuta, así como la transacción municipal. (Registro Nacional de Municipalidades, 2017)	5.- Manejo presupuestario 6.- Administración	Se tiene implantado procedimientos según Ley que permita generar ingresos propios en la comuna.	
			Se demuestra eficiencia en el gasto público	
			La municipalidad tiene información financiera de manera oportuna y confiable	
			Se toma como prioridad la inversión que se usa en los proyectos que están viabilizados a sectores que están catalogados vulnerabilidad en el segmento social	
	<b>Servicios y proyectos</b> Es la certeza de la eficacia y cobertura total de los diversos servicios municipales, si se llevan a cabo los impuestos y aportaciones y si se proveen opciones de solución específicas. (Registro Nacional de Municipalidades, 2017)	6.- Ofrecer servicios municipales. 7.- Interactuar con clientes y beneficiarios municipales. 8.- Contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos	La gestión permite buscar elevar el nivel porcentual de la población que es beneficiada con proyectos formulados por la entidad comunal	
			La Gerencia de Seg. a la Ciudadanía promueve proyectos de inversión que ayuden a la mejora del medio ambiente	
			Existe de acuerdo al organigrama un área que se encarga de realizar el seguimiento y monitoreo a la ejecución de los proyectos y velar por el cumplimiento de las normas.	
	<b>Gobernabilidad</b> Se refieren a la mejora de su estilo de vida, promoviendo una gestión democrática, honesta y activo. (Registro Nacional de Municipalidades, 2017)	9.- Promover la participación y concertación local 10.- Potenciar la participación de grupos en desventaja social	Implementar el gobierno electrónico para dar mayor información a los ciudadanos.	
Se tiene procedimientos que se aplican para generar la promoción de participación ciudadana				
Existen políticas y/o instrumentos para mejorar la participación ciudadana, los mismos que son orientados a los diferentes sectores de la población.				
Se tiene medios de difusión que han implementados con la finalidad de brindar información legal correspondiente al periodo de evaluación.				

Anexo

Matriz de operacionalización

Título: La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020

Línea de investigación: Contabilidad pública, privada y negocios

Autor: Bach. Aukgapuri Huitoccollo Eva

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición del dato
<b>Calidad del servicio público</b> Es una dimensión específica del desempeño que se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. (Castañeda, 2015)	<b>Agua potable y alcantarillado</b> Servicio municipal que ofrece la comuna cuya función es la instalación y mantenimiento de las redes de agua (Zegarra, 2019)	11.- Agua potable 12.- Alcantarillado	Tiene disponibilidad horaria por el servicio de agua potable diariamente	Ordinal  -Mala -Pésima -Regular - Muy buena -Excelente
			Cómo califica el servicio de alcantarillado que la brinda la municipalidad	
	<b>Alumbrado público</b> Tienen como función ofrecer con responsabilidad la iluminación con la energía eléctrica. (Zegarra, 2019)	13.- Supervisión del suministro	Considera oportuna la supervisión que hace la municipalidad para el cumplimiento del servicio de la empresa que brinda el alumbrado público	
			Con qué frecuencia la municipalidad brinda el recojo de basura y desechos sólidos en su sector	
	<b>Limpieza</b> Es el encargado de la recolección y destino de la basura y residuos sólidos producidos por los habitantes de la municipalidad en el desarrollo de sus actividades diarias (Zegarra, 2019)	14.- Frecuencia del servicio	Considera que la municipalidad cumple de manera oportuna con el orden y limpieza de los mercados, calles, jardines, parques y áreas verdes	
			Considera que el mantenimiento y limpieza de parques y jardines que realiza su municipalidad, son oportunas	
			Cree que el personal de seguridad ciudadana cumple sus funciones de manera permanente y responsable	
	<b>Seguridad pública</b> Son actividades que regulan el orden público, sea este de tránsito vehicular y peatonal. (Zegarra, 2019)	15.- Organización de la seguridad	Considera que existe una coordinación adecuada y colaboración las rondas urbanas	
			Considera que la municipalidad brinda apoyo a las instituciones educativas	
	<b>Socio ambiental</b> Son las necesidades relacionadas al aspecto social y ambiental, de educación, sanitarias y en servicios de salud, resalta el bajo índice de desarrollo humano. (Zegarra, 2019)	Educación Salud Promoción turística Contaminación ambiental	Considera que la municipalidad debe promover charlas educativas en su localidad	
			Considera que la municipalidad realiza campañas de prevención de salud a nivel de la comunidad	
			Cómo califica el apoyo a la comunidad referente a salud que brinda la municipalidad	
			Cree que la municipalidad realiza promoción de sus tradiciones y costumbres de su localidad	
			Considera que la municipalidad realiza promoción de atractivos turísticos	
Cómo califica las acciones de protección al medio ambiente que realiza la municipalidad				

### 3.7. Población, muestra y muestreo

#### 3.7.1. Población

La población se puede definir como la colectividad de individuos que se sitúan en un lugar y en el momento establecido.

La población en su totalidad estuvo constituida por 20 asentamientos humanos la Municipalidad Provincial del departamento del Cusco del periodo 2020.

#### 3.7.2. Muestra y muestreo

Según Hernández (2014), el tema de la muestra nos ayuda a reflejar una parte de la población. Por tanto, este trabajo que estamos desarrollando demuestra por conveniencia, la cual estuvo constituida por 15 funcionarios de la Municipalidad Provincial del Cusco y 15 presidentes de juntas vecinales que pertenecen a dicha Municipalidad haciendo un total de 30 personas que pertenecen a la Municipalidad Provincial del Cusco.

**Tabla 1**

*Población total de funcionarios y dirigentes de la Municipal Provincial del Cusco, 2020.*

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad directivos</b>
1.	Funcionarios	15
2.	AA.HH. San Martin	05
3.	AA.HH. San Isidro	05
4.	AA.HH. Picchu Alto	05
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

### 3.8. Técnicas e instrumentos

Se ejecutó haciendo uso de una encuesta, el mismo que está conceptualizado como un conjunto de preguntas sistemáticas dirigidos a un punto de análisis, respecto al conjunto de respuestas predeterminadas. (Castro, 2016)

Así también, la encuesta nos refiere el soporte físico, que a través del cual es utilizado para el levantamiento de la información de las variables de estudio. Instrumento que ayudará la presencia de todos los participantes en el cual se desea evaluar. El cual es un conglomerado de interrogantes que ayudaran seguramente a generará información esperada (Mejía, 2005).

Para la presente tesis, se ha tomado en consideración como instrumentos de recojo de datos dos cuestionarios, formulados haciendo referencia a las dimensiones e indicadores identificadas respecto a las variables investigadas. La primera herramienta fue referido a la junta de información respecto la variable independiente gestión municipal, el mismos que tiene 16 interrogantes y una escala politómica, pero de tipo Likert, de los cuales los índices han sido: Excelente (5); Muy Buena (4); Regular (3); Pésima (2) y Mala (1). El segundo instrumento contiene 15 interrogantes que busca extrtaer las informaciones respecto a la variable dependiente calidad de servicio público; sin embargo, cabe precisar que, el primer instrumento reflejó la escala Likert, tales índices han sido: Excelente (5); Muy Buena (4); Regular (3); Pésima (2) y Mala (1).

Instrumentos que se aplican en esta investigación fueron editados por los investigadores. Para el cuestionario de gestión fue acomodado de instrumento en el cual se usó para autoevaluar la GM formulado por la entidad FUNDE hechos relizados en el 2008 en El Salvador.

### **3.8.1. Técnicas de procesamiento estadístico**

#### **3.8.1.1. Estadística descriptiva**

Nos ayudó a preparar y representar las tablas de F%, que se especifican en forma numérica para observar el proceso de las variables y sus dimensiones en sus diferentes etapas. Para este trabajo

ha sido importante el uso de simbolizaciones usados en gráficos de barras.

### **3.8.1.2. Estadística inferencial**

Esta estadística durante este proceso nos ayudara a conseguir y llevar adelante la prueba de hipótesis, el mismo que se desarrolló tomando en consideración los criterios estadísticos que a continuación se menciona:

**a) Nivel de significación:** En este caso el nivel de significación en el ámbito teórico es de  $\alpha=0.05$ ; el mismo que representa un nivel de confianza de 95%.

**b) Regla de decisión:**

Un nivel de significancia “p” inferior a 0.05; por lo tanto, la  $H_0$  es denegada.

Un nivel de significancia “p” superior a 0.05; por lo tanto, no se rechazará la  $H_0$ .

**c) Prueba estadística:** Prueba estadística que nos ayuda a comprobar las hipótesis de estudio, que tienen relación a las variables en estudio y los diversos niveles de la medición. Sin embargo, las variables en estudio, así como la Gestión Municipal y Calidad del servicio público, son cuantitativas y se han ido categorizados. Tomando en consideración estas características durante la prueba se identificarán y/o determinan en el estadígrafo de correlación de Spearman.

### **3.9. Consideraciones éticas**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se cumplió estrictamente los lineamientos establecidos por la Universidad Tecnológica de los Andes, asimismo se respeta la diferentes autorías referidos para considerar el marco teórico, así también se proseguirá con esta actividad durante las diferentes fases del informe final de investigación, finalmente se solicitó las autorizaciones correspondientes para su aplicación, y que los instrumentos se ejecutaran en forma anónima.

### **3.10. Procesamiento estadístico**

Para analizar e interpretar los datos, se emplearán los siguientes métodos de análisis:

#### **a) Validez del instrumento**

Se somete el instrumento a un juicio de expertos de amplia trayectoria en el tema. Asimismo, la confiabilidad del instrumento tiene como fin demostrar si las interrogantes de la herramienta son legales, legalidad, legitimidad y veraces respecto a las interrogantes, en ese sentido, primeramente, se realizó una prueba inicial a cinco funcionarios de la Municipalidad Provincial del Cusco.

#### **b) Confiabilidad de los instrumentos**

Durante el proceso de la confiabilidad en la investigación se efectuó tomando en consideración la consistencia interna, por lo que, esto significa el % de equivalencia e interrelación de sus interrogantes planteados. Asimismo, para esta parte del análisis confiabilidad se utilizó software estadístico IBM SPSS STATISTIC Versión 26

- ✓ Cálculo de consistencia interna.

Se usará el indicador Alfa de Cronbach a una escala desde 0 al 1, determinando el 1 como la señal de la mayor consistencia.

**Tabla 2**

*Rango de interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach.*

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

**Fuente:** Ruiz Bolívar, C. (2002).

✓ Cálculo del índice del Alfa de Cronbach.

La confiabilidad de consistencia interna del cuestionario, es:

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
0,645	2

Fuente: Elaboración propia.

Para las variables en estudio y sus respectivas dimensiones el nivel de correlación es de 0.645 vale decir, la confianza del instrumento es Alta, por lo que, el instrumento formulado es Confiable.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. Descripción

Más adelante, ponemos a conocimiento los resultados obtenidos con las herramientas de recolección de datos. Para el proceso de la evaluación y/o calificación de los datos recopilados de las variables en estudio en esta investigación se usaron los criterios siguientes:

**Tabla 4**

*Rango de puntuación y valoración para la variable gestión municipal.*

Criterios	Gestión Municipal	Desarrollo Organizacional	Finanzas Municipales	Servicios y Proyectos	Gobernabilidad
Mala	0 – 16	0 – 5	0 – 4	0 – 3	0 – 4
Pésima	17 – 32	6 – 10	5 – 8	4 – 6	5 – 8
Regular	33 – 48	11 – 15	9 – 12	7 – 9	9 – 12
Muy Buena	49 – 64	16 – 20	13 – 16	10 – 12	13 – 16
Excelente	65 – 80	21 – 25	17 – 20	13 – 15	17 – 20

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Tabla 5**

*Rango de puntuación y valoración para la variable calidad de servicio público.*

<b>Criterios</b>	<b>Calidad de Servicio Público</b>	<b>Agua potable y Alcantarillado</b>	<b>Alumbrado Público</b>	<b>Limpieza</b>	<b>Seguridad Pública</b>	<b>Socio ambiental</b>
Mala	0 – 15	0 – 2	1	0 – 3	0 – 2	0 – 7
Pésima	16 – 30	3 – 4	2	4 – 6	3 – 4	8 – 14
Regular	31 – 45	5 – 6	3	7 – 9	5 – 6	15 – 21
Muy Buena	46 – 60	7 – 8	4	10 – 12	7 – 8	22 – 28
Excelente	61 – 75	9 – 10	5	13 – 15	9 – 10	29 – 35

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

#### **4.1.2. Resultados variable: gestión municipal**

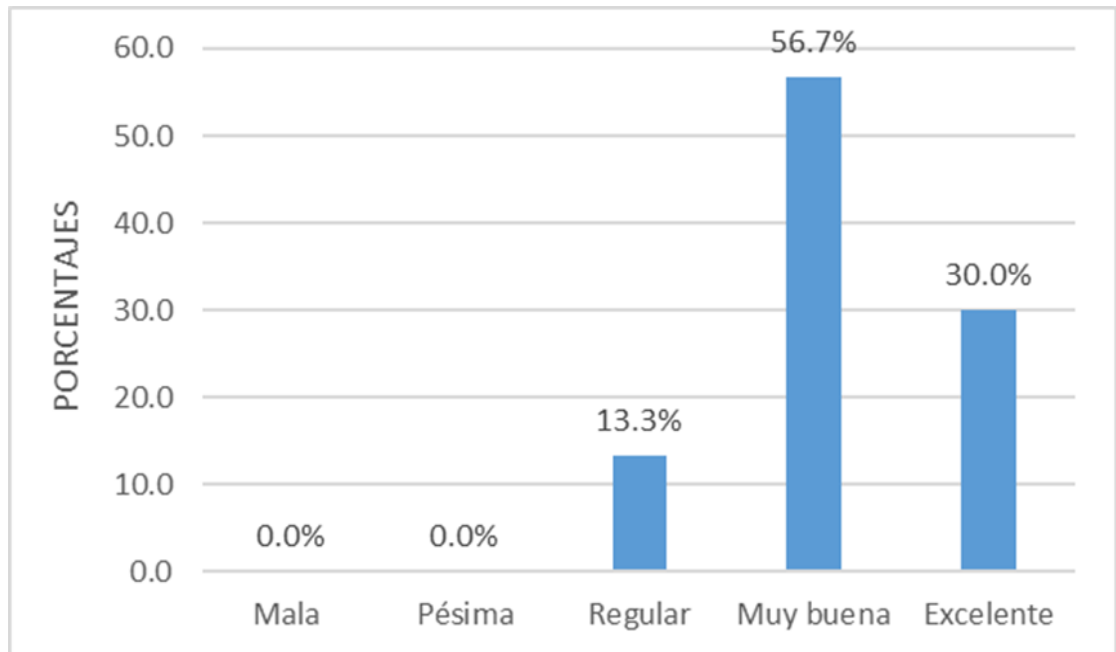
**Tabla 6**

*Variable gestión municipal.*

<b>Categoría</b>	<b>fi</b>	<b>Fi/n</b>	<b>Fi/n</b>
Mala	0	0.0%	0.0%
Pésima	0	0.0%	0.0%
Regular	4	13.3%	13.3%
Muy buena	17	56.7%	70.0%
Excelente	9	30.0%	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Figura 1** Variable gestión municipal.



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

El 56.7% de los encuestados entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, están en un nivel muy bueno, un 30.0% se encuentran en nivel excelente y 13.3% en un nivel regular. Es decir, la gestión municipal se desarrolla considerando las destrezas y habilidades de los colaboradores para desarrollar una administración eficiente.

#### 4.1.3. Resultados variable: gestión municipal por dimensiones

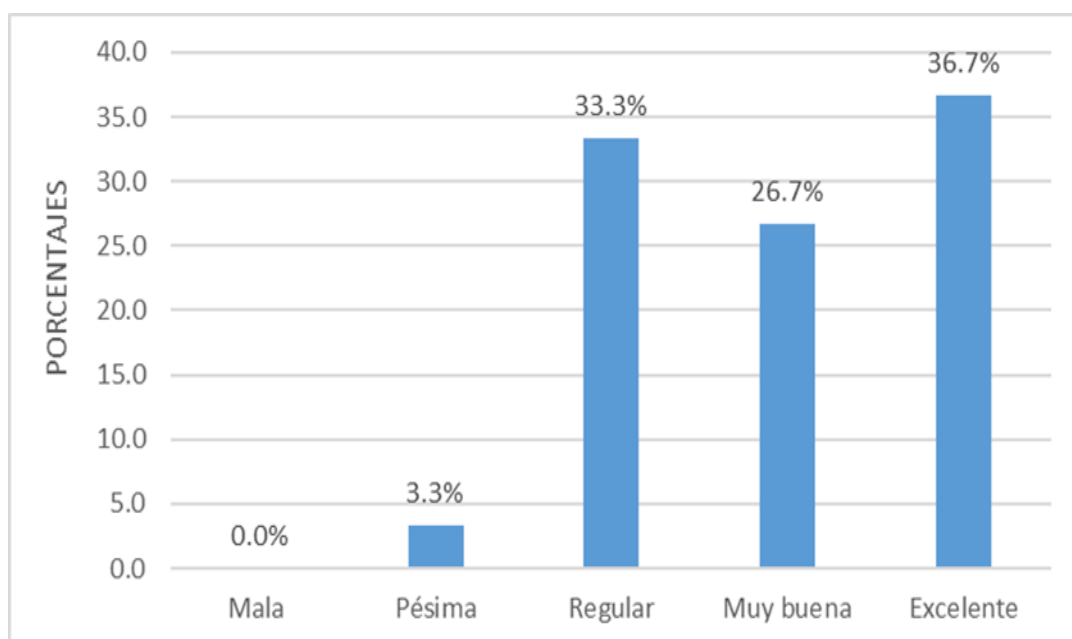
**Tabla 7**

*Dimensión: Desarrollo organizacional.*

Categoría	fi	Fi/n	Fi/n
Mala	0	0.0%	0.0%
Pésima	1	3.3%	3.3%
Regular	10	33.3%	36.7%
Muy buena	8	26.7%	63.3%
Excelente	11	36.7%	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Figura 2** Dimensión: Desarrollo organizacional.



**Fuente:** cuestionario aplicado.

El 36.7% de los encuestados entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, están situados en el nivel excelente, el 33.3% en nivel regular y el 26.7% en un nivel muy bueno, mientras que el 3.3% es nivel pésimo. Lo que demuestra que el desarrollo

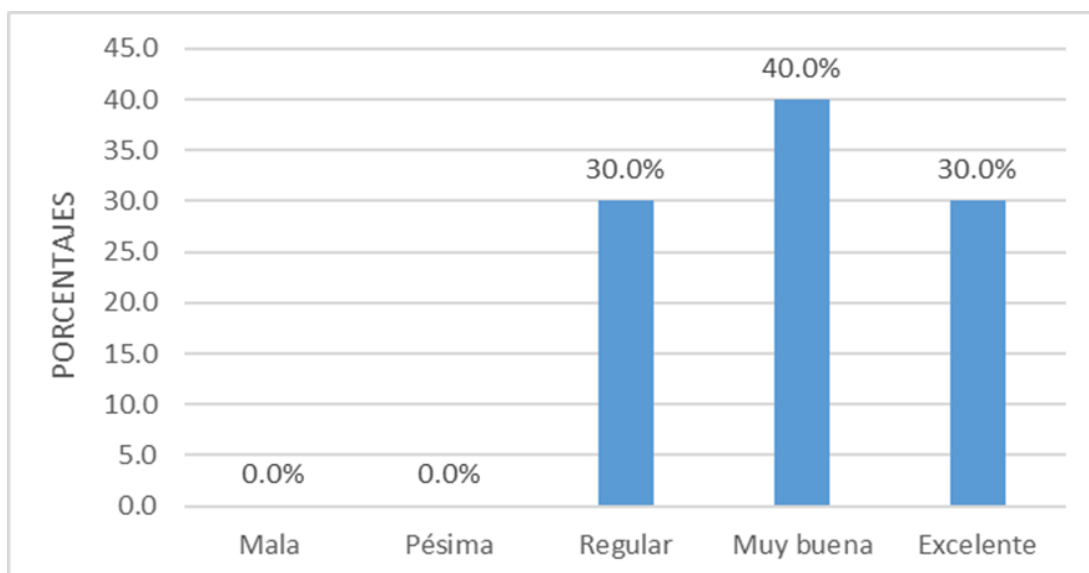
organizacional dentro de la municipalidad y las juntas vecinales se encuentran organizados de acuerdo a los parámetros y normas que se establecen.

**Tabla 8**  
*Dimensión: Finanzas municipales.*

<b>Categoría</b>	<b>fi</b>	<b>fi/n</b>	<b>Fi/n</b>
Mala	0	0.0%	0.0%
Pésima	0	0.0%	0.0%
Regular	9	30.0%	30.0%
Muy buena	12	40.0%	70.0%
Excelente	9	30.0%	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>	

**Fuente:** cuestionario aplicado.

**Figura 3** Dimensión: Finanzas municipales



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

El 40.0% de los encuestados entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, están en un nivel muy buena, el 30.0% en un nivel regular y excelente. Es decir, las finanzas

municipales son distribuidas de manera adecuada a nivel de las juntas vecinales con la finalidad de realizar obras.

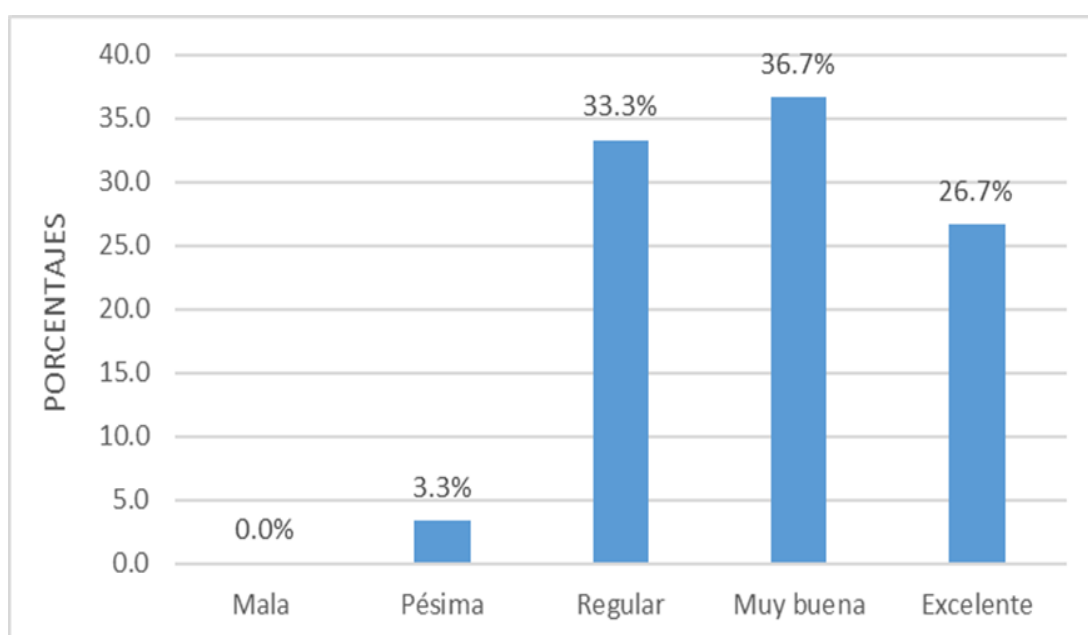
**Tabla 9**

*Dimensión: Servicios y proyectos.*

<b>Categoría</b>	<b>fi</b>	<b>Fi/n</b>	<b>Fi/n</b>
Mala	0	0.0%	0.0%
Pésima	1	3.3%	3.3%
Regular	10	33.3%	36.7%
Muy buena	11	36.7%	73.3%
Excelente	8	26.7%	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Figura 4** Dimensión: Servicios y proyectos.



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

El 36.7% de los encuestados entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, están situados en el nivel muy buena, el 33.3% en el regular, el 26.7% en el excelente y el 3.3% en el pésimo. Es decir, los servicios y proyectos desarrollados por la municipalidad

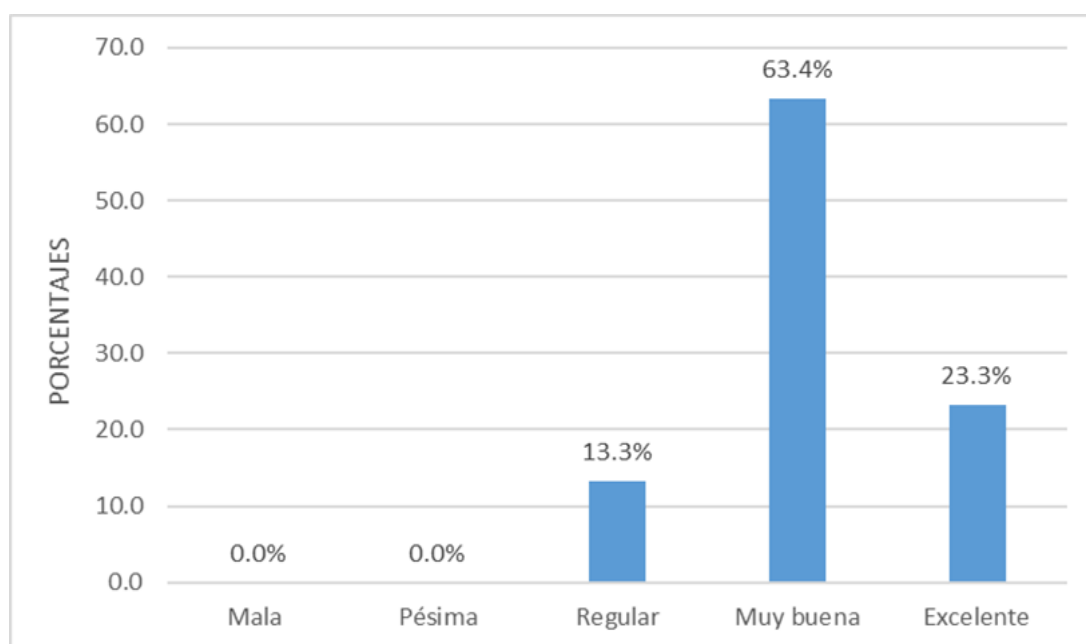
se llevan a cabo de manera eficiente, con el objetivo de brindar un mejor servicio y calidad de vida a los pobladores de los barrios y juntas vecinales.

**Tabla 10**  
*Dimensión: Gobernabilidad*

<b>Categoría</b>	<b>fi</b>	<b>Fi/n</b>	<b>Fi/n</b>
Mala	0	0.0%	0.0%
Pésima	0	0.0%	0.0%
Regular	4	13.3%	13.3%
Muy buena	19	63.4%	76.7%
Excelente	7	23.3%	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>	

**Fuente:** cuestionario aplicado.

**Figura 5** Dimensión: Gobernabilidad



**Fuente:** cuestionario aplicado.

El 63.4% de los encuestados entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, están en el nivel muy bueno, el 23.3% en nivel excelente y el 13.3% en nivel regular. Lo que

demuestra la gobernabilidad realizada por los funcionarios de la municipalidad en bien de los barrios y juntas vecinales, se desarrolla de manera eficiente.

#### 4.1.4. Resultados de la variable calidad del servicio público

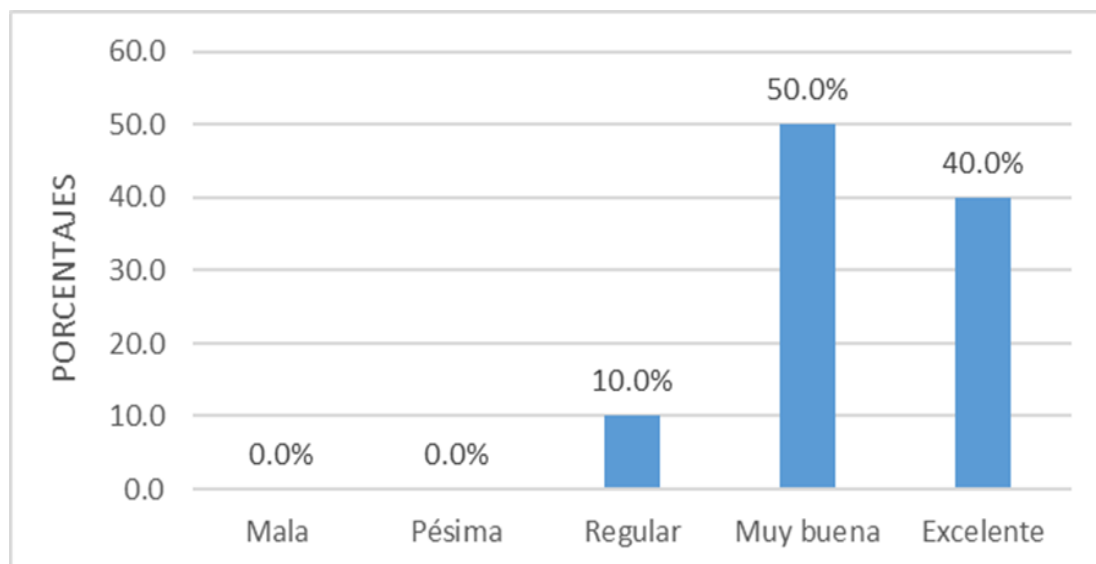
**Tabla 11**

*Variable: Calidad de servicio público.*

<b>Categoría</b>	<b>fi</b>	<b>Fi/n</b>	<b>Fi/n</b>
Mala	0	0.0%	0.0%
Pésima	0	0.0%	0.0%
Regular	3	10.0%	10.0%
Muy buena	15	50.0%	60.0%
Excelente	12	40.0%	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Figura 6** Variable: Calidad de servicio público.



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

El 50.0% de los encuestados entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, están situados en el nivel muy buena, el 40.0% en nivel excelente, el 10.0% en el nivel regular. Es decir, la calidad de servicio público dirigido por la comuna municipal se da de forma

directa y rápida de acuerdo a las necesidades de los usuarios en los diferentes barrios.

#### 4.1.5. Resultados Variable: calidad del servicio público por dimensiones

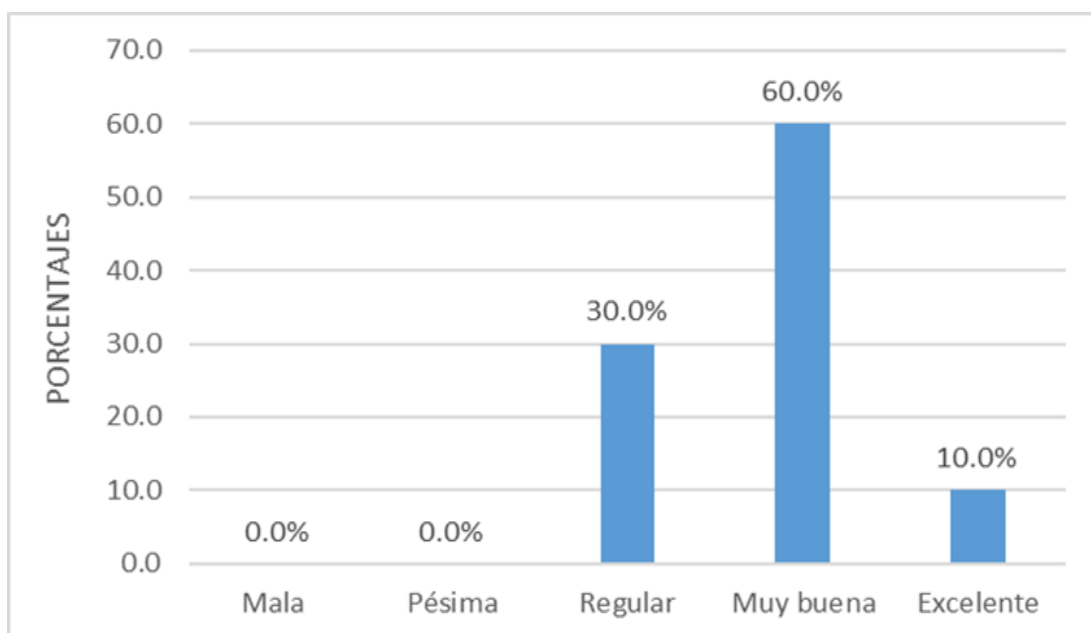
**Tabla 12**

*Dimensión: Agua potable y alcantarillado.*

Categoría	fi	fi/n	Fi/n
Mala	0	0.0%	0.0%
Pésima	0	0.0%	0.0%
Regular	9	30.0%	30.0%
Muy buena	18	60.0%	90.0%
Excelente	3	10.0%	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>	

Fuente: cuestionario aplicado.

**Figura 7** Dimensión: Agua potable y alcantarillado



Fuente: Cuestionario aplicado.

El 60.0% de los encuestados entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, están situados en el nivel muy bueno, el 30.0% en nivel regular y el 10.0% en nivel excelente. Lo que demuestra que el agua potable es un servicio esencial que tienen las juntas vecinales y así mismo la municipalidad se encarga de realizar el mantenimiento continuo de las redes de agua.

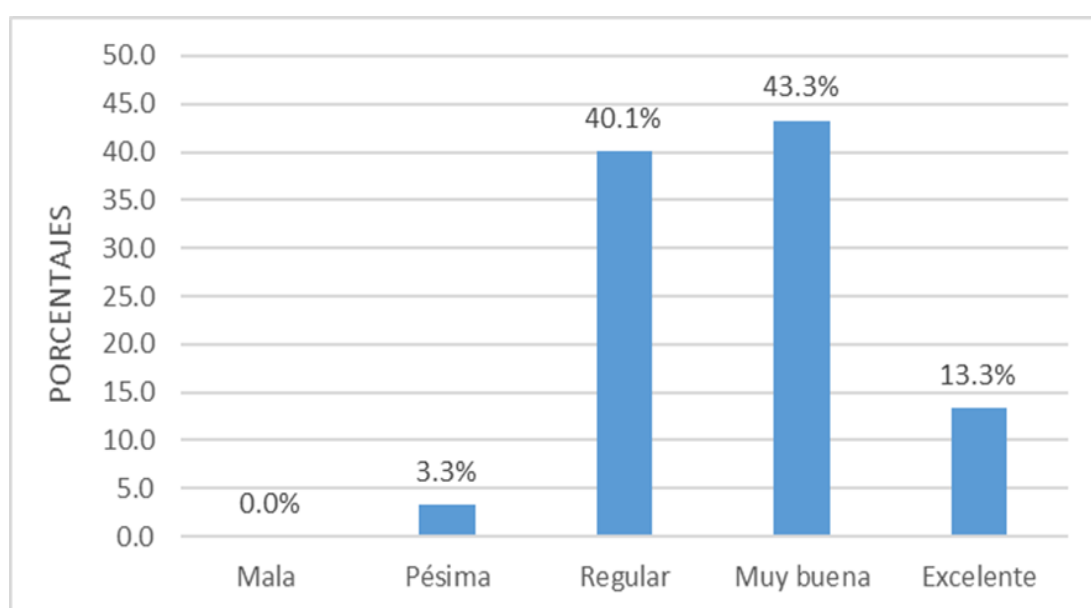
**Tabla 13**

*Dimensión: Alumbrado público.*

<b>Categoría</b>	<b>fi</b>	<b>fi/n</b>	<b>Fi/n</b>
Mala	0	0.0%	0.0%
Pésima	1	3.3%	3.3%
Regular	12	40.1%	43.4%
Muy buena	13	43.3%	86.7%
Excelente	4	13.3%	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Figura 8** *Dimensión: Alumbrado público*



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

El 43.3% de los encuestados entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, están situados en el nivel muy buena, el 40.1% en el regular, el 13.3% en el excelente y el 3.3% en el pésimo. Es decir, el servicio de alumbrado público ofrecido en las juntas vecinales se desarrolla de manera eficiente y por ende la municipalidad garantiza una iluminación óptima.

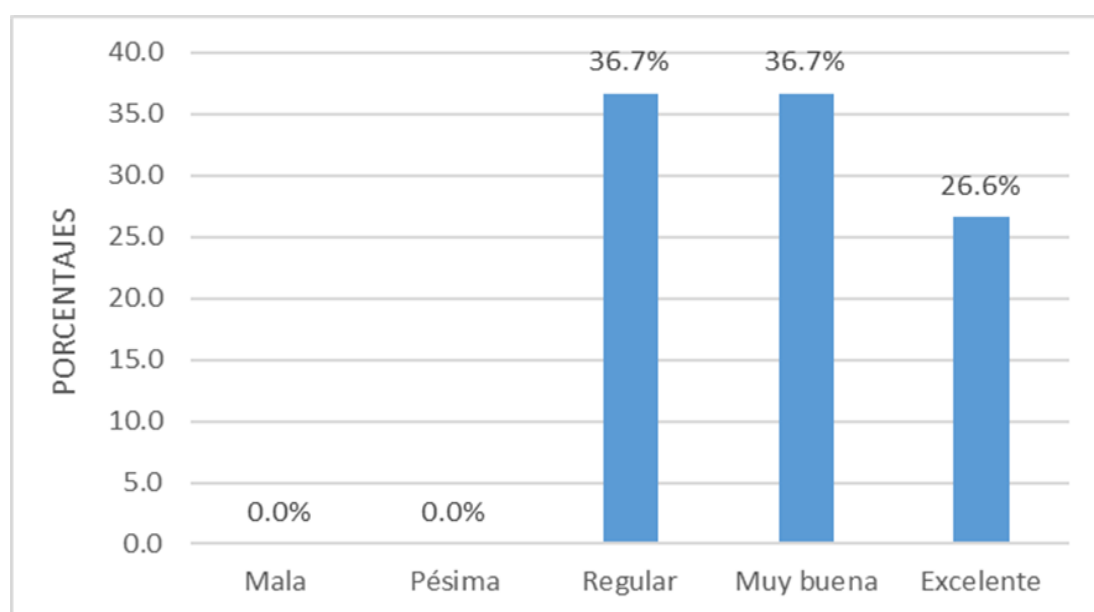
**Tabla 14**

*Dimensión: Limpieza.*

<b>Categoría</b>	<b>fi</b>	<b>fi/n</b>	<b>Fi/n</b>
Mala	0	0.0%	0.0%
Pésima	0	0.0%	0.0%
Regular	11	36.7%	36.7%
Muy buena	11	36.7%	73.4%
Excelente	8	26.6%	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Figura 9** Dimensión: Limpieza.



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

El 36.7% de los encuestados entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, están en el nivel muy bueno y regular y el 26.6% en el nivel excelente. Lo que demuestra que la calidad del servicio público en su dimensión limpieza es desarrolla de manera eficiente en las juntas vecinales desarrolladas por la municipalidad en los horarios y días establecidos.

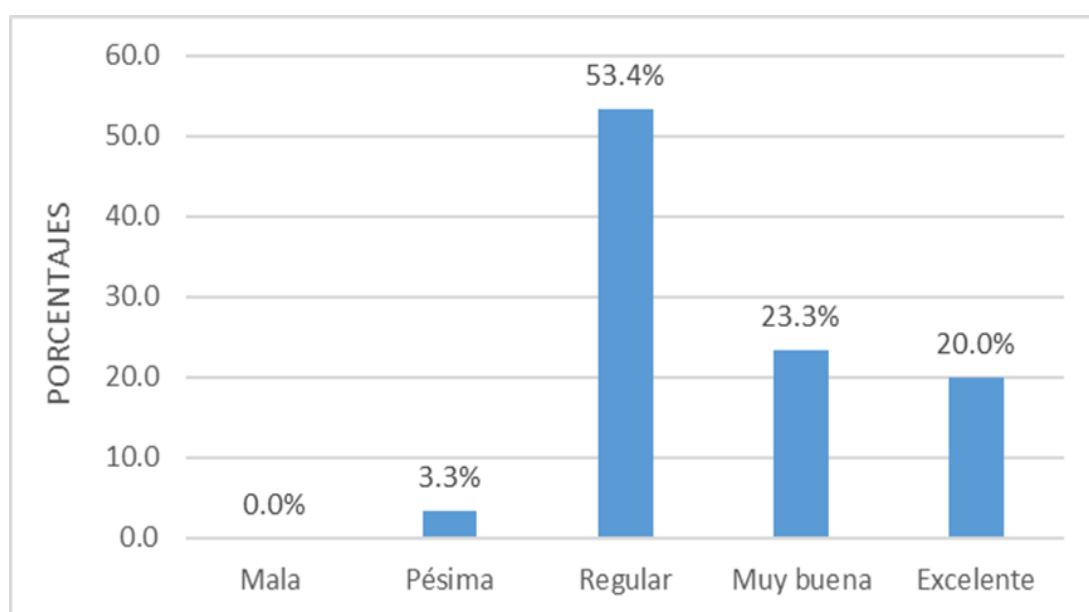
**Tabla 15**

*Dimensión: Seguridad pública.*

<b>Categoría</b>	<b>fi</b>	<b>fi/n</b>	<b>Fi/n</b>
Mala	0	0.0%	0.0%
Pésima	1	3.3%	3.3%
Regular	16	53.4%	56.7%
Muy buena	7	23.3%	80.0%
Excelente	6	20.0%	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>	

**Fuente:** cuestionario aplicado.

**Figura 10** Dimensión: Seguridad pública.



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

El 53.4% de los encuestados entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, se encuentran a un nivel regular, el 23.3% se ubican en nivel muy bueno, el 20.0% en nivel excelente y el 3.3% en nivel pésimo. Es decir, la seguridad pública que brinda la municipalidad se desarrolla de manera eficiente, de acuerdo a las actividades de carácter técnico con el fin de salvaguardar la seguridad de los ciudadanos.

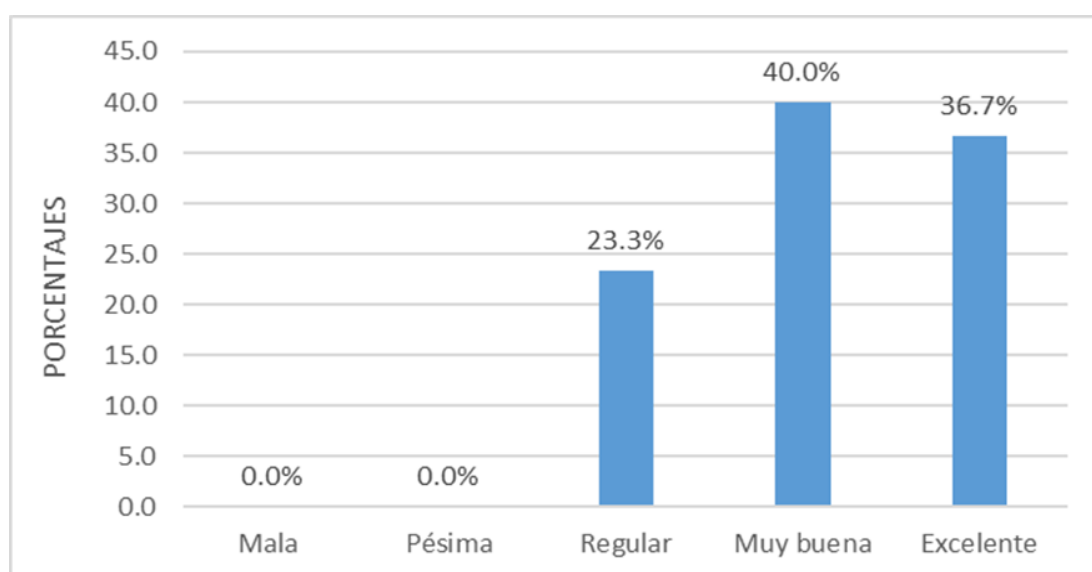
**Tabla 16**

*Dimensión: Socioambiental.*

<b>Categoría</b>	<b>fi</b>	<b>fi/n</b>	<b>Fi/n</b>
Mala	0	0.0%	0.0%
Pésima	0	0.0%	0.0%
Regular	7	23.3%	23.3%
Muy buena	12	40.0%	63.3%
Excelente	11	36.7%	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Figura 11** Dimensión: Socioambiental.



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

El 40.0% de los encuestados entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, están en el nivel muy buena, el 36.7% en el nivel excelente, el 23.3% en el nivel pésimo. Es decir, las calles, parques y jardines a nivel de los barrios y juntas vecinales dirigidas por la municipalidad se encuentran limpias y ordenadas, lo que demuestra que la municipalidad permanentemente realiza un mantenimiento.

#### **4.2. Discusión de Resultados**

Esta investigación tiene el fin general describir de qué forma la GM influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020; por lo cual se usaron instrumentos confiables, para las dos variables en el cual se formularon diferentes investigaciones de un contexto nacional, internacional y local-regional que están referidos en la base y nivel interna y la información de la confianza del test por medio del Alfa de Cronbach.

Paso siguiente, se muestra la contrastación de los resultados obtenidos de acuerdo al proceso que se realizó la información, asimismo, analizaremos y se discutirá los resultados obtenidos entre las variables de estudio, en función a los relacionados antecedentes, así como la comparación de la hipótesis investigada; para que posteriormente se asuma una posición de índole marco-teórica que nos ayude a generar un marco teórico en función a las dos variables de estudio.

Por cuanto del resultado alcanzado se encuentra que se acepta la hipótesis general, mediante el cual se reafirma un nivel de significancia positiva de valor 0.000 lo cual es menor de 0.05, determinando un coeficiente de relación de 0.920, el mismo se refiere en la escala de Rho Spearman un valor de correlación positiva fuerte; que ayude verificar que existe una relación entre las variables de estudio,

para ello se tome comprobar cuanto influye existente directa de las acciones de la gestión municipal y la calidad del servicio de los servidores de la comuna.

Del cual se concluye que se comprueba el estudio planteado; sobre que es esencial tener un buen gobierno de la gestión municipal ya que esto permite ofrecer mejoras de calidad de servicio público a la población, para así planificar, objetivos, programas escritos y plasmados en sus documentos.

Por ello se menciona a Rodríguez (2018), en su tesis “Gestión y calidad del servicio en el Municipio Distrital de San José de Quero.2017”. Cuyo objetivo fue encontrar el vínculo entre ambas variables de estudio tales como la gestión municipal y calidad de los servicios. El tipo de estudio es básico y su diseño correlacional, siendo la hipótesis de investigación de nivel significativo entre ambas variables. Para lograr la propuesta se aplicó 02 cuestionarios, concluyendo que existe un 0.05 de significancia, es decir, que hay un vínculo relevante entre el manejo de las acciones municipales y la calidad de los servicios que ofrece dicho municipio. Por este motivo expuesto se concluye que el estudio realizado es de similitud acorde al resultado probado porque tiene una consecuencia positiva de concordancia a nuestro trabajo.

Mientras que Briceño (2016), en la investigación (tesis) “Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay-Trujillo, desarrollado en el año 2016”, donde se buscaba encontrar de que forma la GM ejerce influencia en la calidad de los servicios que ofrece dicha municipalidad. El cual consideró usar como de método de estudio que concierne de lo deductivo-inductivo. Arribando al resultado de que califican a la dimensión como la variable independiente gestión municipal en referencia a los recursos humanos, que incide de forma directa y restrictiva en las debilidades de la variable dependiente calidad del servicio público

puesto que ambas variables son de relación de nivel medio significativa, cuyo resultado concuerda con el presente estudio. Es así que en la hipótesis planteada hay repercusión positiva por el autor, por tanto, este resultado se asemeja con el presente estudio.

Por cuanto al contrastar con lo analizado se obtiene en la sub hipótesis 1: “El desarrollo organizacional influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020”; donde se obtuvo 0.961 se coeficiente de correlación, lo que demuestra un vínculo alto, positivo, directo y significativo; por lo que se afirma que un buen desarrollo organizacional permitirá tener un crecimiento organizacional, de juntas vecinales y así se potenciará la salud, cultura y deporte de la población.

En la sub hipótesis 2 nos dice: “Las finanzas municipales influyen significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020”; donde se obtuvo 0.961 se coeficiente de correlación, lo que demuestra un vínculo alto, positivo, directo y significativo; por lo que se afirma que una buena distribución de los ingresos municipales permitirá generar puesto de trabajo a los pobladores y de esta manera se tendrá una mejora en la gestión financiera y por ende una gestión municipal óptima.

La sub hipótesis 3 plantea: “Los servicios y proyectos influyen significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020”; donde se obtuvo 0.961 se coeficiente de correlación, lo que demuestra un vínculo alto, positivo, directo y significativo; por lo que se afirma que los servicios, proyectos, obras, etc., en bien de la población permiten una calidad del servicio público y al mismo tiempo son acciones de desarrollo generados por la municipalidad.

De esta manera la GM se determina ineficiencia de sus servidores estables y también contratados, debido a la demora del requerimiento, que solicitan las obras, lo cual conlleva y genera menoscabos en la inversión relacionado a los servicios y proyectos en obras. Al contrastar nuestro estudio, se puede confirmar que el proceso de presupuesto participativo del área de proyectos influye en el bienestar del servicio público dirigidos por los gobiernos de locales del sector.

La sub hipótesis 4 dice: “La gobernabilidad influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020”; donde se obtuvo 0.961 se coeficiente de correlación, lo que demuestra un vínculo alto, positivo, directo y significativo; por lo que se afirma que una buena gobernabilidad municipal permitirá una satisfacción laboral en los integrantes de dicha organización desarrollando así un desempeño óptimo y satisfactorio en la labor encomendada.

De tal modo que se asemeja con Candia (2014), que desarrollo un trabajo llamado “Incorporación de las municipalidades en la institucionalidad pública para el mejoramiento de la competitividad, justificaciones y propuestas”. El cual planteó como propósito evaluar la importancia y coyuntura de gobernabilidad de los municipios en su crecimiento ante la competitividad, proponiendo un prototipo más eficaz para ser incorporado de forma institucional en el sector público, hizo uso de una metodología de forma descriptiva. Concluyó que la gobernabilidad permite la competitividad de las municipalidades, es un enfoque donde las entidades tienen la necesidad de alcanzar niveles de productividad que se conviertan en las nuevas formas de sostenibilidad del bienestar y satisfacción en el sector. Cabe acentuar que la investigación de estudio se alinea al resultado efectuado porque la gobernabilidad incide de manera directa y significativa en la adecuada calidad de los servicios públicos a nivel de administración municipal.

Es así que los resultados encontrados para la variable de investigación gestión municipal, manifiestan que, 56.7% de las personas tomadas para las encuestas entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, se encuentra en el nivel muy bueno, un 30.0% en un nivel excelente y un 13.3% en un nivel regular. Es decir, la gestión municipal se desarrolla en base a las destrezas y habilidades de los colaboradores para desarrollar una administración eficiente.

Mientras, que los resultados para la variable calidad de servicio público, manifiestan que el 50.0% de los encuestados entre funcionarios y directivos de juntas vecinales de la Municipalidad Provincial del Cusco, están situados en el nivel muy buena, el 40.0% en el excelente, el 10.0% en el regular. Es decir, la calidad de servicio público se da de forma directa y rápida de acuerdo a las diversas necesidades que generen los ciudadanos en los diferentes barrios y urbanizaciones.

Los servicios públicos considerados de calidad son importantes y atreves de eso se construyen sociedades sostenibles, iguales y democráticas. La ciudadanía solicita que administración este cada vez más cerca a sus necesidades, para lo cual se requiere ser más eficaces, eficientes y transparentes y que sean menos burocráticos en sus trámites.

### **4.3. Prueba de Hipótesis**

#### **4.3.1. Prueba estadística para demostrar la hipótesis general**

“La gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020”.

**Tabla 17**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables en estudio.*

			<b>Gestión Municipal</b>	<b>Calidad de Servicio Público</b>
<b>RHO DE SPEARMA N</b>	<b>Gestión Municipal</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,920**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>Calidad de Servicio Público</b>	Coeficiente de correlación	,920**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Para poder contrastar las hipótesis de tomados para esta investigación se propone las siguientes hipótesis estadísticas:

**Ha:** La gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020”.

**Ho:** La gestión municipal NO influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020”.

Como, se acepta la hipótesis alterna entonces se concluye que la variable gestión municipal y calidad de servicio público están correlacionadas. Por lo que el nivel de correlación de ambas variables resulta muy alta y positiva, puesto que observando los resultados decimos que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( ) es igual a 0,920\*\* lo cual tiene una significancia de (p-valor=0,000 < 0,05).

#### **4.3.2. Prueba estadística para demostrar las hipótesis específicas**

Primera sub hipótesis específica: “El desarrollo organizacional influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020”.

**Tabla 18**

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión desarrollo organizacional y la variable calidad de servicio público.*

			<b>Desarrollo Organizacional</b>	<b>Calidad de Servicio Público</b>
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>Desarrollo Organizacional</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,961**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>Calidad de Servicio Público</b>	Coefficiente de correlación	,961**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

La contrastación de la hipótesis se realiza utilizando la siguiente hipótesis estadística:

**Ha:** El desarrollo organizacional influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

**Ho:** El desarrollo organizacional NO influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

Como, se acepta la hipótesis alterna entonces se concluye que, la dimensión desarrollo organizacional y la variable de estudio calidad de servicio público están correlacionadas. Por lo que entonces el nivel de correlación entre estas variables es muy alta y positiva, sin embargo según los resultados el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( ) es igual a 0,961\*\* con una significancia de (p-valor=0,000 < 0,05).

Segunda sub hipótesis específica: “Las finanzas municipales influyen significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020”.

**Tabla 19**

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión finanzas municipales y la variable calidad de servicio público.*

			<b>Finanzas Municipales</b>	<b>Calidad de Servicio Público</b>
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>Finanzas Municipales</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,328
		Sig. (bilateral)		,077
		N	30	30
	<b>Calidad de Servicio Público</b>	Coefficiente de correlación	,328	1,000
		Sig. (bilateral)	,077	.
		N	30	30

La contrastación de la hipótesis se realiza utilizando la siguiente hipótesis estadística:

**Ha:** Las finanzas municipales influyen significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

**Ho:** Las finanzas municipales NO influyen significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

Como, por lo que la Ha es aceptada y a la vez se llega a concluir que la dimensión finanzas municipales y la calidad de servicio público tienen un vínculo. Este es bajo y positivo, ya que conforme al índice Rho de Spearman, que resultó 0,328 con una significancia de ( $p\text{-valor}=0,077 > 0,05$ ).

Tercera sub hipótesis específica: “Los servicios y proyectos influyen significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020”.

**Tabla 20**

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión servicios y proyectos con la variable calidad de servicio público.*

			Servicios y Proyectos	Calidad de Servicio Público
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>Servicios y Proyectos</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,962**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>Calidad de Servicio Público</b>	Coefficiente de correlación	,962**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

La contrastación de la hipótesis se realiza utilizando la siguiente hipótesis estadística:

**Ha:** Los servicios y proyectos influyen significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

**Ho:** Los servicios y proyectos NO influyen significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

Como, por lo que la Ha es aceptada y a la vez se llega a concluir que la dimensión servicios y proyectos con la calidad de servicio público tienen un vínculo. Este es muy alto y positivo; sin embargo, conforme al índice Rho de Spearman, que resultó 0,962\*\* con una significancia de (p-valor=0,000 < 0,05). Cuarta sub hipótesis específica: “La gobernabilidad influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020”.

**Tabla 21**

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión gobernabilidad y la variable calidad de servicio público.*

		Gobernabilidad	Calidad de Servicio Público
<b>RHO DE SPEARMAN</b>		Coefficiente de correlación	1,000
	<b>Gobernabilidad</b>	Sig. (bilateral)	,000
		N	30
		Coefficiente de correlación	,857**
	<b>Calidad de Servicio Público</b>	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

La contrastación de la hipótesis se realiza utilizando la siguiente hipótesis estadística:

**Ha:** La gobernabilidad influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

**Ho:** La gobernabilidad NO influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.

Como, por lo que la Ha es aceptada y a la vez se llega a concluir que la dimensión gobernabilidad y la variable calidad de servicio público tienen un vínculo. Este es muy alto y positivo, puesto que conforme al índice Rho de Spearman, que resultó 0,857\*\* con una significancia de ( $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$ ).

## CONCLUSIONES

**Primero:** Concluimos que hay correlación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, puesto que el coeficiente de correlación resultó 0,920, índice que demuestra un vínculo muy alto, positivo, directo y significativo entre las anteriores variables; con una significancia de  $5\%=0.05$  y un 95% de confianza.

**Segundo:** Concluimos que hay correlación entre la dimensión desarrollo organizacional y la calidad de servicio público, puesto que el coeficiente de correlación resultó 0,961, índice que demuestra un vínculo muy alto, positivo, directo y significativo; con una significancia de  $5\%=0.05$  y un 95% de confianza.

**Tercero:** Concluimos que hay correlación entre la dimensión finanzas municipales y la calidad de servicio público, puesto que el coeficiente de correlación resultó 0,328, índice que demuestra un vínculo muy alto, positivo, directo y significativo; con una significancia de  $5\%=0.05$  y un 95% de confianza.

**Cuarto:** Concluimos que hay correlación entre la dimensión servicios y proyectos con la calidad de servicio público, puesto que el coeficiente de correlación resultó 0,962, índice que demuestra un vínculo muy alto, positivo, directo y significativo; con una significancia de  $5\%=0.05$  y un 95% de confianza.

**Quinto:** Concluimos que hay correlación entre la dimensión gobernabilidad y la calidad de servicio público, puesto que el coeficiente de correlación resultó 0,857, índice que demuestra un vínculo muy alto, positivo, directo y significativo; con una significancia de  $5\%=0.05$  y un 95% de confianza.

## RECOMENDACIONES

**Primero:** Recomendar a la Municipalidad Provincial de Cusco, establecer charlas de capacitación para fortalecer en temas de calidad de servicio público y gestión municipal, con la finalidad de lograr objetivos y cumplir de manera oportuna las metas programadas y predefinidas en los programas y planes

**Segundo:** Recomendar al burgomaestre de la comuna municipal, gestionar el modelo de desarrollo organizacional adecuado, con el propósito de potenciar el crecimiento organizacional para tener conocimiento y realizar cambios en el desempeño, salud y cultura de los funcionarios que laboran.

**Tercero:** Sugerir a los funcionarios de la Municipalidad del Cusco, distribuir de manera equitativa los ingresos de la entidad comunal, con el objeto de mejorar la gestión financiera.

**Cuarto:** Sugerir al gerente de la oficina de infraestructura de la Municipalidad Provincial del Cusco, gestionar servicios, proyectos, obras, etc.; con la finalidad de crear puestos de trabajo dirigidos a la prestación de servicios públicos en bien de la población.

**Quinto:** Recomendar al burgomaestre de la Municipalidad Provincial del Cusco, mejorar las condiciones de labor de los trabajadores; con el fin de promover acciones con enfoque de gobernabilidad y contribuir a la mejora a sus integrantes y así desempeñarse de manera eficiente en las tareas encomendadas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alva, C. (2019). *La gestión municipal, propuesta de mejora para la Municipalidad Provincial de Bolívar, 2017*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3529>
- Briceño, Y. (2016). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016*. Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8527>
- Candia, Rodrigo. (2014). "Incorporación de las municipalidades en la institucionalidad pública para el mejoramiento de la competitividad: justificaciones y propuestas". Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/36640/S2014043\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/36640/S2014043_es.pdf)
- Castañeda, V. (2015). *La calidad como concepto de interés para una gestión basada en los resultados*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/E07FCDA164A5774905258037005B951E/\\$FILE/castavla.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E07FCDA164A5774905258037005B951E/$FILE/castavla.pdf)
- Castillo, J. V. (2014). *Reingeniería y gestión municipal*. Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/381/Castillo\\_mj.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/381/Castillo_mj.pdf?sequence=1)
- Castro, F. (2016). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. Obtenido de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (6ta. Edición ed.). McGraw-Hill. Obtenido de [https://www.academia.edu/36423268/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_2011\\_pdf](https://www.academia.edu/36423268/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_2011_pdf)
- Chilingano, R. (2019). *Manejo de Conflictos y Gestión Municipal del Distrito del Distrito de Tamburco, Año 2018*". Tesis de Grado, Universidad Nacional Micaela Bastidas . Obtenido de <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/898>
- Condor, C. A. (2017). *Modelo de competencias integradas para directores de EBR en el marco de la modernización de la gestión pública*. Tesis Doctoral, Universidad Nacional del Centro Del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4152>
- Congreso de la República . (2002). *De la Descentralizacion, las Regiones y las Municipalidades L. N° 27454*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/Comisiones/2004/Ambiente\\_2004.nsf/Documentosweb/582BCB0B54FE2DA205256F3200548D1B/%24FILE/CONSTITUCION\\_1993.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/Comisiones/2004/Ambiente_2004.nsf/Documentosweb/582BCB0B54FE2DA205256F3200548D1B/%24FILE/CONSTITUCION_1993.pdf)
- De la Torre, J. (2014). *Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México : un estudio comparado en sies municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)*. Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/24660/>
- Dirección de Presupuestos- Dipres. (2016). *Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño en los Servicios Públicos, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda de Chile*. Obtenido de <http://bibliotecadigital.dipres.gob.cl/handle/11626/13965?show=full>

- Estrada, S. (2019). *Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/4093>
- Función Pública. (2018). *Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión*. Colombia. Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/Gu%C3%ADa%20para%20la%20construcci%C3%B3n%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20Indicadores%20de%20Gesti%C3%B3n-%20Versi%C3%B3n%204%20-%20Mayo%202018.pdf>
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., & Fernández, C. y. (2014). Selección de la muestra. McGraw-Hill. Obtenido de [http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Collado, C., & Baptista, M. (2003). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill. Obtenido de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística-INEI. (2017). *Indicadores de gestión Municipal*. Obtenido de

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf)

Mállap, J. (2016). *Manual de gestión de los gobiernos regionales y locales: competencias, procedimientos, límites y responsabilidades*. Obtenido de <https://www.smv.gob.pe/Biblioteca/frmDetalleInformacion.aspx?id=8216>

Martín, F. (2014). *El Coste de los Servicios Públicos Locales*. Obtenido de [http://www.observatorio-iberoamericano.org/ricg/N%C2%BA\\_15/Federico\\_Rafael\\_Mart%C3%ADn\\_Alonso.pdf](http://www.observatorio-iberoamericano.org/ricg/N%C2%BA_15/Federico_Rafael_Mart%C3%ADn_Alonso.pdf)

Polo, W. (2020). *Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Marcabalito, 2019*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45429/Polo\\_MWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45429/Polo_MWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quiroga, G. (2016). *Calidad del Servicio en la Administración Municipal*. Obtenido de <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/gac/cont/45/ens/ens2.pdf>

Ramírez, M. (2017). *Calidad de vida y gestión municipal de los colaboradores de la municipalidad distrital de cajay – huari - ancash, en el año 2017*. Tesis de Grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/863>

Registro Nacional de Municipalidades Ley N° 27563. (2017). *Perú indicadores de gestión municipal*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/F71CAD91170](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/F71CAD91170)

696E505258248005E04BE/\$FILE/Per%C3%BA\_indicadores\_de\_Gesti%C3%B3n\_Municipal\_2017.pdf

Rivera, R. (2018). *Gestión Municipal y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ate – Lima 2018*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22426>

Rodríguez, J. (2015). *Gestión Local Del Turismo: el Municipio y su Rol en el Desarrollo Turístico en Chile*. Obtenido de <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n23/art03.pdf>

Rodríguez, J. (2018). *Gestión y Desarrollo Organizacional Marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/10/Gesti%C3%B3n-y-desarrollo-organizacional-1.pdf>

Rodríguez, R. (2018). *Gestión y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San José de Quero*. Título de Grado, Universidad Peruana los Andes. Obtenido de [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/697/T032\\_72111264\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/697/T032_72111264_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruíz, R. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina*, 4(2). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158>

Sánchez, S. (2016). *Gestión municipal y presupuesto participativo según el personal de la Municipalidad de Carabayllo, Lima-2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8091>

- Santana, G. (2012). *“Instrumentos de Planificación de la Gestión Municipal Chilena”*. Tesis de Grado, Universidad Austral de Chile. Obtenido de <https://docplayer.es/42809591-Instrumentos-de-planificacion-de-la-gestion-municipal-chilena.html>
- Suller, I. (2014). *Instrumento de Gestión Institucional*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39620/Valles\\_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39620/Valles_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tello, V. (2018). *Gestión Pública y La Calidad de Servicios en La Municipalidad de Huánuco-2018*. Tesis de Grado, Universidad Nacional de Huánuco. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/395556837/Gestion-Publica-y-la-Calidad-de-Servicios-en-la-Municipalidad-de-Huanuco-2018>
- Ventura, R. (2016). *Manual de Gestión Municipal*. Santo Domingo, Rep. Dominicana. Obtenido de <https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>
- Zegarra, D. (2019). *Los servicios públicos locales en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10769/11684#:~:text=Las%20actividades%20previstas%20en%20el,de%20derechos%20de%20ciudadanos%3B%20e>

# **ANEXOS**

## Anexo N° 01:

### Matriz de consistencia

ANEXO

Matriz de consistencia

Título: La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020

Línea de investigación: Contabilidad pública, privada y negocios

Autor: Bach. Aukgapuri Huitoccollo Eva

Planteamiento de problema	Hipótesis	Objetivos	Variabes	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición del dato	Método
<b>Problema General</b> ¿De qué manera la gestión municipal influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020?	<b>Hipótesis General</b> La gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipal Provincial del Cusco, 2020.	<b>Objetivo General</b> Describir de qué manera la gestión municipal influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.	Gestión Municipal	Desarrollo organizacional	1.- Capacidad operativa. 2.- Personal capacitado. 3.- Uso de tecnologías. 4.- Ordenamiento territorial.	La municipalidad cuenta con un Plan Operativo Institucional (POI) que se usa para monitorear y evaluar las actividades programadas	Ordinal	<b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo - correlacional - Transversal  <b>Método:</b> Deductivo
						Los proyectos y actividades son realizados conforme a lo planificado POI		
						Existe un plan de capacitación anual dirigido al personal que labora en la municipalidad		
						La municipalidad cuenta con un sistema informático implementado y al servicio de los colaboradores y usuarios		
<b>Problema Específicos</b> ¿De qué manera el desarrollo organizacional influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020?	<b>Hipótesis Específicos</b> El desarrollo organizacional influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipal Provincial del Cusco, 2020.	<b>Objetivo Específicos</b> Describir de qué manera el desarrollo organizacional influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.	Gestión Municipal	Finanzas municipales	5.- Manejo presupuestario 6.- Administración	Existe una gerencia o unidad técnica para implementar el Plan de Ordenamiento Territorial en el distrito	Ordinal	<b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo - correlacional - Transversal  <b>Método:</b> Deductivo
						Se ha implantado mecanismos adecuados a la Ley para generar ingresos propios en la municipalidad		
						Se demuestra eficiencia en el gasto público		
						La municipalidad cuenta con información financiera oportuna y confiable		
						Se prioriza la inversión en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social		

ANEXO

Matriz de consistencia

Título: La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020

Línea de investigación: Contabilidad pública, privada y negocios

Autor: Bach. Aukgapuri Huitoccollo Eva

Planteamiento de problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición del dato	Método
¿De qué manera las finanzas municipales influyen en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020?	Las finanzas municipales influyen significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.	Describir de qué manera las finanzas municipales influyen en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.	Gestión municipal	Servicios y proyectos	6.- Ofrecer servicios municipales. 7.- Interactuar con clientes y beneficiarios municipales. 8.- Contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos	La gestión busca incrementar el porcentaje de población beneficiada con proyectos desarrollados por la municipalidad	Ordinal	<b>Método:</b> Deductivo
						La Gerencia de Servicios a la Ciudadanía gestiona proyectos que contribuyen a la mejora del medio ambiente		
				Existe una unidad y/o responsable que haga seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos y se preocupe por el cumplimiento de las normas				
				Se comunica o permite el acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal				
				Gobernabilidad	9.- Promover la participación y concertación local 10.- Potenciar la participación de grupos en desventaja social	Se cuenta con mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana	-Mala -Pésima -Regular -Muy Buena -Excelente	
						Existen políticas de participación ciudadana orientada a los estratos sociales con mayor nivel de pobreza		
						Se cuenta con medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el período en evaluación de la municipalidad		

ANEXO

Matriz de consistencia

Título: La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020

Línea de investigación: Contabilidad pública, privada y negocios

Autor: Bach. Aukgapuri Huitoccollo Eva

Planteamiento de problema	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición del dato	Método
¿De qué manera los servicios y proyectos influyen en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020?	Los servicios y proyectos influyen significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.	Describir de qué manera los servicios y proyectos influyen en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.	Calidad del servicio público	Agua potable y alcantarillado	11.- Agua potable 12.- Alcantarillado	Tiene disponibilidad horaria por el servicio de agua potable diariamente Cómo califica el servicio de alcantarillado que la brinda la municipalidad	Ordinal  -Mala -Pésima -Regular -Muy Buena -Excelente	<b>Método y análisis de datos:</b> Microsoft Excel Análisis cuantitativo Tablas y gráficos estadísticos Prueba de hipótesis
				Alumbrado público	13.- Supervisión del suministro	Considera oportuna la supervisión que hace la municipalidad para el cumplimiento del servicio de la empresa que brinda el alumbrado público		
				Limpieza	14.- Frecuencia del servicio	Con qué frecuencia la municipalidad brinda el recojo de basura y desechos sólidos en su sector		
						Considera que la municipalidad cumple de manera oportuna con el orden y limpieza de los mercados, calles, jardines, parques y áreas verdes		
						Considera que el mantenimiento y limpieza de parques y jardines que realiza su municipalidad, son oportunas		
				Seguridad pública	15.- Organización de la seguridad	Cree que el personal de seguridad ciudadana cumple sus funciones de manera permanente y responsable  ¿Considera que existe una coordinación adecuada y colaboración las rondas urbanas?		

Matriz de consistencia

Título: La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020

Línea de investigación: Contabilidad pública, privada y negocios

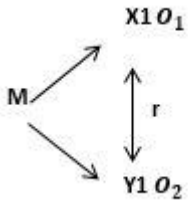
Autor: Bach. Aukgapuri Huitoccollo Eva

Planteamiento de problema	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición del dato	Método
¿De qué manera la gobernabilidad influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020?	La gobernabilidad influye significativamente en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.	Describir de qué manera la gobernabilidad influye en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020.	Calidad del servicio público	Socioambiental	Educación Salud Promoción turística Contaminación ambiental	Considera que la municipalidad brinda apoyo a las instituciones educativas	Mala -Pésima -Regular -Muy Buena - Excelente	<b>Método y análisis de datos:</b> Microsoft Excel Análisis cuantitativo Tablas y gráficos estadísticos Prueba de hipótesis
						Considera que la municipalidad debe promover charlas educativas en su localidad		
						Considera que la municipalidad realiza campañas de prevención de salud a nivel de la comunidad		
						Cómo califica el apoyo a la comunidad referente a salud que brinda la municipalidad		
						Cree que la municipalidad realiza promoción de sus tradiciones y costumbres de su localidad		
						Considera que la municipalidad realiza promoción de atractivos turísticos		
						Cómo califica las acciones de protección al medio ambiente que realiza la municipalidad		

ANEXO

Matriz de consistencia

Título: La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020  
 Línea de investigación: Contabilidad pública, privada y negocios  
 Autor: Bach. Aukgapuri Huitoccollo Eva

Tipo, Nivel y Diseño de la investigación	Población y muestra	Técnicas e Instrumentos	Estadística
<b>Tipo:</b> Cuantitativo	<b>Población:</b> 15 directivos de la Municipalidad de Cusco. 15 directivos de 03 juntas vecinales.	<b>Técnicas:</b> Encuesta	software estadístico IBM SPSS STATISTIC V.26
<b>Nivel:</b> Descriptivo	<b>Muestra:</b> 15 directivos de la Municipalidad de Cusco. 15 directivos de 03 juntas vecinales.	<b>Instrumentos:</b> Recolección de datos	
<b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo - correlacional - corte transversal   <p>Dónde:  <b>M:</b> Muestra de estudio  <b>O1:</b> Observación a la variable 1: Gestión Municipal  <b>O2:</b> Observación a la variable 2: Calidad de servicio  <b>r:</b> correlación entre las variables estudiadas</p>			

ANEXO

Operacionalización

Título: La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020

Línea de investigación: Contabilidad pública, privada y negocios

Autor: Bach. Aukgapuri Huitoccollo Eva

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición del dato
<p><b>Gestión Municipal</b> La gestión es el conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Es decir, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. (Registro Nacional de Municipalidades Ley N° 27563, 2017)</p>	<p><b>Desarrollo organizacional</b> Es la ejecución de los planes elaborados con el fin de transformar las acciones, los principios, las actuaciones y la distribución de la entidad. Registro Nacional de Municipalidades, 2017)</p>	<p>1.- Capacidad operativa. 2.- Personal capacitado. 3.- Uso de tecnologías. 4.- Ordenamiento territorial.</p>	La municipalidad cuenta con un Plan Operativo Institucional (POI) que se usa para monitorear y evaluar las actividades programadas	Ordinal
			Los proyectos y actividades son realizados conforme a lo planificado POI	
			Existe un plan de capacitación anual dirigido al personal que labora en la municipalidad	
			La municipalidad cuenta con un sistema informático implementado y al servicio de los colaboradores y usuarios	
			Existe una gerencia o unidad técnica para implementar el Plan de Ordenamiento Territorial en el distrito	
	<p><b>Finanzas municipales</b> Es la información expresada con lo que cuenta el municipio, cantidades económicas, operaciones que ejecuta, así como la transacción municipal. Registro Nacional de Municipalidades, 2017)</p>	<p>5.- Manejo presupuestario 6.- Administración</p>	Se ha implantado mecanismos adecuados a la Ley para generar ingresos propios en la municipalidad	
			Se demuestra eficiencia en el gasto público	
			La municipalidad cuenta con información financiera oportuna y confiable	
	<p><b>Servicios y proyectos</b> Es la comprobación de la eficacia y cobertura de los servicios municipales, si se llevan a cabo los impuestos y aportaciones y si se proveen opciones de solución específicas. Registro Nacional de Municipalidades, 2017)</p>	<p>6.- Ofrecer servicios municipales. 7.- Interactuar con clientes y beneficiarios municipales. 8.- Contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos</p>	Se prioriza la inversión en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social	
			La gestión busca incrementar el porcentaje de población beneficiada con proyectos desarrollados por la municipalidad	
			La Gerencia de Servicios a la Ciudadanía gestiona proyectos que contribuyen a la mejora del medio ambiente	
			Existe una unidad y/o responsable que haga seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos y se preocupe por el cumplimiento de las normas	
	<p><b>Gobernabilidad</b> Se refieren a la mejora de su estilo de vida, promoviendo una gestión democrática, honesta y activo. Registro Nacional de Municipalidades, 2017)</p>	<p>9.- Promover la participación y concertación local 10.- Potenciar la participación de grupos en desventaja social</p>	Se comunica o permite el acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal	
Se cuenta con mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana				
Existen políticas de participación ciudadana orientada a los estratos sociales con mayor nivel de pobreza				
			Se cuenta con medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el período en evaluación de la municipalidad	
				-Mala -Pésima -Regular -Muy Buena -Excelente

ANEXO

## Operacionalización

Título: La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020

Línea de investigación: Contabilidad pública, privada y negocios

Autor: Bach. Aukgapuri Huitoccollo Eva

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición del dato
<b>Calidad del servicio público</b> Es una dimensión específica del desempeño que se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. (Zegarra, 2019)	<b>Agua potable y alcantarillado</b> Es un servicio público municipal cuya función es la instalación y mantenimiento de las redes de agua. (Zegarra, 2019)	11.- Agua potable 12.- Alcantarillado	Tiene disponibilidad horaria por el servicio de agua potable diariamente Cómo califica el servicio de alcantarillado que la brinda la municipalidad	Ordinal Mala -Pésima -Regular -Muy Buena -Excelente
	<b>Alumbrado público</b> Tienen como función garantizar la iluminación por medio de la energía eléctrica. (Zegarra, 2019)	13.- Supervisión del suministro	Considera oportuna la supervisión que hace la municipalidad para el cumplimiento del servicio de la empresa que brinda el alumbrado público	
	<b>Limpieza</b> Es el encargado de la recolección y destino de la basura y residuos sólidos producidos por los habitantes de la municipalidad en el desarrollo de sus actividades diarias (Zegarra, 2019)	14.- Frecuencia del servicio	Con qué frecuencia la municipalidad brinda el recojo de basura y desechos sólidos en su sector	
			Considera que la municipalidad cumple de manera oportuna con el orden y limpieza de los mercados, calles, jardines, parques y áreas verdes	
			Considera que el mantenimiento y limpieza de parques y jardines que realiza su municipalidad, son oportunas	
	<b>Seguridad pública</b> Son actividades especiales de carácter técnico que regulan el orden público, sea este de tránsito vehicular y peatonal. (Zegarra, 2019)	15.- Organización de la seguridad	Cree que el personal de seguridad ciudadana cumple sus funciones de manera permanente y responsable Considera que existe una coordinación adecuada y colaboración las rondas urbanas	
	<b>Socioambiental</b> Deja entrever necesidades socioeconómicas, de educación, sanitarias y en servicios de salud, resalta el bajo índice de desarrollo humano. (Zegarra, 2019)	Educación Salud Promoción turística Contaminación ambiental	Considera que la municipalidad brinda apoyo a las instituciones educativas	
			Considera que la municipalidad debe promover charlas educativas en su localidad	
			Considera que la municipalidad realiza campañas de prevención de salud a nivel de la comunidad	
			Cómo califica el apoyo a la comunidad referente a salud que brinda la municipalidad	
			Cree que la municipalidad realiza promoción de sus tradiciones y costumbres de su localidad	
			Considera que la municipalidad realiza promoción de atractivos turísticos	
			Cómo califica las acciones de protección al medio ambiente que realiza la municipalidad	

## Anexo N° 02:

### Instrumento de recolección de información



#### CUESTIONARIO A FUNCIONARIOS PARA MEDIR LA GESTIÓN MUNICIPAL

**INSTRUCCIONES.-** Estimado(a) señor(a), lea con cuidado las siguientes afirmaciones y marque con una ( X ) sobre el recuadro que usted considere más apropiado. Este cuestionario intenta describir el nivel de logro de los indicadores señalados. Por favor evalúe del 1 al 5 según los reactivos que considere.

#### CRITERIOS DE VALORACIÓN

Excelente	Muy Buena	Regular	Pésima	Mala
5	4	3	2	1

N°	DIMENSIÓN: DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Criterios de Valoración				
		5	4	3	2	1
1.	La municipalidad cuenta con un Plan Operativo Institucional (POI) que se usa para monitorear y evaluar las actividades programadas					
2.	Los proyectos y actividades son realizados conforme a lo planificado POI					
3.	Existe un plan de capacitación anual dirigido al personal que labora en la municipalidad					
4.	La municipalidad cuenta con un sistema informático implementado y al servicio de los colaboradores y usuarios					
5.	Existe una gerencia o unidad técnica para implementar el Plan de Ordenamiento Territorial en el distrito					
N°	DIMENSIÓN: FINANZAS PÚBLICAS	Criterios de Valoración				
		5	4	3	2	1
6.	Se ha implantado mecanismos adecuados a la Ley para generar ingresos propios en la municipalidad					
7.	Se demuestra eficiencia en el gasto público					
8.	La municipalidad cuenta con información financiera oportuna y Confiable					
9.	Se prioriza la inversión en proyectos dirigidos a sectores convulnerabilidad social					
N°	DIMENSIÓN: SERVICIOS Y PROYECTOS	Criterios de Valoración				
		5	4	3	2	1
10.	La gestión busca incrementar el porcentaje de población beneficiada con proyectos desarrollados por la municipalidad					
11.	La Gerencia de Servicios a la Ciudadanía gestiona proyectos que contribuyen a la mejora del medio ambiente					
12.	Existe una unidad y/o responsable que haga seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos y se preocupe por el cumplimiento de las normas?					
N°	DIMENSIÓN: GOBERNABILIDAD	Criterios de Valoración				
		5	4	3	2	1
13.	Se comunica o permite el acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal					
14.	Se cuenta con mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana					
15.	Existen políticas de participación ciudadana orientada a los estratos sociales con mayor nivel de pobreza					
16.	Se cuenta con medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el período en evaluación de la municipalidad					

#### VARIABLE: GESTIÓN MUNICIPAL



**CUESTIONARIO A DIRIGENTES Y/O PRESIDENTES DEJUNTAS VECINALES  
PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

**INSTRUCCIONES.-** Estimado(a) señor(a), lea con cuidado las siguientes afirmaciones y marque con una ( X ) sobre el recuadro que usted considere más apropiado. Este cuestionario intenta describir el nivel de logro de los indicadores señalados. Por favor evalúe del 1 al 5 según los reactivos que considere.

**CRITERIOS DE VALORACIÓN**

Excelente	Muy Buena	Regular	Pésima	Mala
5	4	3	2	1

Nº	DIMENSIÓN: AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	Criterios de Valoración				
		5	4	3	2	1
1.	Tiene disponibilidad horaria por el servicio de aguapotable diariamente					
2.	Cómo califica el servicio de alcantarillado que la brinda la municipalidad					
Nº	DIMENSIÓN: ALUMBRADO PÚBLICO	Criterios de Valoración				
		5	4	3	2	1
3.	Considera oportuna la supervisión que hace la municipalidad para el cumplimiento del servicio de la empresa que brinda el alumbrado público					
Nº	DIMENSIÓN: LIMPIEZA	Criterios de Valoración				
		5	4	3	2	1
4.	Con qué frecuencia la municipalidad brinda el recojo de basura y desechos sólidos en su sector					
5.	Considera que la municipalidad cumple de manera oportuna con el orden y limpieza de los mercados, calles, jardines, parques y áreas verdes					
6.	Considera que el mantenimiento y limpieza de parques y jardines que realiza su municipalidad, son oportunas					
Nº	DIMENSIÓN: SEGURIDAD PÚBLICA	Criterios de Valoración				
		5	4	3	2	1
7.	Cree que el personal de seguridad ciudadana cumple sus funciones de manera permanente y responsable					
8.	Considera que existe una coordinación adecuada y colaboración las rondas urbanas					
Nº	DIMENSIÓN: SOCIO AMBIENTAL	Criterios de Valoración				
		5	4	3	2	1
9.	Considera que la municipalidad brinda apoyo a las instituciones educativas					
10.	Considera que la municipalidad debe promover charlas educativas en su localidad					
11.	Considera que la municipalidad realiza campañas de prevención de salud a nivel de la comunidad					
12.	Cómo califica el apoyo a la comunidad referente a salud que brinda la municipalidad					

13.	Cree que la municipalidad realiza promoción de sus tradiciones y costumbres de su localidad					
14.	Considera que la municipalidad realiza promoción de atractivos turísticos					
15.	Cómo califica las acciones de protección al medioambiente que realiza la municipalidad					

**VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

Anexo N° 03:

Juicio de Expertos



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto Huarcaya Olazabal Norma Elena  
 1.2 Grado académico Maestro / Contador Pública Colegiado  
 1.3 Cargo e institución donde labora Administrativo de la Municipalidad de Toraya  
 1.4 Título de la Investigación La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020  
 1.5 Autor del instrumento Bach. Aukgapuri Huitoccollo Eva  
 1.6 Pre grado Para obtención del Título  
 1.7 Nombre del instrumento Encuesta

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos identificados y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] No aplicable [  ]

Firma del Experto

DNI: 09604396



## FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto Rivera Olazabal Jusmarly  
1.2 Grado académico Maestro  
1.3 Cargo e institución donde labora Universidad Tecnológica de los Andes  
1.4 Título de la Investigación La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020  
1.5 Autor del instrumento Bach. Aukgapuri Huitocollo Eva  
1.6 Pre grado Para obtención del Título  
1.7 Nombre del instrumento Encuesta

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos identificados y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] No aplicable [  ]

Firma del Experto

  
DNI: 46282034



### FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto COLLADO BENITES, Hernan  
 1.2 Grado académico CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 1.3 Cargo e institución donde labora U.T.E.A.  
 1.4 Título de la Investigación La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2020  
 1.5 Autor del instrumento Bach. Aukgapuri Huitocollo Eva  
 1.6 Pre grado Para obtención del Título  
 1.7 Nombre del instrumento Encuesta

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos identificados y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] No aplicable [  ]

Firma del Experto

DNI: 43358069

**Anexo N° 04:**

**Evidencias**

**SOLICITO:** Autorización para aplicación de instrumentos de recolección de datos.

**SEÑOR ALCALDE DE LA HONORABLE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO.**



Eva Aukgapuri Huitoccollo, identificada con DNI N° 47890850 con domicilio actual en el PPJJ Picchu Alto Q1-2 del Distrito, Provincia y Departamento del Cusco, estudiante de la Universidad Tecnológica de los Andes; con el debido respeto me presento y expongo:

Que, habiendo superado la fase de aprobación del Proyecto de Tesis titulado “**LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUSCO, 2020**”; es razón, por el que recurro a su digno despacho, con la finalidad de solicitarle la autorización correspondiente para la aplicación de cuestionarios a los **FUNCIONARIOS** que laboran en dicha municipalidad, cuyos resultados facilitarán cumplir con los propósitos del presente trabajo de investigación.

Cabe precisar que, el cuestionario para medir la gestión municipal y la calidad del servicio público, consta de 16 y 15 ítems respectivamente, los mismos que cuentan con las exigencias de validez y confiabilidad.

Desde ya, hago presente mi compromiso personal de hacerle llegar los resultados y las conclusiones correspondientes, que coadyuven a la implementación de acciones de mejora de tan honorable municipalidad.

**POR LO EXPUESTO:**

Sírvase Señor Alcalde, acceder a mi petición en bien y mejora de la educación de las nuevas generaciones.

Cusco, 14 de abril del 2021

  
Bach. Eva Aukgapuri Huitoccollo  
DNI N° 47890850

## Anexo N° 05:

### Consentimiento y asentamiento informado



MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL  
DEL CUSCO

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Cusco, 14 de junio de 2021.

CARTA N° 432 -2021-ORH-OGA-MPC.

Señora:  
AUKGAPIRI HUITOCOLLO EVA.  
Trabajador de la Municipalidad Provincial del Cusco.  
CIUDAD.-

Asunto : APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.  
Referencia : Expediente N° 15469-2021.

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que su solicitud sobre autorización para la aplicación de instrumento de recolección de datos si puede ser atendida.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO  
PATRIANIMO CULTURAL DE LA HUMANIDAD  
*[Firma]*  
Dña. Nilda Huérfano  
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

C.c.  
Archivo  
DRH/CBC.

Oficina Municipal | Plaza Regorio | 054 220096  
municipalidad.gob.pe

