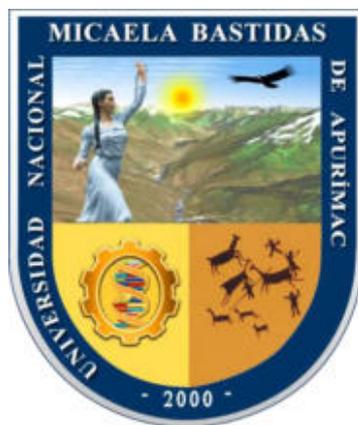


**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA Y GOBERNABILIDAD**



TESIS

Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de  
Cotaruse, año 2019

Presentado por:

Rosmery Ccormoray Ñaupa

Shadit Hipolita Quintanilla Monzon

Para optar el Título de Profesional de Licenciado en Ciencia Política y Gobernabilidad

Abancay, Perú

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA Y GOBERNABILIDAD



“TESIS”

**“GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COTARUSE, AÑO 2019”**

Presentado por **Rosmery Ccormoray Ñaupá** y **Shadit Hipolita Quintanilla Monzon**,  
para optar el título de Licenciado en Ciencia Política y Gobernabilidad.

Sustentado y aprobado el 19 de febrero del 2021, ante el jurado.

**Presidente:**

*Mg. Hernan Hurtado Trujillo*

**Primer Miembro:**

*Lic. Oswaldo Quispe Quispe*

**Segundo Miembro:**

*Mg. Cesar Eduardo Cuentas Carrera*

**Asesor:**

*Dr. Pascual Ayamamani Collanqui*



## **Agradecimiento**

*A nuestro asesor por el apoyo constante para el desarrollo de la tesis.*

*A nuestros docentes y compañeros con los que tuvimos la dicha de compartir conocimientos.*

*A nuestros padres que fueron los cimientos de nuestro crecimiento y los impulsores de nuestra educación.*



## **Dedicatoria**

*A nuestros padres, hermanos (as) por su apoyo constante e incondicional.*

*A nuestras amigas (Mariela y Lisbeth) y a nuestra sobrina Yariela.*



“Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse,  
año 2019”

Línea de investigación: Sistema Político y Gobernabilidad

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>RESUMEN</b> .....	2
<b>ABSTRACT</b> .....	3
<b>CAPÍTULO I</b> .....	4
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	4
1.1. Descripción del problema .....	4
1.2. Enunciado del Problema .....	6
1.2.1. Problema general .....	6
1.2.2. Problemas específicos .....	6
1.3. Justificación de la investigación .....	7
1.4. Delimitación.....	8
1.4.1. Delimitación espacial.....	8
1.4.2. Delimitación social .....	8
1.4.3. Delimitación temporal .....	8
<b>CAPÍTULO II</b> .....	9
<b>OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b> .....	9
2.1. Objetivos de la investigación .....	9
2.1.1. Objetivo general.....	9
2.1.2. Objetivos específicos .....	9
2.2. Hipótesis de la investigación .....	9
2.2.1. Hipótesis general.....	9
2.2.2. Hipótesis específicas .....	9
2.3. Operacionalización de variables .....	10
<b>CAPÍTULO III</b> .....	11



<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b> .....	11
3.1. Antecedentes .....	11
3.1.1. Antecedentes Internacionales.....	11
3.1.2. Antecedentes Nacionales .....	13
3.1.3. Antecedentes Locales.....	16
3.2. Marco teórico .....	17
3.2.1. Gestión municipal .....	17
3.2.2. Tecnología.....	19
3.2.3. Recursos humanos .....	20
3.2.4. Involucramiento social.....	21
3.2.5. Calidad del servicio publico.....	21
3.2.6. Relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos .....	23
3.3. Marco conceptual.....	24
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	25
<b>METODOLOGÍA</b> .....	25
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	25
4.1.1. Tipo de investigación .....	25
4.1.2. Nivel de investigación.....	25
4.2. Diseño de la investigación .....	25
4.3. Población y muestra.....	26
4.4. Técnica e instrumentos .....	28
4.5. Análisis estadístico .....	28
<b>CAPÍTULO V</b> .....	29
<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES</b> .....	29
5.1. Análisis de resultados .....	29
5.1.1. Valoración de la gestión municipal y calidad del servicio público .....	29



5.1.2.	Valoración del nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio públicos .	31
5.1.3.	Calificación del equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público .....	32
5.1.4.	Apreciación sobre el involucramiento social y calidad del servicio público .....	35
5.2.	Contrastación de hipótesis .....	37
5.2.1.	Hipótesis estadística.....	37
5.2.2.	Hipótesis específica 1 .....	38
5.2.3.	Hipótesis específica 2 .....	40
5.2.4.	Hipótesis específica 3 .....	41
5.2.5.	Hipótesis específica 4 .....	43
5.3.	Discusión .....	45
<b>CAPÍTULO VI</b> .....		<b>50</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....		<b>50</b>
6.1.	Conclusiones .....	50
6.2.	Recomendaciones .....	51
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....		<b>53</b>
<b>ANEXOS</b> .....		<b>55</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> operacionalización de variables.....	10
<b>Tabla 2</b> Número de Comuneros del Distrito de Cotaruse Según Comunidad. ....	26
<b>Tabla 3</b> Muestra por Comunidad .....	27
<b>Tabla 4</b> Nivel de la gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse .....	29
<b>Tabla 5</b> Nivel de valoración de la ejecución presupuestal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse. ....	31
<b>Tabla 6</b> Nivel de valoración de equipamiento tecnológico y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse. ....	32
<b>Tabla 7</b> Nivel de valoración de recursos humanos y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse. ....	34
<b>Tabla 8</b> Nivel de valoración de involucramiento social y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse. ....	35
<b>Tabla 9</b> Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse. ....	37
<b>Tabla 10</b> Relación entre nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse. ....	39
<b>Tabla 11</b> Relación entre el nivel de equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse. ....	40
<b>Tabla 12</b> Relación entre la calidad de los recursos humanos y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse. ....	42
<b>Tabla 13</b> Relación entre el involucramiento social y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse. ....	44



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Nivel de valoración sobre la gestión municipal y calidad del servicio público, en la municipalidad distrital de Cotaruse. ....	30
<b>Figura 2</b> Nivel de valoración sobre la ejecución presupuestal y calidad del servicio público, en la municipalidad distrital de Cotaruse. ....	32
<b>Figura 3</b> Nivel de valoración sobre el equipamiento tecnológico y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse. ....	33
<b>Figura 4</b> Nivel de valoración sobre calidad de recursos humanos y calidad del servicio público, en la municipalidad distrital de Cotaruse ....	35
<b>Figura 5</b> Nivel de valoración sobre involucramiento social y calidad del servicio público, en la municipalidad distrital de Cotaruse. ....	36



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación nace de la necesidad de entender aquellos comportamientos que influyen en la gestión municipal y la calidad del servicio público, ya que muchos ciudadanos cuestionan las gestiones ya sean locales, regionales y nacionales es por ellos que es importante conocer los mecanismos de la gestión pública, y como la sociedad puede percibirlos a través los servicios públicos que brindan las municipalidades.

La importancia de esta investigación es aportar al conocimiento sobre vacíos existentes, sobre el nivel de relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos, así mismo la investigación se dio desde dos miradas diferentes (desde la percepción de la población y la percepción de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Cotaruse), lo que nos permitió tener una información más solida y verídica.

El desarrollo de la presente tesis abarca los siguientes capítulos:

Capítulo I: planteamiento del problema, objetivos ya sea general y específicos, justificación y delimitación del problema. Capítulo II: se presenta los antecedentes, bases teóricas y marco conceptual donde se describe los estudios realizados en diversos ámbitos ya sean internacionales, nacionales y locales, también se abordarán las diversas teorías, conceptos, definiciones de términos que se utilizaran

De la misma manera siguiendo el orden del esquema de investigación en el capítulo III, se desarrolla el diseño y tipo metodológico en este capítulo se definen la variable tanto dependiente como independiente, operacionalización de las variables, hipótesis, población muestra y el procedimiento e instrumentos de la investigación.

Y para finalizar en el capítulo V se desarrolló las conclusiones y recomendaciones de acuerdo el resultado obtenido de la presente investigación, con las referencias anexos correspondientes.



## RESUMEN

La presente tesis se realizó en la municipalidad distrital de Cotaruse, Provincia Aymares, Departamento Apurímac, tiene por objetivo determinar el nivel de relación entre la gestión municipal y la calidad del servicios públicos en la municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019, de acuerdo a una observación de la realidad se formuló el problema general de investigación ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019?. El diseño metodológico la presente investigación es descriptiva correlacional. La muestra está constituida por 69 pobladores de las 9 comunidades del Distrito de Cotaruse y 36 trabajadores de la municipalidad Distrital de Cotaruse, a los cuales se le aplicaron encuestas, para ser procesadas y tabuladas, mediante el programa Spss y el coeficiente de Spearman, obteniendo resultados que se presentan en tablas y gráficos con datos, porcentajes lo que permitió la interpretación y conclusión de la investigación.

Finalmente se demostró la validez de la hipótesis que se planteó que existe una relación directa entre gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019, de la que se deduce que una buena gestión municipal brinda una calidad de servicios a los pobladores o que el distrito cuente con calidad de servicio públicos fruto de una buena gestión municipal.

**Palabras claves:** *Gestión municipal, servicio público.*



## ABSTRACT

This thesis was carried out in the district municipality of Cotaruse, Aymares Province, Apurímac Department, its objective is to determine the level of relationship between municipal management and the quality of public services in the District municipality of Cotaruse, year 2019, according to a Observation of reality, the general research problem was formulated: What is the level of relationship between municipal management and quality of public service in the District Municipality of Cotaruse, year 2019? The methodological design of this research is descriptive correlational. The sample is made up of 69 residents of the 9 communities of the District of Cotaruse and 36 workers of the District municipality of Cotaruse, to whom surveys were applied, to be processed and tabulated, through the Spss program and the Spearman coefficient, obtaining results that are presented in tables and graphs with data, percentages which allowed the interpretation and conclusion of the investigation.

Finally, the validity of the hypothesis was demonstrated that there is a direct relationship between municipal management and quality of public service in the District Municipality of Cotaruse, year 2019, from which it is deduced that good municipal management provides a quality of services to residents or that the district has quality public service as a result of good municipal management.

**Keywords:** *Municipal management, public service.*



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción del problema

La gestión municipal es entendida como acciones que encaminan las municipalidades para lograr los objetivos y metas establecidas. Es decir, que las municipalidades tienen autonomía municipal, capacidad de decidir y ordenar dentro de sus funciones y competencias exclusivas.

Sin embargo, en nuestro país pocas autoridades conocen bien los sistemas, procesos y regulaciones que establece la legislación para evitar errores que perjudiquen sus gestiones; se observa la ineficacia y las evidencias más frecuentes de ausencia de valores en el manejo de la gestión municipal, como consecuencia de actos de corrupción, se ve el deterioro de la imagen de las instituciones públicas y el malestar de la ciudadanía debido a inconductas funcionales por parte de quienes tienen a su cargo la conducción de estas entidades. Por las razones siguientes: el incumplimiento de las promesas contenidas en los planes de gobierno, las frecuentes denuncias sobre presuntos actos de corrupción por el uso indebido de los recursos encomendados para su administración y las gestiones poco transparentes y participativas, lo cual conlleva a una deficiente gestión municipal como es el caso de la Municipalidad Distrital de Cotaruse.

Uno de los factores importantes en la gestión municipal es la ejecución presupuestal, que comprende las acciones destinadas a la utilización óptima de los recursos económicos asignados. Sin embargo, se observa la deficiente ejecución presupuestal en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, debido a que el presupuesto destinado para el año fiscal 2019 no se ejecutó a su totalidad de acuerdo a la consulta en el portal de transparencia económica del Ministerios de Economía y Finanzas esta municipalidad en cuanto al avance de la ejecución presupuestal del año 2019 tiene un 69.6%.



Otro indicador importante es el equipamiento tecnológico, en vista de cada día el avance tecnológico va facilitando en los trabajos que realiza el hombre, sin embargo, la Municipalidad Distrital de Cotaruse cuenta con reducido número de maquinarias con un total de (19 computadoras, 19 impresoras y 4 laptop) de las cuales más del 50% están condiciones pésimas lo que dificulta a los funcionarios y trabajadores el desenvolvimiento y el cumplimiento de los trabajos programados.

Del mismo modo, otro de los recursos con los que cuenta el gobierno municipal son los recursos humanos, pieza importante ya que ellos son los actores o impulsores principales en la gestión municipal sean funcionarios o trabajadores, generalmente se observa que las municipalidades optan por la incorporación de personal ya sea técnico o administrativo con la finalidad de que puedan cumplir con las funciones de acuerdo al área y profesión que tienen, sin embargo como en muchas municipalidades como es el caso del Distrito de Cotaruse, tanto los funcionarios y trabajadores que laboran no entraron por concurso público, no se hace una evaluación al desarrollando del personal en los puestos que laboran de lo genera que no se puede saber si se tiene el personal idóneo para la gestión municipal.

Por otro lado, algunos de los ciudadanos del Distrito de Cotaruse no están satisfechos con el servicio público, debido a la burocracia con que se trabaja en el trámite documentario y la improvisación en la toma de decisiones, situaciones que involucran e inciden en el bienestar de la población y la aceptación de la gestión municipal.

Los servicios públicos son actividades que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del Estado para satisfacer cierta necesidad de la población. Bajo esa premisa el objetivo de los servicios públicos es maximizar el bien público, cosa bastante interpretable, garantizar la igualdad/equidad en su prestación para que los usuarios queden satisfechos.

Sin embargo, en muchas ocasiones las instituciones públicas han sido cuestionadas por la calidad de los servicios que brindan, debido a que los ciudadanos constantemente reclaman o no se encuentran satisfechos, como es el caso del Distrito de Cotaruse, la población cuestiona la gestión administrativa, el trato que brinda el personal dentro de la institución. De igual manera se observa que las personas que se encuentran en la zona rural carecen de servicios básicos, por el cual consumen agua sin clorar, no cuentan con desagüe, tampoco se realiza el recojo de basura por parte de la Municipalidad debido a



que dichas comunidades se encuentran muy distantes de la capital del Distrito lo que genera descontento y rechazo de la población.

Dentro de este distrito el ente la institución competente para poder brindar los servicios públicos es la Municipalidad Distrital de Cotaruse, en ese entender la Gestión Municipal está relacionado con calidad de servicios públicos, porque una adecuada gestión municipal conllevara a la eficiente ejecución presupuestal de los recursos asignados, así mismo el hecho de contar con tecnología adecuada y equipado, con recursos humanos capacitados de acuerdo al perfil requerido priorizando y evaluando las necesidades básicas de la población, permitirá que la municipalidad brinde servicios públicos de calidad, logrando la satisfacción de los ciudadanos y el acceso a los servicios básicos.

Por otro lado es importante incentivar a que los pobladores participen activamente en asuntos públicos para lograr mejorar la calidad de las decisiones públicas y evitar la politización, incrementar su eficacia, reducir sus costos y vigilar la adecuada utilización de los fondos públicos ante la sospecha de corrupción, por ser los principales receptores de los servicios que brindan la municipalidad la población debe ser activa y permanente lo que permitirá a que la gestión municipal sea transparente.

## **1.2. Enunciado del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre el nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019?
- ¿Qué relación existe entre la calidad de recursos humanos y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el involucramiento social y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019?



### 1.3. Justificación de la investigación

Los motivos de esta investigación surge a partir del problema en cuanto a la gestión municipal ya que toma mayor relevancia en estos últimos años con el proceso de descentralización, en cuanto a una gestión local se ha buscado mejorar el desarrollo local, sin embargo, esta política descentralizadora no ha obtenido resultados esperados ya que existe una aparente utilización inadecuada de los recursos ya sea económicos, materiales y humanos lo que genera un desarrollo poco favorable de la gestión municipal y que generalmente conlleva al rechazo por parte de la población frente a los servicios públicos que brindan pese a que existen normas técnicas que el propio estado central implementa y exige a los gobiernos locales para una calidad y acceso en cuanto a los servicios públicos, la intención que puedan tener esta institución para brindar dichos servicios genera deficiencias y quejas por parte de la ciudadanía ya que muchas veces las necesidades y expectativas de los ciudadanos no son los esperados.

La investigación se aplicará en el Distrito de Cotaruse, sobre la gestión municipal y calidad del servicio público en el periodo 2019, donde se abarcará las dimensiones de cada variable como: ejecución presupuestal, recursos humanos, equipamiento municipal, apoyo comunal en relación con calidad del servicio público, teniendo como población a los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse y los pobladores de las diferentes comunidades del Distrito de Cotaruse,

En ese sentido, la investigación contribuirá de manera específica a la construcción de conocimientos sobre vacíos existentes, sobre el nivel de relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.

El presente estudio será útil para los funcionarios, trabajadores y ciudadanos del Distrito de Cotaruse, para que a partir de ello tomen como referencia y puedan proponer acciones que contribuyan en la mejora de los gobiernos locales, logrando una gestión municipal eficiente, para así ofrecer calidad del servicio público y lograr un bienestar social, debido a que los gobiernos locales deben cumplir con las funciones encomendadas para el desarrollo del Distrito, así mismo el resultados motivarías a los gobiernos locales a tomar dediciones políticas y administrativas en favor y beneficio de la población desde las deficiencias que pueden ser mejoradas o virtudes que puedan ser replicadas.



## **1.4. Delimitación**

### **1.4.1. Delimitación espacial**

El Distrito de Cotaruse fue creado mediante Ley No.1962 del 1 de julio de 1914, es uno de los 17 distritos de la Provincia de Aymaraes ubicada en el departamento de Apurímac, bajo la administración del Gobierno regional de Apurímac, en el sur del Perú. Está conformada por las comunidades de Cotarusi, Pampamarca, Iscahuaca, San Miguel de Mestizas, Totorá, Lahualahua, Ccellopampa, Pisquicocha y Ccasahuasi.

Posee una extensión territorial de 174 983 hectáreas, superficie total de 1749.83 km<sup>2</sup> y tiene una altitud de 3248 m s. n.

### **1.4.2. Delimitación social**

El Distrito de Cotaruse según el Censo 2017 tiene una población de 2570 habitantes, teniendo como actividades principales la crianza de camélidos sudamericanos, ganadería y agricultura. De igual manera se caracteriza por seguir cultivando las costumbres ancestrales que tiene cada comunidad.

Es ese sentido, el grupo social objeto de estudios de la presente investigación serán los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse y los comuneros activos de las diferentes comunidades (Cotaruse, Pampamarca, Iscahuaca, Quillcaccasa, Totorá, Lahualahua, Ccellopampa, Pisquicocha y Ccasahuasi) del Distrito de Cotaruse.

### **1.4.3. Delimitación temporal**

La investigación se desarrolló durante el periodo 2019, la ejecución del proyecto se realizó en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS E HIPÓTESIS

#### 2.1. Objetivos de la investigación

##### 2.1.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.

##### 2.1.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.
- Determinar la relación entre el nivel de equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.
- Precisar la relación entre la calidad de los recursos humanos y del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.
- Establecer la relación entre el involucramiento social y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.

#### 2.2. Hipótesis de la investigación

##### 2.2.1. Hipótesis general

Existe una relación directa entre gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.

##### 2.2.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación directa entre nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.
- Existe una relación directa entre el nivel de equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.
- Existe una relación directa entre la calidad de los recursos humanos y del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.
- Existe una relación directa entre el involucramiento social y el servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.



### 2.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicador	Concepto	Índice
Gestión municipal	Ejecución presupuestal	Nivel de ejecución de ingresos	Mide el nivel de recurso públicos por toda fuente de financiamiento respecto al presupuesto institucional modificado	Ejecución de ingresos municipales / PIM
		Eficiencia del gasto	Mide el nivel de gasto ejecutado respecto a los recursos programados	Ejecución de gastos/ejecución de ingresos
	Tecnología	Recursos directamente recaudados RDR	Mide el nivel de recaudación propia	Recaudados directamente/recursos totales
		Ejecución de obras publicas	Mide el nivel de ejecución de obras respecto al total de obras programadas	Obras ejecutadas/total de obras
		Gasto social	Proporción de los ingresos totales destinados a programas sociales	Recursos ordinarios/recursos totales
Recursos humanos	Implementación de TIC	Mide el nivel de implementación y uso de las TIC	Frecuencia de uso de TIC	
	Equipamiento municipal	Maquinaria y equipos informáticos con las que se cuenta.	Cantidad de maquinarias y equipos informáticos	
	Nivel instructivo del personal	Nivel instructivo del personal	Mide la cantidad de profesional y no profesional de la cantidad total del personal empleado	Personal Profesional y no profesional / total de empleados
		Condición de personal	Mide la cantidad de personal nombrado o contratado sobre el total de empleados	Personal nombrado o contratado/ total de empleados
		Proceso de selección de personal	Procesos de reclutamiento y selección del personal	Reclutamiento y selección
Capacitación del personal		Mide la frecuencia de capacitaciones	Frecuencia de capacitaciones	
Involucramiento social	Incentivos al personal	Mide el desempeño laboral del personal	Reconocimientos documentales, ascenso, bonificaciones, etc.	
	Nivel de atención a solicitudes y demanda social	Mide la cantidad de solicitudes y demandas sociales sobre la cantidad total	Solicitudes atendidas/total de solicitudes	
Calidad del servicio público	Nivel de involucramiento en el proceso de planeación y ejecución de la gestión municipal	Mide frecuencia de involucramiento en los procesos de planeación y ejecución de la gestión municipal	Frecuencia de participación	
	Tramite administrativo	Trato personal	Mide la calidad del trato que perciben los usuarios y publico por parte de la municipalidad	Amabilidad en el trato
Agua potable	Nivel de respuesta	Mide el tiempo de espera a procedimiento administrativos o atención al usuario o publico	Tiempo de espera a procedimientos administrativos	
	Percepción de la satisfacción	Mide la satisfacción de usuario y publico	Respuesta a solicitud o demanda	
Red de alcantarillado	Calidad del servicio de agua potable	Mide la calidad de servicio de agua potable	Disponibilidad de agua potable	
	Calidad de alcantarillado	Mide la calidad de alcantarillado	Calidad de servicio de alcantarillado	
Limpieza publica	Calidad de limpieza publica	Mide la calidad de limpieza publica	Frecuencia de recojo de basura	



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes

##### 3.1.1. Antecedentes Internacionales

Dentro de los antecedentes internacionales podemos rescatar el trabajo de (Gonzales Cadiz & Martinez Urrea, 2017) en su tesis titulado “Análisis de la gestión municipal y la implicancia de las variables financieras, de infraestructura y de capital humano en su eficiencia. El caso de las municipalidades rurales de Ñuble”, tiene como objetivo Analizar la incidencia de las variables financieras, de infraestructura y de capital humano en la eficiencia de la gestión de los gobiernos locales, entre las municipalidades rurales de la Provincia de Ñuble - Chile. Se utilizó el modelo de análisis Envolvente de Datos (DEA) en un estudio de tipo transversal, utilizando datos del año 2015 para nivelar las diferencias en tamaño y población de las comunas, se consideraron variables porcentuales y variables per cápita. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los gobiernos locales poseen facultades y estructuras tan diverso alrededor del mundo, donde teóricamente cuentan con muchas facultades, pero en la práctica no son más que una extensión del gobierno y no logran cumplir sus funciones debido a las bajas transferencias de recursos de parte del gobierno central. Mientras que, por otro lado, los gobiernos locales de Norteamérica cuentan con gran autonomía, tanto para ejercer sus facultades como en materia fiscal.
- A nivel nacional, se observa que las diferencias entre municipalidades se basan principalmente en tamaño, cantidad de habitantes y origen de la principal fuente de ingresos. Es así, como existen municipalidades con gran



dependencia del Fondo Común Municipal y otras capaces de generar una cantidad importante de ingresos propios.

- La principal debilidad de Portezuelo fue su baja cobertura de agua potable y poca cantidad de áreas verdes con mantenimiento. En el caso de Treguaco, su ineficiencia se explica por su baja cobertura de agua potable, versus el mayor número de funcionarios municipales en relación a su población. En cuanto a Ninhue, este presentó la peor tasa de superación de la pobreza, la menor cobertura de agua potable y la menor cantidad de áreas verdes de todas las municipalidades analizadas. En lo referente a Quillón, sus principales debilidades fueron la educación y las áreas verdes. Finalmente, San Fabián, a pesar de tener resultados muy cercanos a la media, debió incurrir en un elevado uso de recursos para poder conseguirlo.

(Perez Trujillo, 2016), en su tesis titulado “Los gobiernos municipales como agentes del desarrollo social: el caso del H. Ayuntamiento de Tijuana 2014-2016”, tiene como objetivo Conocer y dimensionar la capacidad institucional con la que cuenta la actual administración del Ayuntamiento de Tijuana, B.C., 2014-2016. Realiza un análisis de las capacidades institucionales con las que cuenta el municipio de Tijuana, Baja California – México y han sido dispuestas para el desarrollo e implementación de acciones y programas vinculados al desarrollo social en el municipio, este último definido por Sojo (2006) como el resultado de la combinación de una serie de intervenciones institucionales y políticas, dirigidas a crear condiciones y oportunidades para que los individuos realicen sus capacidades de vivir una vida saludable, larga y digna, es decir, que el individuo pueda llevar una vida longeva, asegurada por acceso a la nutrición, vivienda, educación, ambiente y cultura. Los resultados obtenidos muestran que de manera normativa no se observan impedimentos significativos para la implementación y ejercicio de los programas de desarrollo social, por otro lado, el municipio muestra una tendencia a dirigir la mayor parte de sus esfuerzos económicos a la provisión de servicios urbanos y de vivienda. En relación a los programas sociales estos en su mayoría presentan un diseño técnico que no establece de manera clara la población objetivo que busca atender, y en un menor porcentaje no definen los recursos que les han sido asignados para su ejercicio, por lo que se concluye que la capacidad institucional del ayuntamiento de Tijuana, para la implementación de



programas sociales por iniciativa local se ve limitada principalmente por factores económicos y administrativos.

(Morales Casetti, 2011), en su tesis titulado “La calidad de los servicios públicos: Reformas en gestión pública en Chile (1990 - 2009)”, tiene como objetivo principal realizar un análisis de los efectos generados por una decisión política que apunta a modernizar la gestión del gobierno chileno. La metodología de investigación tiene dos etapas: la primera, se utilizó la literatura comparada, donde se revisaron antecedentes teóricos de las reformas identificando los resultados esperados y se hace un análisis cualitativo de experiencias internacionales que permiten extraer lecciones para el caso chileno. Segundo, se analiza en profundidad lo ocurrido en Chile, comenzando con el análisis de la decisión política para implementar reformas de nueva gestión pública y posteriormente determinar los efectos que estas han tenido en la calidad de las agencias de gobierno. Concluyendo que un buen gobierno es aquel que ejecuta sus recursos de manera eficiente contribuyendo a una mejora en bienestar social y por lo tanto que la calidad de las agencias de gobierno puede ser valorada a través de la eficiencia con que ejecutan los recursos asignados.

### 3.1.2. Antecedentes Nacionales

Dentro de los antecedentes nacionales mencionamos a (Álvarez Ylasaca, 2017), en su tesis titulado “Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017”, tiene como objetivo Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión de aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017. Dicho estudio empleo el método hipotético deductivo, diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita Lima 2017. Se utilizó el muestreo no probabilístico de carácter censal. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Concluyendo que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la



Municipalidad de Santa Anita Lima 2017, donde el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la variable dependiente en 56,4%.

(Valencia Pozo, 2017), en su tesis titulado “Gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Chavín de Huantar, 2017”, tiene como objetivo determinar la relación existente entre gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Chavín de Huantar al 2017. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, utilizando para ese propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal para el acopio de información correspondiente a un período específico. El universo de la población estudiada representa al 100% de 75 trabajadores de la municipalidad distrital que fueron sometidas a un muestreo de carácter censal no probabilístico. Se concluye que existe una relación significativa entre gestión municipal y desarrollo local, que se deduce de las respuestas emitidas por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chavín de Huantar, corroborado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman que establece una correlación de 0.985 y un nivel de significancia.

(Briceño Vega, 2016), en su tesis titulado “Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016” tiene como objetivo principal sustentar cómo la Gestión Municipal influye en la Calidad del Servicio Público de la Municipalidad Distrital de Chugay. Después de examinar la realidad problemática se ha formulado el problema de investigación: ¿Cómo influye la Gestión Municipal en la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016? En la recolección de datos se han tenido en cuenta dos poblaciones, siendo las mismas las muestras: dieciocho directivos responsables de área y quince representantes de las juntas vecinales, a los cuales se le ha aplicado una encuesta. De manera complementaria se han revisado documentos de la institución como los presupuestos institucionales, ejecución de ingresos y gastos, y planillas de los dos últimos años. Los resultados obtenidos han permitido hacer el análisis y discusión correspondientes, llegando a demostrar la validez de la hipótesis: La Gestión Municipal influye en forma directa y restrictiva en la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016. Finalmente se han formulado las conclusiones y recomendaciones, la principal conclusión establece que la dimensión que califican como debilidad en la variable independiente es sobre recursos humanos, que



influye de manera restrictiva en las debilidades de la variable dependiente (lentos trámites administrativos, deficiente suministro de agua potable y alcantarillado, y poca supervisión del alumbrado público). Frente a ello se recomienda, desarrollar programas de reforzamiento de capacitación y profesionalización de los trabajadores, así como mejorar su régimen de contratación.

(Morales Olivera, 2016), en su investigación titulada “Calidad del servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la comisaria PNP Salamanca – Ate 2016” tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del ciudadano que es atendido en dicha entidad. Se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo básica, alcance descriptivo-correlacional, diseño no experimental de temporalidad transversal. Una población de 40,000. De muestreo probabilístico, muestra estadística representativa igual a 381 ciudadanos. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe una relación directa y significativa de grado alto entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio prestado en la Comisaria PNP de Salamanca Ate 2016.
- Existe una relación directa y significativa de grado alto entre la confiabilidad y la satisfacción del ciudadano por el servicio prestado en la Comisaria PNP de Salamanca Ate 2016.
- Existe una relación directa y significativa de grado moderado entre la sensibilidad y el nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio prestado en la Comisaría PNP de Salamanca Ate 2016.

(Roque Lima, 2015), en su investigación titulada “Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del Distrito de Jauja 2014”, fue realizado en la Provincia de Jauja, Departamento de Junín entre los años 2013 y 2014, tuvo como problema general ¿De qué manera incide la gestión municipal en la satisfacción de la población en el distrito de Jauja?, el objetivo general fue determinar de qué manera la gestión municipal incide en la satisfacción de la población en el Distrito de Jauja; se ha empleado como Método Universal: el método científico dialéctica, Método General: Analítico – Sintético; Hipotético – Deductivo. Método Específico: Estadístico Inferencial y matemático. Nivel de Investigación: Descriptiva – Explicativa. Diseño de la investigación es no experimental correlacional de corte transversal, cuya muestra de estudio fueron



375 pobladores del Distrito de Jauja conformado por sus 17 barrios y se llegó a la conclusión de que la gestión municipal incide directa y significativamente en la satisfacción de la población en el Distrito de Jauja, debido a que a deficiente gestión municipal, hay una deficiente satisfacción de la población demostrado mediante el cálculo de la media aritmética y la prueba chi cuadrado; la gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del Alcalde, en el cumplimiento de la ejecución de obras y con las políticas de desarrollo en el distrito de Jauja. Donde se conoce la situación actual de gestión municipal, el estado real respecto a la satisfacción de la población, la cual constituye muy importante para la Municipalidad de Jauja y para su población, por cuanto se ofrece una síntesis de información teórica y práctica, donde permita formular e implementar políticas adecuadas de gestión municipal y que favorezca a los pobladores, generando una estabilidad social, económica, política y cultural.

### 3.1.3. Antecedentes Locales

Dentro del antecedente local solo encontramos la investigación de (Inca Allcahuaman, 2015), en su investigación titulada “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pachuca-Andahuaylas 2015”, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha. El enfoque de investigación es cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, está conformado por una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), que viven dentro de Pacucha, habiendo tomado una muestra de 339 usuarios. En las encuestas se aplicaron la escala de Likert, y los cuestionarios se realizaron a personas entre 25 a 44 años. A través de la aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa Spss y el coeficiente de Spearman llegaron a la siguiente conclusión:

- Existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.



- Existe una correlación positiva moderada entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.
- Existe una correlación positiva moderada entre las variables de cortesía y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

### 3.2. Marco teórico

#### 3.2.1. Gestión municipal

En su sentido estricto, la gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros. (Tintaya, 2013) La gestión es una actividad importante que desarrollan los gobiernos locales para atender y resolver las peticiones y demandas que plantea la ciudadanía; a través de ella se generan y establecen las relaciones del gobierno con la comunidad y con otras instancias administrativas de los gobiernos nacional y regional.

La Gestión Municipal, implica el desarrollo un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que los Instrumentos de Gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo Institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras. (Suller Equenda, 2008)

No obstante, la gestión municipal puede ser entendida como “la organización y el manejo de una serie de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos por parte de la municipalidad para proporcionar a los distintos sectores de la población los satisfactores de sus respectivas necesidades de naturaleza individual y colectiva” (Navarro, 2009) Para así estimular sus potencialidades.

Entonces concluimos que la gestión municipal vienen a ser un conjunto de acciones, estrategias y técnicas que permitirán a los gobiernos locales, eficacia y



eficiencia para así cumplir con las expectativas de la población así mismo se considera un fortalecimiento en cuanto a la administración y la gobernabilidad de los gobiernos locales orientadas tanto a la capacidad política del el sistema político y a la capacidad de la sociedad para poder hacer sus gestiones de acuerdo a sus demandas y necesidades, en este sentido citamos a (Comou, 2001), quien sostiene que la Gobernabilidad debe ser entendida como: “un estado de equilibrio dinámico entre el nivel de las demandas sociales y la capacidad del sistema político (estado/gobierno) para responderlas de manera legítima y eficaz” (pág. 36). Está referida a la capacidad política que tiene el Sistema Político, es decir la capacidad que tiene el Estado y el Gobierno para cumplir con las necesidades que tiene una determinada comunidad de manera eficaz y legal.

Por otro lado (Comou, 2001) cita a Fernando Calderón, quien manifiesta que la Gobernabilidad está referida “a la capacidad política de una sociedad y debe ser vista como una construcción de la política” (pág. 263). Diferencia de la primera está orientada hacia la capacidad política del sistema político y esta segunda se refiere a la capacidad política de la Sociedad, es decir tiene que ver mucho en como la sociedad se organiza para poder transmitir sus necesidades al gobierno.

### **3.2.1.1. Indicadores para medir la gestión municipal**

(Torres Tello, 2005) Desarrolla varios indicadores que a partir de los cuales se puede medir la gestión municipal:

#### **a) Ejecución presupuestal Nivel de ejecución de Ingresos (Ejecución de ingresos municipales/ PIM):**

La ejecución de ingresos municipales por toda fuente de financiamiento corresponde a todos los ingresos percibidos a diciembre del año actual. El Presupuesto Institucional Modificado (PIM) constituye el Presupuesto Actualizado del Pliego, que comprende el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y las modificaciones presupuestarias efectuadas durante el ejercicio presupuestario. La generación de ingresos por parte de los gobiernos locales es una de las tareas que se debe repotenciar a fin de que puedan desarrollar mayores capacidades de ingresos y de esa manera contar con mayores recursos para atender las demandas locales. (Torres Tello, 2005)



**b) Ejecución del gasto (Nivel de Ejecución del Gasto / Nivel de Ejecución del Ingreso):**

La ejecución del presupuesto de gastos es la fase durante la cual se concreta el flujo de los egresos previstos en el Presupuesto Institucional Anual cuya ejecución se sujeta a la efectiva captación, recaudación y obtención de los recursos que administran las entidades. En esta parte del análisis el indicador expresa el grado de ejecución de los recursos asignados respecto a lo proyectado. (Torres Tello, 2005)

**c) Autonomía Financiera (Recursos recaudados directamente/Recursos Totales):**

Los recursos recaudados por los gobiernos locales constituyen una importante fuente de financiamiento, la misma que no viene siendo debidamente aprovechada por lo que debe ser explotada de manera óptima a fin que las municipalidades muestren una mayor independencia económica respecto a las transferencias de recursos (FONCOMUN, canon, recursos ordinarios, etc.) y puedan contar con mayores recursos financieros para su desarrollo. (Torres Tello, 2005)

**d) Nivel de Ingresos destinado a gasto social (Recursos Ordinarios / Recursos Totales)**

Las transferencias de recursos ordinarios de los gobiernos locales se orientan a programas sociales tales como el Vaso de Leche, comedores y alimentos, proyectos de infraestructura social y productiva, entre otros, por tanto, este indicador mide el nivel del gasto social respecto al gasto total. (Torres Tello, 2005)

### 3.2.2. Tecnología

- a) Nivel de Automatización en los gobiernos locales (Número de Computadoras / Total de Personal):** Es una prioridad que los gobiernos municipales trabajen con tecnología, la cual facilita una modernización de la gestión pública, la automatización de procesos administrativos y en general la eficiencia de la calidad en los servicios. (Torres Tello, 2005)
- b) Nivel de Implementación de Maquinaria Pesada Total Municipal (Maquinaria Pesada / Población Distrital Capital):** La maquinaria pesada



está compuesta por cargador frontal, motoniveladora, retroexcavadora, volquetes, entre otros, para ellos se usa la razón existente entre número de maquinaria pesada y la población del distrito capital; debido que la maquinaria municipal se destina a la atención de: nivelación, mantenimiento, ampliación de vías de comunicación, ejecución de obras, limpieza pública, entre otros. (Torres Tello, 2005).

### 3.2.3. Recursos humanos

- a) **Carga del Gasto en Personal (Gasto en personal y obligaciones sociales / Total gasto):** El gasto en personal se entiende por el pago del personal activo y otros beneficios, específicamente remuneraciones y pensiones por el ejercicio efectivo del cargo. Comprende también las obligaciones de responsabilidad del empleador. Al considerar como un indicador, el gasto proporcional en personal, se busca cuantificar que tan importante es dicha carga en los niveles de gasto municipal. (Torres Tello, 2005)
- b) **Nivel de Personal Nombrado (Personal nombrado / Total personal):** Este indicador mide la incidencia numérica del personal nombrado de los gobiernos locales, respecto al personal total que labora en ellos esta medida nos permitirá conocer el nivel de implementación básica de personal (PAP), respecto al requerimiento total de personal, incluyendo a servicios no personales. (Torres Tello, 2005)
- c) **Nivel de Profesionalización de los gobiernos locales (Personal profesional / Total personal):** Un aspecto fundamental para que una gestión municipal sea exitosa, es el nivel de profesionalización de sus recursos humanos, ello permitirá no sólo un manejo adecuado de políticas de desarrollo, sino una mayor calidad en los procesos, en general un mejor desempeño de la gestión. (Torres Tello, 2005)
- d) **Capacitación municipal:** Esta situación pretende mostrar el impulso de los municipios para la organización de eventos de capacitación y evidenciar el mucho o poco interés de las autoridades por mejorar la calidad de los recursos humanos municipales, los servicios y la gestión municipal. (Torres Tello, 2005)



- e) **Capacitación presupuestal:** Uno de los temas que más se desarrolla a escala municipal, es el relacionado al presupuesto, sobre todo el destinado para la capacitación del personal con el fin de mejorar el desempeño de sus funciones. (Torres Tello, 2005)
- f) **Capacitación de Recursos Humanos:** Se pretende conocer el número de trabajadores que son capacitados según sus necesidades e identificar a aquellas debilidades que impiden que se desarrolle las capacitaciones.

#### 3.2.4. Involucramiento social

- a) **Nivel de atención de solicitudes (Solicitudes atendidas / total de solicitudes presentadas):** La función de atención debe considerar en primer lugar la calidad del servicio, la eficiencia se aprecia en el nivel de solicitudes atendidas respecto al total de solicitudes presentadas. En este caso, valores altos del indicador mostrarían una atención eficiente al contribuyente. (Torres Tello, 2005)
- b) **Nivel de involucramiento en el proceso de planeación y ejecución de la gestión municipal:** Consiste en la participación de los ciudadanos en los procesos de planeación y ejecución de la gestión municipal.

#### 3.2.5. Calidad del servicio publico

Los servicios públicos un tema reciente un debate inconcluso, se centró en la problemática del agotamiento de estado de bienestar en américa latina y que tuvo su origen en la incapacidad del Estado en satisfacer las necesidades de una población, y da una posible solución que, sería una unión entre el gobierno y el sector privado. Se relaciona en la presente investigación debido a que primeramente el problema de los servicios públicos no solo es una realidad latente en el Perú, sino en muchos países de latino américa, pues está determinado por varios factores por aumento de la población que requiere mayor producción de servicios, condición que un gobierno no está preparado y no puede ofrecer buenos servicios pero que notablemente baja el nivel de condiciones en cuanto a la satisfacción de vida en la población. (Hernandez de Padron, 2012)

Los gobiernos locales gestionan las condiciones y la calidad de vida de las personas en el Perú; dadas las enormes necesidades insatisfechas de la mayoría de peruanos, concentran mucho de las demandas y expectativas de la población. No



siempre están dotados de los recursos para satisfacer estas demandas; para el nivel de necesidades existentes alcantarillado, electrificación, pistas y veredas, carreteras y caminos secundarios, ornato público, locales públicos, recojo y procesamiento de residuos sólidos, seguridad ciudadana, etc., sus recursos económicos son escasos, aunque crecientes, y deben realizar muchas opciones. Sobre estas opciones, que suponen que algunos y no otros serán beneficiados sectores de una ciudad, caseríos rurales, juegan las estrategias políticas locales alcaldes participacionistas, que someten sus prioridades presupuestales a procesos de concertación; alcaldes que priorizan obras o servicios sobre la base de decisiones técnicas no discutidas; alcaldes que reparten obras como dones en búsqueda de adhesiones políticas, aunque los márgenes de discrecionalidad se han reducido con la nueva legislación municipal. Pero, además, los recursos técnicos, el personal municipal y su calificación y hasta el personal político son, para muchos gobiernos locales, escasos: la mayoría son muy pequeños. (Remy María, 2005)

#### 3.2.5.1. Indicadores del servicio público

Las municipalidades de acuerdo a las condiciones territoriales y socioeconómicas, así como de su capacidad administrativa y financiera, identifica los siguientes servicios municipales: agua potable y alcantarillado, alumbrado público, limpieza, mercados y centros de abastos, cementerios, calles, parques y jardines, seguridad ciudadana, tránsito y transporte urbano. (Castillo Maza, 2004)

- **Trámite administrativo.** - Es un proceso formal de actos en la que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin determinado, tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo al servicio de los intereses generales y no necesariamente la resolución sobre una pretensión finalidad por lo tanto las personas que demandan de este servicio tiene la expectativa de obtener una respuesta, a la vez estos de acuerdos a las expectativas perciben el trato de en quienes recae el proceso y el novel de respuesta que obtienen.



- **Agua potable.** - es un servicio público municipal cuya función es la instalación y mantenimiento de las redes de agua (Castillo Maza, 2004)
- **Red de Alcantarillado.** - es un servicio público municipal que tiene como función el alejamiento y disposición de aguas servidas. (Castillo Maza, 2004)
- **Limpieza pública.** - Acciones de barrido y lavado de calles, locales públicos y plazas públicas, así como de recolección, transporte, descarga y disposición final de los residuos sólidos (Soria, 2007)

### 3.2.6. Relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos

La gestión municipal está orientada a las acciones y estrategias que se tomen o empleen los Entendemos al municipio como una persona jurídica de derecho público, compuesta por un grupo social humano interrelacionado por razones de vecindad al estar asentado permanentemente en un territorio dado, con un gobierno autónomo propio y sometido a un orden jurídico específico, con el fin de mantener el orden público, prestar los servicios públicos indispensables para satisfacer las necesidades elementales de carácter general de sus vecinos y realizar las obras públicas municipales requeridas por la comunidad. (Ruiz, F., 2002, citado por Hernández, J. L. y Pérez, B., 2013)

Las municipalidades desarrollan diversas actividades, las cuales son: función pública, servicios públicos y obra pública. Siendo los servicios públicos destinados a la satisfacción de necesidades de carácter general, actividades muy importantes, que están atribuidas a la administración pública, quien las puede realizar directamente, o de manera indirecta por medio de particulares, bajo un régimen jurídico especial exorbitante del derecho privado. (Ruiz, F., 2002, citado por Hernández, J. L. y Pérez, B., 2013)

En ese sentido la gestión municipal viene a ser las acciones y estrategias que se tomen o empleen los gobiernos locales para así poder administrar el recurso económico, material y humano y estas tienen que estar orientada a la satisfacción de las necesidades sociales, creando así un espacio de bienestar y aprobación social, económico y sobre todo para lograr la paz social para un buen vivir y esto lo realiza a través de la calidad de los servicios públicos.



### 3.3. Marco conceptual

#### a) Concepto.

- **Gestión municipal:** son las acciones, mecanismos administrativos, financieros, políticos y sociales encaminados al bienestar, desarrollo y aprobación social.
- **Calidad:** viene a ser la percepción de características que se espera de un producto o un servicio en base a las necesidades del cliente o usuario.
- **Servicio público:** conjunto de servicios ya sean (agua potable, sistema de alcantarillado, desagüe, alumbrado público, limpieza pública, sistema de vías) que brinda la el estado (municipalidad).
- **Satisfacción:** es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Como lo define (Kotler, 2011) De este modo, sólo la percepción que el usuario o cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado por una organización.
- **Municipalidad:** Es la institución del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito. Según el portal web de la ( Presidencia del Consejo de Ministros)
- **Municipio:** Es considerado como la entidad que agrupa tres componentes interrelacionados: La población, el territorio y la organización local. Según el portal web de la ( Presidencia del Consejo de Ministros)

#### b) Definición de variables.

- **Gestión municipal:** vienen a ser un conjunto de acciones, estrategias y técnicas que permitirán a los gobiernos locales el desarrollo responsable, eficaz y eficiente que cumplan con las expectativas de la población y lograr un desarrollo local.
- **Calidad del servicio público:** son los servicios ya sean básicos o complementarios que brinda la municipalidad en atención a la demanda de los ciudadanos.



## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. Tipo y nivel de investigación

##### 4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de la presente investigación es básico cuyo objetivo es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los fenómenos a investigar a partir de ello aportar o profundizar los conocimiento ya existentes.

##### 4.1.2. Nivel de investigación

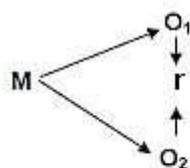
El nivel presente estudio es descriptivo en la medida que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010), se aplicará el diseño de investigación no experimental, porque al ser una investigación sistemática y empírica, no requiere la manipulación de las variables independientes, y las acciones de observación y comprensión de los fenómenos de investigación se realizan en un contexto real y transeccional o transversal (que se refiere a un solo momento del tiempo); ya que recolección de datos se realiza en un periodo exacto de tiempo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), el propósito de aplicar la forma transversal consiste en describir las variables y analizarlas en un momento dado.

#### 4.2. Diseño de la investigación

Es correlacional por que se pretende describir y determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables en este caso sobre la gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse 2019. Describir de acuerdo a (Hernández Sampieri, 2010), agrega que: “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que



se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 68). Y cuya representación es como sigue:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

### 4.3. Población y muestra

#### a) Población:

- **Población 1:** el Distrito de Cotaruse tiene un total de 1107 inscritos en el padrón comunal distribuidos en las 9 comunidades de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Número de Comuneros del Distrito de Cotaruse Según Comunidad.*

Nº	COMUNIDAD	Nº	%
1	Cotaruse	250	23
2	Pampamarca	303	27
3	Iscahuaca	150	14
4	Cuillcaccasa	160	14
5	Totora	40	4
6	Lahualahua	38	3
7	Ccellopampa	30	3
8	Pisquicocha	80	7
9	Ccasahuasi	56	5
	total	1107	100

*Nota:* padrón general de comuneros del Distrito de Cotaruse.

- **Población 2:** conformado por los 36 trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse.

b) **Muestra:**

- **Muestra 1:** Es probabilística cuando “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra” (Hernández Sampieri, 2014, pág. 175), y se elegirán con la técnica aleatoria simple. La muestra se obtiene a través de la siguiente fórmula:

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

**Dónde:**

**n:** muestra

**Z:** el grado de confianza 95% que también es igual a (1.96)

**p:** población

**q:** variabilidad negativa (0.5)

**N:** variabilidad positiva (0.5)

**e:** margen de error (0.5)

Lo que nos da una muestra de 69 personas.

**Tabla 3***Muestra por Comunidad*

Nº	COMUNIDAD	Nº
1	Cotaruse	16
2	Pampamarca	19
3	Iscahuaca	9
4	Quillcaccasa	10
5	Tотора	2
6	Lahualahua	2
7	Ccellopampa	2
8	Pisquicocha	5
9	Ccasahuasi	3
Total		69

*Nota:* elaboración propia.



- **Muestra 2:** Debido a la población reducida, se tomó de muestra a todo el personal ya sea nombrado o contratado en todas las modalidades de contratos que labora en la Municipalidad Distrital de Cotaruse que este viene a ser 36.

#### 4.4. Técnica e instrumentos

La técnica del diseño del material utilizado en la presente investigación consistió en el planteó preguntas donde los encuestados podrían dar las valoraciones de acuerdo a los ítems, (véase anexo 1, 2), así mismo estas encuestas se diseñaron tanto para los pobladores de las comunidades y para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse

En la presente investigación se utilizó el instrumento de encuesta, previamente diseñada permitiendo la recopilación de los datos sin alterar ni modificar el resultado de la población en estudio, dicho instrumento fue aplicado a la muestra representativa de 69 pobladores de las diferentes comunidades y 36 trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse.

#### 4.5. Análisis estadístico

En la presente investigación se aplico la prueba estadística no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman.

Donde Rho rs :

$rs = 0$  (implica ausencia de asociación)

$rs \neq 0$  (Indica algún grado de asociación)

##### a) Hipótesis estadísticas:

Ho: X y Y; no son mutuamente dependientes.

Ha: X y Y; son mutuamente dependientes.

##### b) Nivel de significancia:

$\alpha$ : 0.05

##### c) Regla de decisión

Se acepta o rechaza Ho.



## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 5.1. Análisis de resultados

##### 5.1.1. Valoración de la gestión municipal y calidad del servicio público

**Tabla 4**

*Nivel de la gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse*

Nivel de valoración	Gestión Municipal		Calidad del Servicio Público	
	n°	%	n°	%
Muy malo	0	0.0	0	0.0
Malo	16	15.2	13	12.4
Regular	79	75.2	81	77.1
Bueno	10	9.5	11	10.5
Muy bueno	0	0.0	0	0.0
Total	105	100.0	105	100.0

*Nota.* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019.

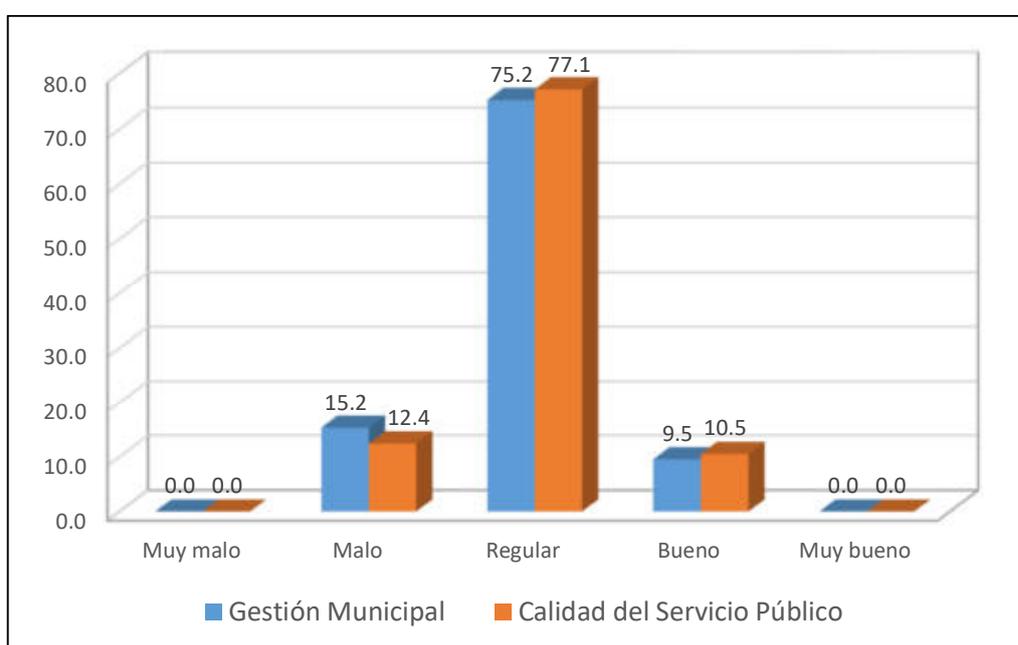
De acuerdo a la tabla 5 y figura 1 de 105 encuestados conformados por los pobladores y los trabajadores le dan la valoración de (75.2%) a la gestión municipal y (77.1%) a calidad del servicios públicos, con una diferencia de 1.9%, lo que muestra que tanto la gestión municipal y la calidad del servicio público de acuerdo a los resultados de esta investigación se encuentra en un punto medio, sin embargo se observa que 13 a 16 encuestados le dan una



valoración mala y 10 a 11 encuestados le dan una valoración buena, la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos de acuerdo a los resultados de la investigación tienen una valoración regular, cabe resaltar que los investigados no consideran muy mala ni muy buena de acuerdo a los resultados, en conclusión las valoraciones que se obtienen son malo, regular y bueno, con tendencia a malo.

### Figura 1

*Nivel de valoración sobre la gestión municipal y calidad del servicio público, en la municipalidad distrital de Cotaruse.*



Nota:Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019

### 5.1.2. Valoración del nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio públicos

**Tabla 5**

*Nivel de valoración de la ejecución presupuestal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse.*

Nivel de valoración	Ejecución Presupuestal		Calidad del Servicio Público	
	n°	%	n°	%
Muy malo	0	0.0	0	0.0
Malo	11	10.5	13	12.4
Regular	77	73.3	81	77.1
Bueno	16	15.2	11	10.5
Muy bueno	1	1.0	0	0.0
Total	105	100.0	105	100.0

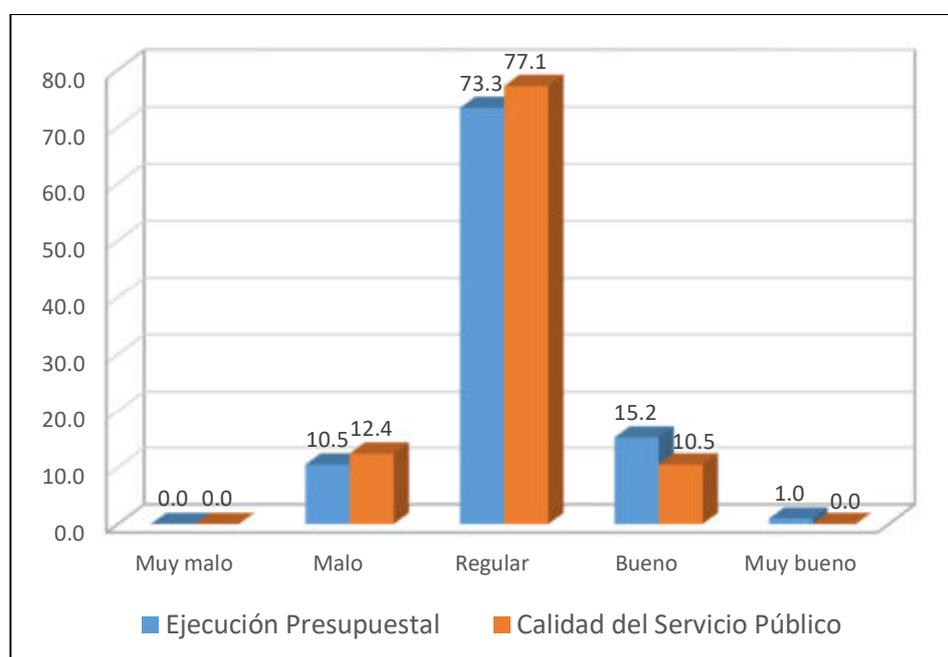
*Nota.* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019.

En la tabla 6 y figura 2 se observa una diferencia de un 3.8% entre la ejecución presupuestal con 73.3% y la calidad del servicio público con 77.1% dentro de la valoración regular, lo que nos muestra que la valoración a la ejecución presupuestal tanto la población como los trabajadores las pueden percibir a través de la ejecución de obras, el nivel de ejecución de ingresos y la eficiencia del gasto, así mismo se tiene una valoración de 15.2% bueno y un 1.0% muy bueno por lo que existe una aceptabilidad en la percepción a través de los diversos indicadores de la ejecución presupuestal, y la calidad del servicio público muestra una valoración mala con 12.4%, por lo que se deduce que desde la valoración de los ciudadanos y los trabajadores la ejecución presupuestal no logra satisfacer a las demandas de los servicios públicos a un 100% pero si con un porcentaje significativo con una tendencia mínima a una valoración regular y mala.



**Figura 2**

*Nivel de valoración sobre la ejecución presupuestal y calidad del servicio público, en la municipalidad distrital de Cotaruse.*



*Nota:* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019

### 5.1.3. Calificación del equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público

**Tabla 6**

*Nivel de valoración de equipamiento tecnológico y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse.*

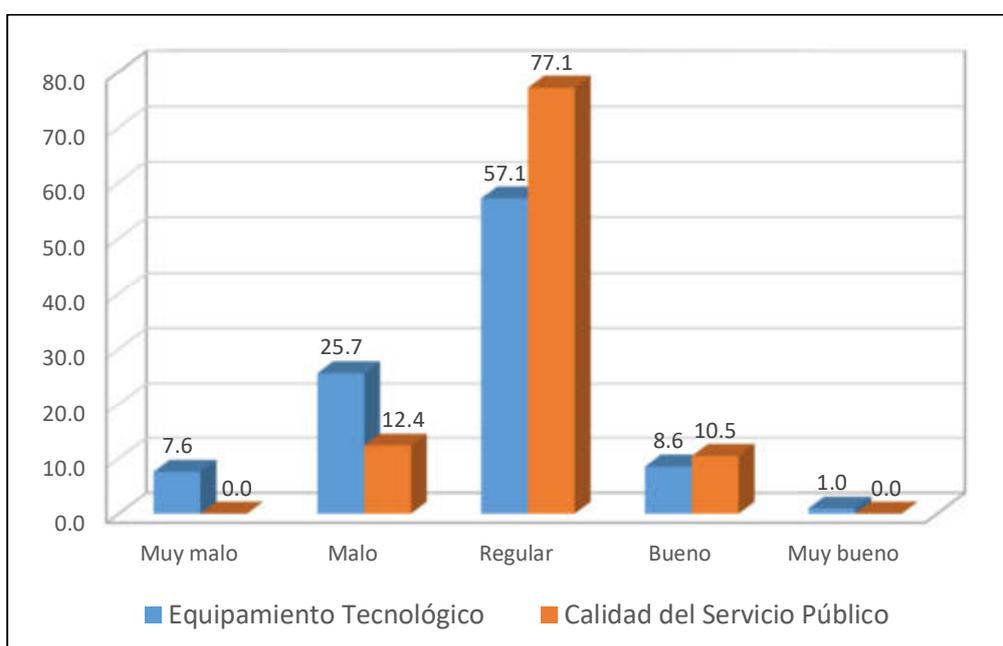
Nivel de valoración	Equipamiento Tecnológico		Calidad del Servicio Público	
	n°	%	n°	%
Muy malo	8	7.6	0	0.0
Malo	27	25.7	13	12.4
Regular	60	57.1	81	77.1
Bueno	9	8.6	11	10.5
Muy bueno	1	1.0	0	0.0
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100.0</b>	<b>105</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019.

En la tabla 7 y figura 3 de acuerdo a la encuesta de estudio a los pobladores y trabajadores, con lo que respecta la valoración sobre el equipamiento tecnológico se tiene una valoración de 57% regular, 25.7% malo y 7.6% muy malo, entonces se deduce que no existe una valoración positiva respecto a esta dimensiones que también lo podemos analizar a través de sus dimensiones con lo que respecta al equipamiento municipal y por fuentes recogidas y observadas se afirma que si cuenta con maquinarias para el desarrollo de las funciones de los trabajadores pero que estas no están en condiciones óptimas para su funcionamiento, en cuanto a la implementación del uso de los TIC, se considera una debilidad y siendo tan indispensable en estos tiempos de grandes avances la tecnológica nos ayuda a desarrollar y gestionar información. Por otro lado, la calidad del servicio público tiene una valoración de 77.1% regular de lo que se concluye que el equipamiento tecnológico no es tan indispensable para brindar una calidad de servicios públicos.

### Figura 3

*Nivel de valoración sobre el equipamiento tecnológico y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse.*



*Nota:* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019

### 5.1.1 Valoración de los recursos humanos y del servicio público

**Tabla 7**

*Nivel de valoración de recursos humanos y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse.*

Nivel de valoración	Calidad de Recursos Humanos		Calidad del Servicio Público	
	n°	%	n°	%
Muy malo	7	6.7	0	0.0
Malo	34	32.4	13	12.4
Regular	52	49.5	81	77.1
Bueno	12	11.4	11	10.5
Muy bueno	0	0.0	0	0.0
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100.0</b>	<b>105</b>	<b>100.0</b>

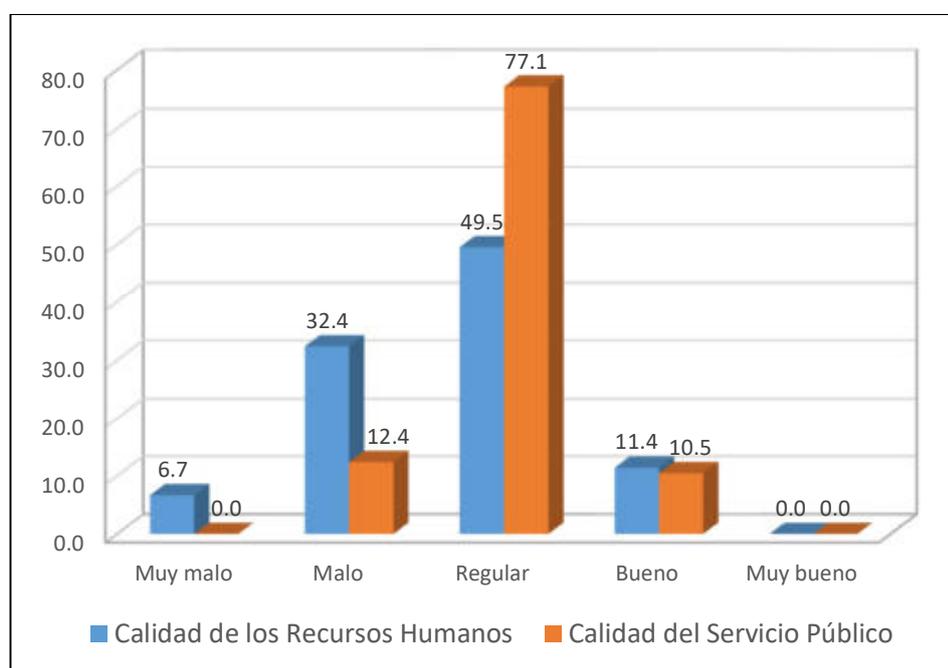
*Nota.* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019.

El capital humano es muy indispensable dentro de la gestión municipal ya que son los principales actores y responsables del uso de los recursos tanto financieros, patrimonio, etc, en ese entender con lo que respecta a las tabla 8 y figura 4, nos muestra la valoración regular de 49.5% a la calidad de recursos humanos con tendencia a malo y muy malo, y la calidad del servicio público 77.1% de lo que se deduce que así se tenga el recursos humano muy malo, malo o regular se tendrá una calidad de servicios públicos, entonces que los indicadores como son el nivel de instrucción, condición laboral, la capacitación que puedan tener el personal que labora en la municipalidad distrital de Cotaruse no es tan indispensable para brindar servicios públicos.



**Figura 4**

*Nivel de valoración sobre calidad de recursos humanos y calidad del servicio público, en la municipalidad distrital de Cotaruse*



*Nota:* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019

#### 5.1.4. Apreciación sobre el involucramiento social y calidad del servicio público

**Tabla 8**

*Nivel de valoración de involucramiento social y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse.*

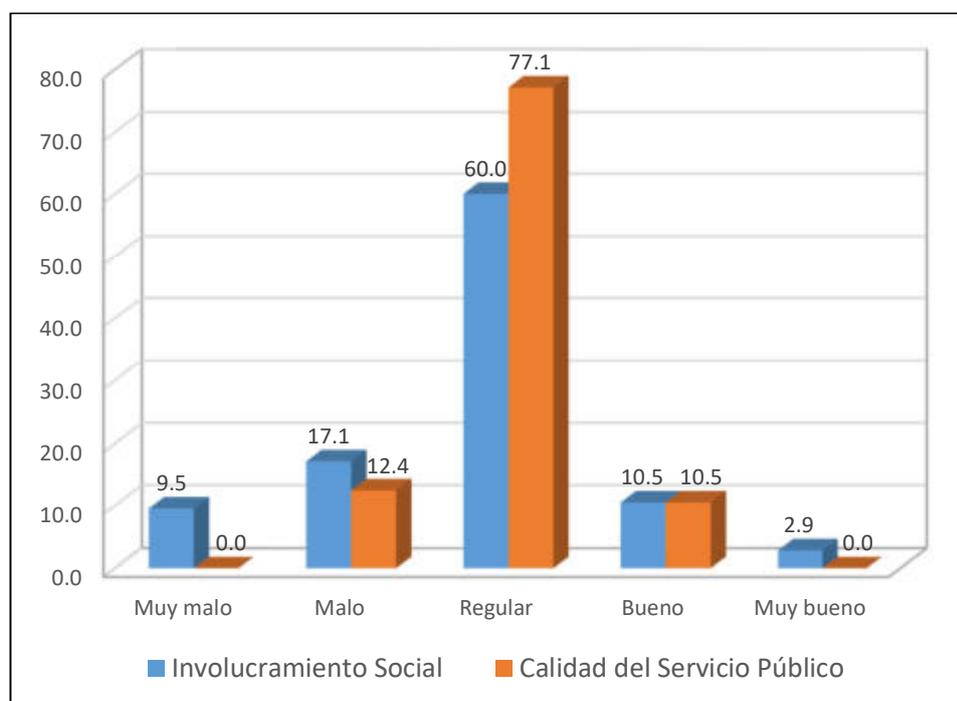
Nivel de valoración	Involucramiento Social		Calidad del Servicio Público	
	n°	%	n°	%
Muy malo	10	9.5	0	0.0
Malo	18	17.1	13	12.4
Regular	63	60.0	81	77.1
Bueno	11	10.5	11	10.5
Muy bueno	3	2.9	0	0.0
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100.0</b>	<b>105</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019.

En la tabla 8 y figura 5 se muestra la valoración al involucramiento social con 60.0% regular y la calidad del servicio público con 77.1%, de lo que se deduce que así el nivel de involucramiento social en el proceso de planeación y ejecución de la gestión municipal por parte de los pobladores no sea tan frecuente se tendrá calidad de servicios públicos, entonces el involucramiento social no es tan indispensable para brindar servicios públicos de calidad, pero la importante es el involucramiento social en la gestión municipal y más aún cómo se brindaría una calidad de servicio públicos si las sociedad no es participe, existen mecanismo de por sí que cada gobierno regional o locales tienen que emplear que es la participación ciudadana un mecanismo para poder identificar los problemas y crear soluciones conjuntamente con los pobladores para poder satisfacer las necesidades que puedan tener, de acuerdo a las recolección de datos que se realizaron si se llevan a cabo reuniones de participación ciudadana en el distrito de Cotaruse, es más cada comunidad cuenta con una junta comunal quien es encargado de realizar las gestiones necesaria ante las demandas o problemáticas que puedan tener cada comunidad.

### Figura 5

*Nivel de valoración sobre involucramiento social y calidad del servicio público, en la municipalidad distrital de Cotaruse.*



*Nota:* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019

## 5.2. Contrastación de hipótesis

### 5.2.1. Hipótesis estadística

#### a) Hipótesis nula y alterna

**H<sub>0</sub>** : No existe una relación significativa entre gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.

**H<sub>1</sub>** : Existe una relación significativa entre gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.

#### b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

#### c) Estadístico resultante

**Tabla 9**

*Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.*

CORRELACIÓN <i>Rho</i> DE SPEARMAN					
				Gestión Municipal	Calidad del Servicio Público
Perspectiva de los pobladores	de los	Coeficiente de correlación	de	1,000	,490**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		69	69
Perspectiva de los funcionarios municipales	de los	Coeficiente de correlación	de	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		36	36
Perspectiva de pobladores- funcionarios	de	Coeficiente de correlación	de	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		105	105

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

*Nota.* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019.



**d) Conclusión**

El estadístico resultante, muestra que el coeficiente Rho de Spearman para X–Y, desde la perspectiva de los pobladores es:  $r_s=0,490^{**}$ , desde la perspectiva de los funcionarios es:  $r_s= 565^{**}$  y desde la perspectiva global/general es:  $555^{**}$ , los mismos indican la existencia de una relación entre las variables de estudio, con un nivel de significancia de 0. 01 (99% de confianza en que la asociación entre las variables de estudio sea verdadera y 1% de probabilidad de error); vale decir, desde las perspectivas de los actores involucrados, se confirma una relación significativa media entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse; aseveración que se sustenta en el valor  $P=0,000$  ( $P < 0,05$ ); en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, a pesar que desde la mirada de los pobladores la relación entre las variables no sea significativa, pero muestra una relación positiva, aunque débil.

**5.2.2. Hipótesis específica 1****a) Hipótesis nula y alterna**

$H_0$ : No existe relación positiva entre nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.

$H_i$ : Existe relación positiva entre nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.

**b) Nivel de significancia**

$$\alpha = 0.05$$



## c) Estadístico resultante

Tabla 10

*Relación entre nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.*

CORRELACIÓN <i>Rho</i> DE SPEARMAN					
				Ejecución Presupuestal	Calidad del Servicio Público
Perspectiva de los pobladores	Coeficiente de	de	1,000		,190
	correlación				
	Sig. (bilateral)		.		,117
	N		69		69
Perspectiva de los funcionarios municipales	Coeficiente de	de	1,000		,879**
	correlación				
	Sig. (bilateral)		.		,000
	N		36		36
Perspectiva de los pobladores- funcionarios municipales	Coeficiente de	de	1,000		,667**
	correlación				
	Sig. (bilateral)		.		,000
	N		105		105

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

*Nota.* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019.

## d) Conclusión

De la tabla 2, se tiene que el coeficiente rho de Spearman para  $X_1-Y$ , desde la mirada de los pobladores es:  $r_s=0,190$ , resultado que indica correlación positiva baja, por tanto, estadísticamente no es significativa la asociación entre la ejecución presupuestal y calidad del servicio público, considerando que el valor  $p = 0.117$  ( $P > a 0.05$ ); mientras tanto, desde la mirada de los funcionarios y de modo global (pobladores-funcionarios), existe una relación positiva tendiente a muy fuerte y considerable, donde:  $r_s = 0,879^{**}$  y  $r_s = 0,667^{**}$ , respectivamente, los mismos demuestran una relación positiva entre las variables de estudio, con un nivel de significancia de 0.01 (99% de confianza en que la asociación entre las variables de estudio sea verdadera y 1% de

probabilidad de error), respaldado en el valor  $P=0,000$  ( $P < \alpha 0.05$ ). En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, a pesar que desde la mirada de los pobladores la relación entre las variables no sea significativa, pero muestra una relación positiva, aunque débil.

### 5.2.3. Hipótesis específica 2

#### a) Hipótesis nula y alterna

$H_0$  : No existe una relación directa entre el nivel de equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse

$H_i$  : Existe una relación directa entre el nivel de equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse

#### b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

#### c) Estadístico resultante

**Tabla 11**

*Relación entre el nivel de equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.*

CORRELACIÓN <i>Rho</i> DE SPEARMAN			
		Equipamiento Tecnológico	Calidad del Servicio Público
Perspectiva de los pobladores	Coeficiente de correlación	1,000	,230
	Sig. (bilateral)	.	,057
	N	69	69
Perspectiva de los funcionarios municipales	Coeficiente de correlación	1,000	,623**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	36	36
Perspectiva de pobladores-funcionarios	Coeficiente de correlación	1,000	,513**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	105	105

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

*Nota.* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019.



#### d) Conclusión

Referente a la tabla 3, se tiene que el coeficiente rho de Spearman para  $X_1-Y$ , desde la mirada de los pobladores es:  $r_s=0,230$ , resultado que indica correlación directa baja, por lo tanto, estadísticamente no está directamente relacionada a la variable del el nivel de equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público, considerando que el valor  $p = 0.057$  ( $P > a 0.05$ ); sin embargo, desde la mirada de los funcionarios y de modo global (pobladores-funcionarios), existe una relación positiva tendiente a muy fuerte y considerable, donde:  $r_s = 0,623^{**}$  y  $r_s = 0,513^{**}$ , respectivamente, los mismos demuestran una relación positiva media entre las variables de estudio, con un nivel de significancia de 0.01 (99% de confianza en que la asociación entre las variables de estudio sea verdadera y 1% de probabilidad de error), respaldado en el valor  $P=0,000$  ( $P < a 0.05$ ). En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, a pesar que desde la mirada de los pobladores la relación entre las variables no sea directa, pero muestra una relación positiva media.

#### 5.2.4. Hipótesis específica 3

##### a) Hipótesis nula y alterna

$H_0$  : La relación entre la calidad de los recursos humanos y del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, no es significativa.

$H_i$  : La relación entre la calidad de los recursos humanos y del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, es significativa.

##### b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$



## c) Estadístico resultante

Tabla 12

*Relación entre la calidad de los recursos humanos y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.*

CORRELACIÓN <i>Rho</i> DE SPEARMAN			Calidad de los	Calidad del
			Recursos Humanos	Servicio Público
Perspectiva de los pobladores	Coeficiente de correlación		1,000	,399**
	Sig. (bilateral)		.	,001
	N		69	69
Perspectiva de los funcionarios municipales	Coeficiente de correlación		1,000	,742**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		36	36
Perspectiva de pobladores-funcionarios	Coeficiente de correlación		1,000	,598**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		105	105

\*\*.

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019.

## d) Conclusión

Referido a la tabla 4, se tiene que el coeficiente rho de Spearman para  $X_1-Y$ , desde la mirada de los pobladores es:  $r_s=0,399$ , resultado que nos indica correlación positiva débil, por lo tanto, estadísticamente no es significativa la asociación entre calidad de los recursos humanos y la calidad del servicio público, considerando que el valor  $p = 0.001$  ( $P > a 0.05$ ); sin embargo, desde la mirada de los funcionarios y de modo global (pobladores-funcionarios), existe una relación positiva tendiente a muy fuerte y considerable, donde:  $r_s = 0,742^{**}$  y  $r_s = 0,598^{**}$ , respectivamente, los mismos demuestran una relación positiva considerable entre las variables de estudio, con un nivel de significancia de 0.01 (99% de confianza en que la asociación entre las



variables de estudio sea verdadera y 1% de probabilidad de error), respaldado en el valor  $P=0,000$  ( $P < 0.05$ ). En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, a pesar que desde la mirada de los pobladores la relación entre las variables no sea significativa, pero desde la mirada de los funcionarios y de modo global (pobladores-funcionarios) muestra una relación considerablemente significativa.

#### 5.2.5. Hipótesis específica 4

##### a) Hipótesis nula y alterna

**H<sub>0</sub>** : No existe relación positiva entre el involucramiento social y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.

**H<sub>i</sub>**: Existe relación positiva entre el involucramiento social y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.

##### b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

##### c) Estadístico resultante



**Tabla 13**

*Relación entre el involucramiento social y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.*

CORRELACIÓN <i>Rho</i> DE SPEARMAN				
			Involucramie nto Social	Calidad del Servicio Público
Perspectiva de los pobladores	Coefficiente	de	1,000	,407**
	correlación			
	Sig. (bilateral)		.	,001
	N		69	69
Perspectiva de los funcionarios municipales	Coefficiente	de	1,000	,667**
	correlación			
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		36	36
Perspectiva de los pobladores- funcionarios municipales	Coefficiente	de	1,000	,580**
	correlación			
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		105	105

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

*Nota.* Elaborado en base a la encuesta de estudio, 2019.

#### d) Conclusión

Referido a la tabla 5, se tiene que el coeficiente rho de Spearman para  $X1-Y$ , desde la mirada de los pobladores es:  $r_s=0,407$ , resultado que nos indica correlación positiva débil, por lo tanto, estadísticamente no es significativa la relación entre el involucramiento social y calidad del servicio público, considerando que el valor  $p = 0.001$  ( $P > a 0.05$ ); sin embargo, desde la mirada de los funcionarios y de modo global (pobladores-funcionarios), existe una relación positiva tendiente a muy fuerte y considerable, donde:  $r_s = 0,667^{**}$  y  $r_s = 0,580^{**}$ , respectivamente, los mismos demuestran una relación positiva media entre las variables de estudio, con un nivel de significancia de 0.01 (99% de confianza en que la asociación entre las variables de estudio sea verdadera y 1% de probabilidad de error), respaldado en el valor  $P=0,000$  ( $P < a 0.05$ ).



En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, a pesar que desde la mirada de los pobladores la relación entre las variables no sea representativa, pero desde la mirada de los funcionarios y de modo global (pobladores-funcionarios) muestra una relación positiva media.

### 5.3. Discusión

En el presente capítulo se detalla el análisis de los resultados de la investigación sobre las variables de estudio de la gestión municipal y calidad del servicio público de la municipalidad distrital de Cotaruse, cuyos datos fueron obtenidos mediante la aplicación de encuestas a los pobladores y trabajadores de la municipalidad.

Respecto al objetivo general, *“Determinar el nivel de relación entre gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse”*, al respecto es pertinente considerar el sustento de (Navarro, 2009) quien afirma que la gestión municipal es la organización y el manejo de una serie de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos por parte de la municipalidad para proporcionar a los distintos sectores de la población satisfacción en sus respectivas necesidades de naturaleza individual y colectiva.

A la luz de los resultados, sobre la variable independiente gestión municipal de una base de 100% el 75.2% le da una valoración “regular”, y a la variable dependiente calidad del servicio público se da una valoración de 77.1 % también una valoración “regular”, como se pudo apreciar existe una diferencia de 1.9% lo que nos permite determinar una influencia significativa media, lo cual siguiendo el criterio lógico de contrastación nos permite sustentar la hipótesis de la investigación planteada: Existe una relación directa entre gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019. Afirmamos la existencia de la relación entre las variables, en ese entender si la Municipalidad distrital de Cotaruse, tiene un buen nivel de ejecución presupuestal, cuenta con la tecnologías necesarias, cuenta con los recursos humanos acuerdo al área donde se despeña y si existe involucramiento por parte de la sociedad en la (gestión municipal) se tendrá una calidad de servicios públicos de acuerdo a las demandas que puedan tener los pobladores, considerando el nivel de respuesta, la satisfacción de los solicitantes, a las ves el acceso a los servicios de agua potable, alcantarillado y limpieza pública, cabe resaltar que la gestión municipal no solo recae en los gobiernos locales o regionales, es importante el involucramiento de toda la sociedad



en los diversos procesos que puedan existen en el proceso dela gestión municipal y más un al momento de brindar servicios públicos, ya que la población tiene que tener la predisposición, voluntad de apoyo y trabajo unido para así de esa manera percibir una respuesta a las demandas o problemas que puedan surgir.

**Primer objetivo específico:** *Establecer la relación entre nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse*, de la misma manera según la encuesta la valoración que le dan a la dimensión ejecución presupuestal es de 73.3%, y a la calidad del servicio público 77.1% de una base de 100 con una diferencia 3.8% y que ubica a ambos tienen una valoración de nivel regular.

De acuerdo al modelo teórico de (Torres Tello, 2005), a la gestión municipal se le puede medir a través de indicadores clasificados en cuatro dimensiones: ejecución presupuestal, tecnología, recursos humanos y apoyo comunal. Dicha teoría nos muestra un panorama más claro sobre este objetivo respecto a la investigación de la cual se puede deducir que podemos hacer la valoración no necesariamente desde la variable de estudio sino a través de sus dimensiones, como en este caso, respecto a esta dimensión ejecución presupuestal, siguiendo la teoría de (Torres Tello, 2005) quien asume que dicha dimensión comprende de indicadores como el nivel de ejecución de ingresos, ejecución de gastos, autonomía financiera y niveles de ingreso destinados al gasto social. Todas estas referidas a la ejecución presupuestal.

Según el análisis al resultado se deduce que el nivel de valoración a la ejecución presupuestal es regular con una tendencia de aprobación positiva, de la misma manera le dan el nivel de valoración a la calidad del servicio público, lo que nos lleva a concluir respecto a la hipótesis planteada que existe una relación positiva, aunque débil entre el nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse.

**Segundo objetivo específico:** *Determinar la relación entre el nivel de equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse*, de acuerdo al resultado obtenido del nivel de valoración que se le da al equipamiento tecnológico es de 57.1% y a la calidad del servicio público 77.1% de una base de 100 y que al promediar estos resultados la ubica en una posición de nivel regular.

Equipamiento tecnológico entendido como los recursos materiales con los que cuenta la municipalidad distrital de Cotaruse tal como lo describe (Torres Tello, 2005) que el



equipamiento tecnológico comprende del Nivel de Automatización en los gobiernos locales (Número de Computadoras / Total de Personal): la cual facilita una modernización de la gestión pública, la automatización de procesos administrativos y en general la eficiencia de la calidad en los servicios. Nivel de Implementación de Maquinaria Pesada Total Municipal (Maquinaria Pesada / Población Distrital Capital): La maquinaria pesada está compuesta por cargador frontal, motoniveladora, retroexcavadora, volquetes, entre otros.

Si bien es cierto la municipalidad cuenta con 19 computadoras y 4 laptop que están repartidas en diferentes áreas administrativas, las cuales son el instrumento esencial para los trabajadores de la municipalidad y muy beneficiosos para la gestión municipal ya sean para trabajos administrativos, financieros, planificación y atención a los pobladores, así mismo se cuenta con maquinarias como 2 camionetas, camión, volquete, tractor oruga, tractor agrícola, retroexcavadora CAT y cargador frontal las cuales están destinada a la nivelación, mantenimiento o aplicación de vías de comunicación, como también a servicios como la limpieza pública y ejecución de obras y demás en las que sean necesarias. En síntesis, el equipamiento tecnológico de la municipalidad distrital de Cotaruse beneficia tanto a la población como a los trabajadores, ya que permite cumplir con sus funciones los trabajadores y responde a las demandas de la población a través de las construcciones de obras o trabajos de mantenimiento.

En cuanto al nivel de correlación desde la perspectiva de los pobladores la correlación es negativamente baja, sin embargo, desde la perspectiva de los funcionarios y la perspectiva de pobladores/funcionarios existe una correlación positiva moderada, lo que nos lleva a afirmar la hipótesis que existe una relación directa entre el nivel de equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.

**Tercer objetivo específico:** *Precisar la relación entre la calidad de los recursos humanos y del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse*, de una base de un 100% se tiene a la calidad de recursos humanos con un 49.5% y a la calidad del servicio público con un 77.1 %) de acuerdo al nivel de valoración, con una diferencia entre estos de 27.6% y con una debilidad en cuanto a la calidad de recurso humanos pues presenta una valoración de 0.05% por debajo del de la valoración medio, esto se debe a factores como a la remuneración, cantidad de profesionales, el grado académico, inversión en capacitación e incentivos a estos mismos por el cumplimiento de sus



funciones o metas propuestas, no son potencializadas o practicadas en la municipalidad distrital de Cotaruse.

En cuanto a esta dimensión de los recursos humanos citamos los aportes de (Álvarez Sánchez, 2012) quien en su artículo manifiesta que la municipalidades tienen una estrategia que no favorece la eficiencia de la gestión, no se efectúa regularmente evaluaciones del desempeño de los funcionarios municipales, ni se tiene planes de capacitación acorde con las necesidades identificadas; así mismo no hacen uso de las oportunidades que ofrece la tecnología para mejorar sus procesos de gestión y la comunicación con la comunidad. Y hacemos un énfasis en especial en la evaluación del desempeño laboral o de los funcionarios y su capacitación de los mismos ya que consideramos que son fundamentales para el buen desempeño laboral y así potencial la gestión municipal. Asimismo, la calidad de recursos humanos de acuerdo a (Torres Tello, 2005) comprende la carga del gasto en personal, nivel de personal nombrado, nivel de profesionalización (personal profesional) y capacitación.

En conclusión, existe una relación directa entre la calidad de los recursos humanos y del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, aunque de manera débil, lo que nos permite ver las debilidades de esta institución.

**Cuarto objetivo específico:** *Establecer la relación entre el involucramiento social y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse*, de los datos obtenidos se tiene el nivel de valoración al involucramiento social con un 60.0% y la calidad de servicios públicos con 77.1%, posicionándolo en un nivel regular, lo que es favorable para la institución, aunque no de manera considerable.

Siguiendo el modelo teórico de acuerdo a (Torres Tello, 2005) el involucramiento social se puede medir a través del nivel de atención de solicitudes atendidas entendida como el número de solicitudes atendidas del total de solicitudes presentadas. Así mismo el involucramiento social comprende el nivel de involucración en el proceso de planeación y ejecución de la gestión municipal por parte de los trabajadores y los pobladores. Se es muy cuestionable la involucración social ya que la población muchas veces no se involucra en los procesos de la gestión municipal por falta de interés o confianza en la gestión y otro factor sería que la municipalidad no genera las condiciones para una participación, una de las fortalezas que se apreció de esta municipalidad fue que responden las solicitudes presentadas en un máximo de 3 días de acuerdo al requerimiento que peticionan.



De la hipótesis planteada se afirma que existe una relación directa el involucramiento social y del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

**Primero**, se demostró la validez de la hipótesis que se planteó: *Existe una relación directa entre gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019*, visto que ambas variables de acuerdo al resultado del nivel de la valoración que le dan tanto los (funcionarios y los pobladores) califican al mismo nivel que es “medio”, lo que nos lleva a la conclusión de que frente a los esfuerzos de la gestión municipal a través de sus diversas dimensiones, no son del todo optimizados lo que lleva a brindar y coberturar una calidad limitada en cuanto a los servicios públicos.

**Segundo**, de acuerdo al análisis de la variable gestión municipal como ya se menciona tiene una calificación media, y que a través de las dimensiones se pueden apreciar que tiene como fortalezas en cuanto la aceptación de la ejecución presupuestal y que una de las dimensiones se constituye una debilidad (recursos humanos).

**Tercero**, en cuanto las dimensiones de la gestión municipal como son de ejecución presupuestal, equipamiento tecnológico e involucramiento social, muestran una fortaleza para esta institución, aunque no de manera óptima pero los esfuerzos de la municipalidad están encaminados y en proceso pese a las condiciones, oportunidades y recursos limitados con los que cuenta.

**Cuarto**, sin embargo, una de las dimensiones de la gestión municipal tal es el caso de la calidad de recursos humanos nos muestra una debilidad dentro de esta municipalidad, lo que conlleva estas deficiencias limitan al desarrollo institucional, y el rechazo por parte de la población, considerando que los recursos humanos son la fuerza impulsora y principales actores en cuanto a la gestión municipal.



**Quinto:** como ya se mencionó que el grado de correlación entre las variables es moderada en conclusión se afirma que si existe correlación de la que se deduce que si se potencializa las variables a través de sus diversas dimensiones ya sea de la gestión municipal o los servicios públicos se tendrá una mejoría en el otro y así de manera viceversa, así tener una gestión municipal que brinde una calidad de servicios a los pobladores o que el distrito cuente con calidad de servicios públicos fruto de una gestión municipal.

## 6.2. Recomendaciones

1. Se deben potencializar las variables de investigación así tomar precauciones oportunas y en base a los comportamientos de los mismos para así crear acciones para poder realizar las correcciones correspondientes en beneficio de la población así mismo en gestión municipal lo que llevara a brindar servicio de calidad en base a las demandas y necesidades de la población.
2. En cuanto a la ejecución presupuestal si bien en cierto es una fortaleza para la municipalidad sin embargo aún falta potencializar, en especial en el uso adecuado de los recursos financieros con los que cuenta que estas deberían estar destinadas a las atenciones de las demandas de la población, pese al limitado recurso con el que cuenta.
3. Contar con los instrumentos óptimos y necesarios para el buen desempeño laboral de los trabajadores fortalecen el desarrollo de la gestión municipal para así brindar una calidad de servicios públicos, tal es el caso del equipamiento tecnológico es considerada una fortaleza sin embargo falta potencializar e implementar con más equipos, o darles el mantenimiento correspondiente.
4. En cuanto a los recursos humanos si bien es considerado una debilidad para esta municipalidad, se debería realizar una evaluación del personal en cada área y así potencializar las habilidades del personal, invirtiendo en la capacitación de los mismos, sería de gran ventaja para esta institución y así encaminarlas en el desenvolvimiento laboral y cumplimiento óptimo de sus funciones, lo que sería muy beneficiosa para alcanzar muchas metas para la gestión municipal y para brindar una atención óptima, asignar de acuerdo al desenvolvimiento del personal incentivos para la mejora continua del trabajo y motivación del personal.
5. Respecto al involucramiento social se necesita más compromiso por parte de la población en los diversos procesos de la gestión ya sea planeación, ejecución etc.,



por otra parte, la municipalidad debe crear los espacios con las condiciones que garanticen la participación de los pobladores así mismo crear mecanismos para la atención a las diferentes demandas, lo que fortalecería la gestión municipal y la atención de los servicios públicos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Presidencia del Consejo de Ministros*. (s.f.). Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros:  
<https://municipioaldia.com/municipalidades-del-peru/>
- Álvarez Sánchez, S. (2012). Hacia la efecinacia de la gestion municipal. *Revista nacional de administracion*, 49-76.
- Álvarez Ylasaca, L. L. (2017). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*. Lima: Escuela de PosGrado de la Cesar Vallejo.
- Briceño Vega, Y. (2016). *Gestion municipal y calidad del servicio publico en la municipalidad distrital de Chugay 2016*. Trujillo : Tesis par obtener el titulo de licenciado en administracion en la Universidad Nacional de Trujillo.
- Castillo Maza, J. V. (2004). *Reingenieria y gestion municipal*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Comou, A. (2001). *Los Desafios de la gobernabilidad* . Mexico: FLACSO.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Diaz santos.
- Gonzales Cadiz, J., & Martinez Urra, j. (2017). *Análisis de la gestión municipal y la implicancia de las variables financieras, de infraestructura y de capital humano en su eficiencia. El caso de las municipalidades rurales de Ñuble*”. Chile: Universidad de BIO BIO.
- Hernandez de Padron, M. I. (2012). Los servicios publicos un tema reciente, un debate inconcluso. *FERMENTUM*, 231-236.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Inca Allcahuaman, M. (2015). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHUCA-ANDAHUAYLAS*. Andahuaylas: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- Juran, J., & Gryna, F. (1983). *Manual de control de calidad*. España: Reverte.
- Kotler, P. (14 de Junio de 2011). Obtenido de [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion\\_66.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html)



- Morales Casetti, M. L. (2011). *“La calidad de los servicios públicos: Reformas en gestión pública en Chile (1990 - 2009)”*. Mexico: FLACSO Mexico.
- Morales Olivera, D. G. (2016). *Calidad del servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaria PNP de Salamanca – Ate 2016*. Lima: Escuela de PosGrado de la Universidad Cesar Vallejo.
- Navarro, o. (2009). *El ABC del gobierno municipal*. Mexico: Instituto del desarrollo municipal.
- Perez Trujillo, L. (2016). *LOS GOBIERNOS MUNICIPALES COMO AGENTES DEL DESARROLLO SOCIAL: EL CASO DEL H. AYUNTAMIENTO DE TIJUANA 2014-2016*. Mexico: El colegio de la frontera norte.
- Quiroga Leos, G. (2016). La calidad de los servicios en la administración municipal. *juridica UNAM*, 36-59.
- Remy María, I. (2005). Los gobiernos locales en el Perú: entre el entusiasmo democrático y el deterioro de la representación política. En *Representación política; Gobierno local; Democratización; Democracia; Estado;* (págs. 111-135). Lima: IEP.
- Roque Lima, R. (2015). *GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE JAUJA 2014*. Junin: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ ESCUELA DE POSGRADO.
- Suller Equenda, N. (3 de Marzo de 2008). *Centro cultural de derecho humanos y ambiente*. Obtenido de CECUDHA: <http://cecudha.blogspot.com/2008/03/instrumentos-de-gestion-municipal.html>
- Tintaya, A. (4 de Julio de 2013). *Blogspot*. Obtenido de Blogspot: <http://blogdealejandrotintaya.blogspot.com/2013/07/gestion-municipal.html>
- Torres Samuel, M., & Vasquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicios: caracterización y análisis. *Compendium*, 57-73.
- Torres Tello, S. (2005). *Diagnóstico de la gestión Municipal*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas .
- Valencia Pozo, C. A. (2017). *“Gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Chavín de Huantar, 2017”*. Ancash: Escuela de PosGrado de la Cesar Vallejo.
- Vasquez Lema, m. (3 de Abril de 2007). *deGerencia.com*. Obtenido de deGerencia.com: [https://degerencia.com/articulo/la\\_calidad,\\_el\\_concepto\\_actual/](https://degerencia.com/articulo/la_calidad,_el_concepto_actual/)



## ANEXOS



Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	CONCEPTO	ÍNDICE
GESTIÓN MUNICIPAL	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	Nivel de ejecución de ingresos	Mide el nivel de recurso públicos por toda fuente de financiamiento respecto al presupuesto institucional modificado	Ejecución de ingresos municipales / PIM
		Eficiencia del gasto	Mide el nivel de gasto ejecutado respecto a los recursos programados	Ejecución de gastos/ejecución de ingresos
		Recursos directamente recaudados RDR	Mide el nivel de recaudación propia	Recaudados directamente/recursos totales
		Ejecución de obras publicas	Mide el nivel de ejecución de obras respecto al total de obras programadas	Obras ejecutadas/total de obras
		Gasto social	Proporción de los ingresos totales destinados a programas sociales	Recursos ordinarios/recursos totales
	TECNOLOGÍA	Implementación de TIC	Mide el nivel de implementación y uso de las TIC	Frecuencia de uso de TIC
		Equipamiento municipal	Maquinaria y equipos informáticos con las que se cuenta.	Cantidad de maquinarias y equipos informáticos
		Nivel instructivo del personal	Mide la cantidad de profesional y no profesional de la cantidad total del personal empleado	Personal Profesional y no profesional / total de empleados
		Condición de personal	Mide la cantidad de personal nombrado o contratado sobre el total de empleados	Personal nombrado o contratado/ total de empleados
		Proceso de selección de personal	Procesos de reclutamiento y selección del personal	Reclutamiento y selección
RECURSOS HUMANOS	Capacitación del personal	Mide la frecuencia de capacitaciones	Frecuencia de capacitaciones	

		<b>Incentivos al personal</b>	Mide el desempeño laboral del personal	Reconocimientos documentales, ascenso, bonificaciones, etc.
	INVOLUCRAMIENTO SOCIAL	<b>Nivel de atención a solicitudes y demanda social</b>	Mide la cantidad de solicitudes y demandas sociales sobre la cantidad total	Solicitudes atendidas/total de solicitudes
		<b>Nivel de involucramiento en el proceso de planeación y ejecución de la gestión municipal</b>	Mide frecuencia de involucramiento en los procesos de planeación y ejecución de la gestión municipal	Frecuencia de participación
	TRAMITE ADMINISTRATIVO	<b>Trato personal</b>	Mide la calidad del trato que perciben los usuarios y público por parte de la municipalidad	Amabilidad en el trato
		<b>Nivel de respuesta</b>	Mide el tiempo de espera a procedimiento administrativos o atención al usuario o público	Tiempo de espera a procedimientos administrativos
		<b>Percepción de la satisfacción</b>	Mide la satisfacción de usuario y público	Respuesta a solicitud o demanda
CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO	AGUA POTABLE	<b>Calidad del servicio de agua potable</b>	Mide la calidad de servicio de agua potable	Disponibilidad de agua potable
	RED DE ALCANTARILLADO	<b>Calidad de alcantarillado</b>	Mide la calidad de alcantarillado	Calidad de servicio de alcantarillado
	LIMPIEZA PUBLICA	<b>Calidad de limpieza pública</b>	Mide la calidad de limpieza pública	Frecuencia de recojo de basura

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Formulación de los objetivos	Formulación de las hipótesis	Población y muestra	Tipo, nivel y diseño	Análisis de datos
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>-¿Qué relación existe entre el nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre el equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019?</p> <p>-¿Qué relación existe entre la calidad de recursos humanos y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre el involucramiento social y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de relación entre gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>-Establecer la relación entre nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.</p> <p>-Determinar la relación entre el nivel de equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.</p> <p>-Precisar la relación entre la calidad de los recursos humanos y del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.</p> <p>-Establecer la relación entre el involucramiento social y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación directa entre gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cotaruse.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>- Existe una relación directa entre nivel de ejecución presupuestal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019</p> <p>-Existe una relación directa entre el nivel de equipamiento tecnológico y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019</p> <p>-Existe una relación directa entre la calidad de los recursos humanos y del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019</p> <p>-Existe una relación directa entre el involucramiento social y el servicio público en la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2019</p>	<p><b>Población</b></p> <p><b>Población 1:</b> está conformada por el personal de la Municipalidad Distrital de Cotaruse.</p> <p><b>Población 2:</b> está conformada por 1107 pobladores de las diferentes comunidades de Cotaruse, Pampamarca, Iscahuaca, Quillcaccasa Totora, Lahualahua, Ccellopampa, Pisquicocha y Ccasahuasi.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p><b>Muestra 1:</b> la muestra es igual a 69 pobladores del distrito de Cotaruse.</p> <p><b>Muestra 2:</b> la muestra es igual a 36 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse.</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>El tipo de la presente investigación es básico</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Es correlacional</p> <p><b>Donde:</b></p> <p>M = Muestra</p> <p>O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.</p> <p>O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.</p> <p>r = Correlación entre dichas Variables</p>	<p>El análisis de datos que se aplico es la prueba estadística no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman Rho rs.</p> <p><b>Donde:</b></p> <p>rs = 0 (implica ausencia de asociación)</p> <p>rs ≠ 0 (Indica algún grado de asociación)</p> <p><b>Hipótesis estadísticas:</b></p> <p>Ho: X y Y; no son mutuamente dependientes.</p> <p>Ha: X y Y; son mutuamente dependientes.</p> <p><b>Nivel de significancia:</b></p> <p>α: 0.05</p>

### Anexo 3. Cuestionarios para los pobladores

#### ENCUESTA DIRIGIDO A LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE COTARUSE

Señor(a) comunero del Distrito de Cotaruse, la presente encuesta es con fines académicos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, de la Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad. Agradecemos contestar con veracidad las siguientes preguntas:

#### I. INFORMACIÓN GENERAL

Edad:  Sexo: F  M

Comunidad a la que pertenece: \_\_\_\_\_

#### II. VALORACIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Marque con una (X) en los recuadros, donde:



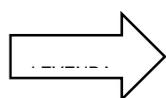
Muy malo	1	Malo	2	Regular	3	Bueno	4	Muy bueno	5
----------	---	------	---	---------	---	-------	---	-----------	---

Nº	¿Cómo califica...?	Escala				
		1	2	3	4	5
1	La eficiencia de ejecución de ingresos de la Municipalidad					
2	La eficiencia del gasto ejecutado por la Municipalidad					
3	La recaudación de ingresos propios (impuesto predial, partidas nacimiento y otros ) de la Municipalidad					
4	La eficiencia de ejecución de obras de la Municipalidad					
5	La eficiencia del gasto social (presupuesto asignado a programas sociales) por la Municipalidad					
6	La implementación de equipos informáticos y uso de las TIC en la Municipalidad					
7	El equipamiento o cantidad de maquinarias con la que cuenta la Municipalidad					
8	El nivel de preparación del personal que trabaja (estudio) en la Municipalidad					

9	La condición que los trabajadores de la Municipalidad, en su mayoría son contratados					
10	El proceso de selección e incorporación al trabajo del personal de la Municipalidad					
11	La capacitación del personal de la Municipalidad					
12	El reconocimiento al desempeño laboral del personal de la municipalidad					
13	La atención a solicitudes y/o demandas sociales por parte de la municipalidad					
14	La incorporación de participación de la población (o ciudadanía) en el proceso de Gestión Municipal					

### III. VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Marque con una (X) en los recuadros, donde:



Muy malo	1	Malo	2	Regular	3	Bueno	4	Muy bueno	5
----------	---	------	---	---------	---	-------	---	-----------	---

N°	¿Cómo califica...?	Escala				
		1	2	3	4	5
1	El trato que le brindan los trabajadores de la Municipalidad					
2	La atención por la municipalidad (tiempo de espera/duración de procedimientos administrativos)					
3	El nivel de su satisfacción con respecto al servicio brindado por la municipalidad					
4	La calidad de servicio de agua potable que le brinda la Municipalidad					
5	La calidad del servicio de alcantarillado que le brinda la Municipalidad					
6	La calidad del servicio de limpieza pública que le brinda la Municipalidad					

**¡Muchas gracias por su colaboración!**



### Anexo 4. Cuestionario para los trabajadores

#### ENCUESTA DIRIGIDO A LAS PERSONAS QUE LABORAN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COTARUSE

Señores (as) trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, la presente encuesta es con fines académicos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, de la Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad. Agradecemos contestar con veracidad las siguientes preguntas.

#### I. INFORMACIÓN GENERAL

Edad..... Sexo: F ( ) M ( )

Profesión..... Área donde labora.....

Tiempo que Labora en la Municipalidad.....

#### II. VALORACIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Marque con una (X) en los recuadros Dónde:

Muy malo	1	Malo	2	Regular	3	Bueno	4	Muy bueno	5
----------	---	------	---	---------	---	-------	---	-----------	---

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica el nivel de ejecución de ingresos de la Municipalidad?					
2	¿Cómo califica la eficiencia del gasto de la Municipalidad?					
3	¿Cómo califica los recursos directamente recaudados de la Municipalidad?					
4	¿Cómo califica la ejecución de obras de la Municipalidad?					
5	¿Cómo califica el gasto social de la Municipalidad?					
6	¿Cómo califica el uso de las TIC en la Municipalidad?					
7	¿Cómo califica el equipamiento de (maquinarias y equipos informáticos) en la Municipalidad?					
8	¿Cómo califica el nivel de instrucción del personal de la Municipalidad?					



8	¿Cómo califica la condición del personal (nombrado y contratado) de la municipalidad?					
10	¿Cómo califica los procesos de selección del personal la Municipalidad?					
11	¿Cómo califica la capacitación del personal de la Municipalidad?					
12	¿Cómo califica el incentivo a su desempeño laboral en la municipalidad?					
13	¿Cómo califica el nivel de atención a solicitudes y demandas por parte de la municipalidad?					
14	¿Cómo calificara el nivel de involucramiento social en la Municipalidad?					

### III. VALORACIÓN LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica usted el trato que brindan los trabajadores de la Municipalidad a los usuarios/público?					
2	¿Cómo califica usted el tiempo de espera a los procedimientos administrativos o atención a los usuarios/público por parte de la municipalidad?					
3	¿Cómo califica la satisfacción de los usuarios/público?					
4	¿Cómo califica la calidad de servicio de agua potable que brinda la municipalidad?					
5	¿Cómo califica la calidad del servicio de alcantarillado que brinda Municipalidad?					
6	¿Cómo califica la calidad del servicio de limpieza pública que brinda Municipalidad?					

¡Muchas gracias por su colaboración!



### Anexo 5. Fotografías

Encuestando a los pobladores del distrito de Cotaruse.





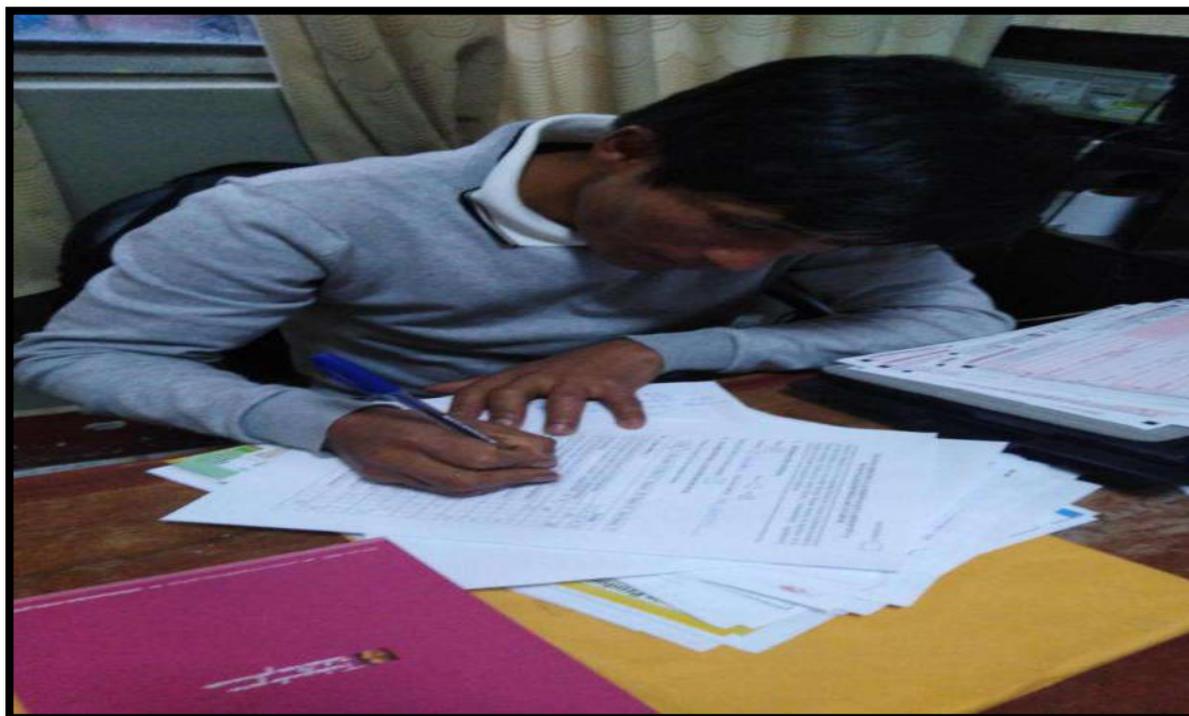
Encuestando a los pobladores de la Comunidad de Quillcaccasa Encuestando a los pobladores de la Comunidad de Iscahuaca



Encuestando a los pobladores de la comunidad de Lahualahua



**Encuestando a los pobladores de la comunidad de Pampamarca**



**Encuestando a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse.**