

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**FACULTAD DE ECONOMÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**TESIS**

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN  
MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL  
CUSCO EN EL DISTRITO DE CUSCO, PERIODO DE GESTIÓN  
2019-2022**

**PRESENTADO POR:**

Br. VERONICA VILLALOBOS NINAHUILLCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE ECONOMISTA**

**ASESOR:**

MGT. JOSE OROS CALDERON

**CUSCO – PERÚ**

**2024**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO EN EL DISTRITO DE CUSCO, PERIODO DE GESTIÓN 2019 - 2022

presentado por: VERONICA VILLALOBOS NINAHUILLCA con DNI Nro.: 73415111 presentado por: ..... con DNI Nro.: ..... para optar el título profesional/grado académico de ECONOMISTA

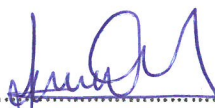
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 25 de MARZO de 2025



Firma

Post firma JOSE OROS CALDERON

Nro. de DNI 23926430

ORCID del Asesor 0000-0001-6936-8551

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:442304056

# VERONICA VILLALOBOS NINAHUILLCA

## “Análisis del Nivel de Satisfacción de la Gestión Municipal de la Municipalidad Provincial del Cusco

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:442304056

Fecha de entrega

24 mar 2025, 8:41 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

24 mar 2025, 8:47 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS\_VERONICA VILLALOBOS\_19MAR25.pdf

Tamaño de archivo

5.7 MB

126 Páginas

23.120 Palabras

130.849 Caracteres

# 10% Overall Similarity




The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 10 words)

---

## Top Sources

- 7%  Internet sources
- 1%  Publications
- 7%  Submitted works (Student Papers)

---

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## **DEDICATORIA**

*A mis amados padres Susana Ninahuillca y Rene Villalobos por todo el esfuerzo que hicieron para darme una educación de calidad y siempre haber estado presentes en mi vida a pesar de la distancia. Sus enseñanzas y consejos me han llevado a alcanzar grandes logros personales y profesionales.*

*A mí hermano Edison que desde su partida ha sido un ángel para mí.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A Dios por guiarme y fortalecerme en este camino y darme a unos padres maravillosos.*

*A mí asesor José Oros Calderón, por su guía y apoyo durante la realización de esta investigación. Su experiencia y conocimiento han sido fundamentales para este trabajo.*

*A mis queridos amigos Bruce Lozano, Wilber Churata, Thalia Paucar, Haracely Cárdenas y Erik Vera por motivarme, ayudarme, animar y celebrar conmigo cada logro.*

*A la Universidad Nacional de San Antonio Abd del Cusco y a todos los docentes de la Facultad de Economía, por brindarme la oportunidad de formarme como Economista y fomentar el ambiente académico que me permitió desarrollar mis habilidades y conocimientos.*

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTOS.....	II
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	1
1    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1    Planteamiento del Problema de Investigación.....	1
1.2    Formulación del Problema.....	2
1.3    Justificación de la Investigación.....	3
1.4    Objetivo de Investigación.....	5
CAPÍTULO II.....	6
2    MARCO TEÓRICO.....	6
2.1    Antecedentes empíricos de la investigación.....	6
2.2    Bases teóricas.....	13
2.3    Marco conceptual.....	19
CAPÍTULO III.....	26
3    HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	26
3.1    Hipótesis general.....	26
3.2    Hipótesis específicas.....	26
3.3    Identificación de variables e indicadores.....	26
3.4    Operacionalización de variables.....	28
CAPÍTULO IV.....	30
4    METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	30
4.1    Ámbito de estudio: Ubicación política y geográfica.....	30
4.2    Tipo y nivel de investigación.....	30
4.3    Unidad de análisis.....	31
4.4    Población de estudio.....	31
4.5    Tamaño de muestra.....	32
4.6    Técnicas de selección de muestra.....	33
4.7    Técnicas de recolección de información.....	33
4.8    Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	35

4.9	Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.....	39
CAPÍTULO V .....		41
5.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	41
5.1	Descripción de la población de estudio del Distrito de Cusco periodo 2019-2022 .....	41
5.2	Análisis de relación de la percepción de la Gestión Municipal del Distrito de cusco .....	53
5.3	Análisis de la relación de la satisfacción de la gestión municipal con las variables descriptivos .....	68
5.4	Análisis del nivel de Ejecución Presupuestal .....	78
5.5	Discusión .....	93
6.	CONCLUSIONES .....	96
7.	RECOMENDACIONES .....	98
8.	BIBLIOGRAFÍA.....	99
9.	ANEXOS.....	103



## Lista de Tablas

Tabla 1 Estadística no paramétrica.....	39
Tabla 2 Estadística Correlacional.....	40
Tabla 3 Frecuencia del sexo de la población.....	41
Tabla 4 Clasificación de los encuestados según Rango Etario.....	42
Tabla 5 Frecuencia del rango etario de la población del distrito del Cusco.....	42
Tabla 6 Frecuencia del nivel de instrucción de los encuestados .....	44
Tabla 7 Frecuencia de la ocupación de los encuestados.....	46
Tabla 8 Frecuencia del Estado civil de los Encuestados .....	47
Tabla 9 Nivel de ingreso familiar los encuestados por rango.....	48
Tabla 10 Clasificación de los rangos de ingresos establecidos .....	50
Tabla 11 Sectores del distrito de Cusco.....	51
Tabla 12 Frecuencia del grado de percepción de la variable ambiente .....	54
Tabla 13 Tabla de la frecuencia de la percepción de la dimensión comercio .....	55
Tabla 14 Frecuencia del grado percepción de la variable Cultura y Deporte.....	56
Tabla 15 Frecuencia del grado de percepción de la variable Orden Público y Seguridad ..	58
Tabla 16 Frecuencia del grado de percepción de la variable Transporte .....	60
Tabla 17 Frecuencia del nivel de percepción de la variable Saneamiento .....	62
Tabla 18 Frecuencia del grado de aprobación de la gestión municipal total de la población .....	64
Tabla 19 Frecuencias del orden de prioridades que consideran los encuestados para que la municipalidad dirija la ejecución del presupuesto.....	65
Tabla 20 Nivel de significancia de las variables respecto a la Satisfacción.....	68
Tabla 21 Prueba de Chi-cuadrado del nivel de instrucción y la satisfacción de la gestión municipal .....	70
Tabla 22 Tabla Cruzada de la Prueba de Chi-cuadrado del nivel de instrucción y la satisfacción de la gestión municipal .....	71
Tabla 23 Prueba Chi-cuadrado de la variable Ingreso y la satisfacción de la gestión municipal .....	74
Tabla 24 Contingencia de la Prueba de Chi-cuadrado sobre ingresos de los ciudadanos y su satisfacción con la gestión municipal. ....	75
Tabla 25 Prueba de Correlación de Pearson respecto al Nivel de Satisfacción y Percepción de los encuestados .....	78

Tabla 26 Nivel de ejecución presupuestal por fuente de financiamiento de la municipalidad provincial del cusco periodo 2019.....	79
Tabla 27 Ejecución presupuestal por fuente de financiamiento de la municipalidad provincial del cusco periodo 2020.....	80
Tabla 28 Ejecución presupuestal por fuente de financiamiento de la municipalidad provincial del cusco periodo 2021.....	81
Tabla 29 Ejecución presupuestal por fuente de financiamiento de la Municipalidad Provincial del Cusco periodo 2022.....	82
Tabla 30 Ejecución presupuestal por categoría presupuestal año 2019.....	83
Tabla 31 Ejecución presupuestal por categoría presupuestal año 2020.....	86
Tabla 32 Ejecución presupuestal por categoría presupuestal Periodo 2021.....	88
Tabla 33 Ejecución presupuestal por categoría presupuestal, año 2022.....	90
Tabla 34 Promedio de la Ejecución Presupuestal de la Municipalidad del Cusco, 2019-2022.....	92

## Lista de Figuras

Figura 1: Sectores del distrito de Cusco .....	35
Figura 2: Sexo de la Población .....	41
Figura 3: Rango etario de la población del Distrito de Cusco.....	43
Figura 4: Grafico de barras del nivel de instrucción de los encuestados.....	44
Figura 5: Ocupación de las personas del Distrito de Cusco .....	46
Figura 6 grafico de barras del estado civil de la población del distrito de cusco .....	47
Figura 7 Grafico de barras del rango de edades de la población del distrito de Cusco.....	49
Figura 8 Grafico de barras de la distribución de encuestas por sector del distrito de Cusco .....	53
Figura 9 Grafico de barras de la variable transporte .....	54
Figura 10 Grafico de barras de la percepción de la variable comercio .....	55
Figura 11 Grafico de barras de la percepción de la variable Cultura y Deporte .....	57
Figura 12 grafico de barras de la percepción de la variable Orden Público y Seguridad....	59
Figura 13 Gráfico de barras de la percepción de la variable Transporte.....	61
Figura 14 Grafico de barras de la percepción de la dimensión Saneamiento.....	63
Figura 15 Grafico circular del nivel de aprobación de la gestión municipal.....	64
Figura 16 Gráfico de barras del orden de prioridades que considera los encuestados para que la municipalidad dirija la ejecución del presupuesto. ....	66
Figura 17 Grafico cruzado del nivel de instrucción y satisfacción de la gestión municipal	73
Figura 18 Grafico cruzado de los ingresos de los ciudadanos y la satisfacción de la gestión municipal .....	76

## RESUMEN

La investigación titulada "Análisis del Nivel de Satisfacción de la Gestión Municipal de la Municipalidad Provincial del Cusco en el Distrito de Cusco, Periodo de Gestión 2019-2022" evalúa la satisfacción de los ciudadanos sobre la eficiencia y calidad de servicios municipales durante dicho periodo. Utilizando un enfoque cuantitativo, la investigación emplea encuestas a los habitantes del distrito para analizar la correlación entre variables socioeconómicas como edad, nivel de instrucción e ingresos con el nivel de satisfacción respecto a la gestión municipal.

La muestra de estudio incluye 383 personas del distrito de Cusco mayores a 18 años, seleccionadas mediante un muestreo estratificado. Se describió a la población analizando el perfil sociodemográfico y la variedad de los colectivos existentes.

Por medio de la técnica de Chi-cuadrado, los resultados indican una correlación positiva entre el grado de instrucción, ingresos y la satisfacción con la gestión municipal. Los ciudadanos con mayor educación e ingresos tienden a mostrar mayor aprobación de la gestión, debido a su mejor acceso a servicios y comprensión de las limitaciones de las autoridades locales. Por otro lado, la ejecución presupuestal de la Municipalidad de Cusco mostró una mejora progresiva durante el periodo, alcanzando un promedio de 81,56%, con un incremento significativo en los últimos dos años.

Esta investigación proporciona un diagnóstico valioso sobre las áreas de mejora en la gestión municipal, proponiendo recomendaciones basadas en los resultados obtenidos para optimizar la eficiencia de la gestión pública y mejorar la percepción ciudadana

**Palabras clave:** Satisfacción ciudadana, Gestión municipal, Ejecución presupuestal, Percepción ciudadana.

## ABSTRACT

The research titled "Analysis of the Level of Satisfaction with the Municipal Management of the Provincial Municipality of Cusco in the District of Cusco, Management Period 2019-2022" evaluates citizens' satisfaction regarding the efficiency and quality of municipal services during this period. Using a quantitative approach, the study employs surveys of district residents to analyze the correlation between socioeconomic variables such as age, educational level, and income with the level of satisfaction concerning municipal management.

The study sample consists of 383 individuals from the Cusco district aged 18 and older, selected through stratified sampling. The population was described by analyzing its sociodemographic profile and the diversity of existing groups.

Using the Chi-square technique, the results reveal a positive correlation between educational level, income, and satisfaction with municipal management. Citizens with higher education and income levels tend to show greater approval of the management, attributed to better access to services and a greater understanding of the limitations faced by local authorities. Moreover, the budget execution of the Cusco Municipality showed progressive improvement during the period, achieving an average of 81.56%, with significant growth in the last two years.

This research provides a valuable diagnosis of areas requiring improvement in municipal management, offering recommendations based on the results to enhance public management efficiency and improve citizen perception.

**Keywords:** Citizen satisfaction, Municipal management, Budget execution, Citizen perception.

## INTRODUCCIÓN

La gestión municipal juega un rol fundamental en el desarrollo económico y social de los territorios, especialmente en regiones con características particulares como el distrito de Cusco. Un manejo eficiente de recursos públicos y la provisión de servicios esenciales influyen directamente en el bienestar de los ciudadanos y en su percepción sobre el desempeño de la gestión. En este contexto, la evaluación del nivel de satisfacción ciudadana con se convierte en un indicador esencial para medir la efectividad de las políticas públicas, así como para identificar áreas de mejora.

La Municipalidad Provincial del Cusco, como principal entidad de gobierno local en el distrito, ha enfrentado diversos retos durante el periodo de gestión 2019-2022, caracterizado por fluctuaciones económicas y sociodemográficas. Estos factores han generado variaciones en la gestión del presupuesto y en la eficiencia de los servicios proporcionados a la población. Por lo tanto, analizar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con dicha gestión permite no solo conocer la percepción de los beneficiarios directos, sino también comprender cómo las variables, como el nivel de instrucción, los ingresos y demás características, influyen en esta valoración.

Este estudio tiene como finalidad analizar la correlación entre estas variables socioeconómicas y el nivel de satisfacción respecto a la gestión pública en el distrito de Cusco. A través de un enfoque cuantitativo, se busca ofrecer un diagnóstico integral que sirva como insumo para el diseño de políticas públicas más efectivas y equitativas, orientadas a mejorar la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios. Este análisis también permitirá evaluar la facultad de la municipalidad para gestionar su presupuesto de forma eficiente y satisfacer las expectativas de la población, contribuyendo al desarrollo sostenible de la región.

## CAPÍTULO I

### 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Planteamiento del Problema de Investigación

Se puede observar que en el presente no es posible evaluar plenamente el grado de satisfacción percibido por los pobladores de una región o espacio territorial en relación con la administración de recursos que lleva a cabo una entidad municipal, ya que faltan herramientas y enfoques que puedan precisar este aspecto.

A nivel nacional existe una falta de eficiencia en las actividades y servicios brindados por los gobiernos locales causados por distintos factores, se ha transformado en un tema muy importante en las últimas décadas en vista que la población no ve reflejado resultados ni impactos positivos en su calidad de vida respectiva. Servicios que brinda el estado como transporte, comercio, cultura y deporte, orden público y seguridad, y saneamiento reflejan áreas críticas de la gestión pública que influyen en la calidad de vida de los habitantes. Es importante estudiar estas áreas porque su análisis permite identificar fortalezas, deficiencias y oportunidades de mejora de estos servicios.

Los gobiernos locales manejan un rol primordial para el progreso social como ente principal de un gobierno descentralizado, ya que tiene un contacto directo con la comunidad, deben de brindar servicios y tomar decisiones que se adecuan a las necesidades principales de sus comunidades locales. Si su gestión no es efectiva, puede tener un resultado significativo en el proceso de crecimiento de las comunidades locales.

A pesar de la importancia de la satisfacción ciudadana, en el contexto de la Municipalidad de Cusco existe una falta de estudios recientes que evalúen el nivel de

satisfacción de los ciudadanos con respecto a la gestión municipal actual. Por ello existe la necesidad de analizar y comprender el nivel de satisfacción de los ciudadanos del distrito de Cusco con la gestión municipal para identificar áreas de mejora y proponer estrategias que optimicen los servicios brindados por la municipalidad. En tal sentido es indispensable disponer de metodologías que faciliten la implementación y ejecución de un seguimiento efectivo en la distribución de los recursos públicos.

Esta investigación, busca presentar con datos esta problemática, al igual que también proponer herramientas las cuales permitirán identificar las causas subyacentes de la ineficacia y a proponer soluciones para optimizar la capacidad que tienen el estado para desempeñar un adecuado rol y cumplir con sus responsabilidades de manera más efectiva y eficiente.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **Problema General**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los ciudadanos del distrito de Cusco respecto a la gestión municipal de la Municipalidad Provincial del Cusco durante el periodo de gestión 2019-2022?

### **Problemas Específicos**

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas y socioeconómicas de los habitantes del distrito de Cusco durante los años de estudio?
2. ¿Cómo influyen las dimensiones: ambiente, comercio, cultura y deporte, orden público y seguridad, transporte y saneamiento en la percepción de los ciudadanos del distrito de cusco respecto a la gestion municipal?



3. ¿Qué relación existe entre las características de los habitantes del distrito de Cusco y su nivel de satisfacción con la gestión municipal durante el periodo de estudio?
4. ¿Cuál ha sido el nivel de ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial del Cusco durante el periodo de gestión 2019-2022?

### **1.3 Justificación de la Investigación**

Lo importante de comprender el nivel de satisfacción de una población radica en su capacidad para revelar áreas críticas que requieren atención y mejora por parte de las autoridades. A través de los años se ha visto los diversos esfuerzos realizados por el gobierno en todos sus niveles para mejorar el rendimiento de la gestión pública en general, se conoce muy poco de estudios realizados en nuestro país, que represente un diagnóstico y recomendación con el objetivo de buscar solucionar el problema de aceptación y satisfacción de las gestiones públicas.

Es importante comprender y evaluar la percepción de los ciudadanos durante nuestro periodo de estudio ya que es un indicador de efectividad de políticas públicas locales y la efectividad que tienen los gobiernos locales ante las necesidades y expectativas de la comunidad. Con el propósito de desarrollar este estudio, se ha implementado un enfoque cuantitativo basado en la recolección de datos a través de una encuesta estructurada en vista que nos permite medir aspectos de manera objetiva, utilizando escalas estandarizadas que proporcionan datos comparables y replicables. La encuesta nos permite obtener una visión más generalizada y representativa del nivel de satisfacción así nuestro estudio refleja las percepciones y actitudes de diversos grupos socioeconómicos y demográficos.

En este estudio se usó la teoría de la gobernanza local, la teoría de la satisfacción del cliente, la teoría de la participación ciudadana y la teoría del buen gobierno, que proporcionan una estructura analítica robusta para evaluar el nivel de satisfacción de los

ciudadanos con la gestión municipal. Estas teorías permiten explorar la relación entre la percepción ciudadana y la calidad de la administración local, y proporcionan un marco para comprender cómo factores como la participación y la calidad de los servicios de las instituciones afectaron la satisfacción con la gestión de la Municipalidad Provincial del Cusco para los años 2019-2022.

Evaluar la satisfacción de los locales con la gestión municipal incentiva la participación del ciudadano en los procedimientos de decisiones. Ello promueve la rendición de cuentas y fortalece la democracia local al permitir que los ciudadanos influyan en la dirección de sus comunidades. La retroalimentación de los ciudadanos sobre la gestión municipal puede servir como una herramienta valiosa para identificar áreas de mejora. Esto permite a los gobiernos locales adaptarse y optimizar sus políticas y servicios, lo que a su vez conduce a una mayor eficiencia y satisfacción.

La justificación socioeconómica de este estudio se basa en su potencial para ofrecer una evaluación integral sobre cómo la gestión municipal influye en el bienestar de los ciudadanos del distrito de Cusco durante el período de 2019-2022. Al analizar el nivel de satisfacción ciudadana, se podrán identificar las áreas críticas en las que la gestión pública local ha sido efectiva o necesita mejoras, con el fin de fomentar un desarrollo socioeconómico inclusivo y equitativo. Este análisis permitirá, además, generar recomendaciones basadas en evidencia para el diseño de políticas públicas más eficientes en el futuro, favoreciendo el mejoramiento de la calidad de vida y las condiciones socioeconómicas de la población del distrito.

Esta investigación tiene como enfoque de análisis profundizar en la valoración del nivel de satisfacción de la gestión municipal, lo que aportará conocimientos valiosos para los actores gubernamentales, los ciudadanos y la comunidad académica. Además, este

estudio contribuirá a la mejora continua de las gestiones municipales y, en última instancia, al bienestar de la población.

#### **1.4 Objetivo de Investigación**

Analizar el nivel de satisfacción en los ciudadanos de Cusco distrito, en relación con la administración municipal desempeñada por la Municipalidad Provincial del Cusco, del 2019 al 2022.

##### **Objetivos Específicos**

1. Describir las principales características sociodemográficas de los habitantes del distrito de Cusco, considerando variables como edad, ocupación, nivel educativo, estado civil e ingresos.
2. Evaluar la relación entre las distintas dimensiones y su influencia en la percepción global de la gestión municipal durante el periodo 2019-2022.
3. Analizar la relación entre el nivel de satisfacción con la gestión municipal y las características sociodemográficas de los ciudadanos del distrito de Cusco, durante el periodo de estudio.
4. Evaluar el desempeño de la gestión municipal de la Municipalidad Provincial del Cusco durante el periodo 2019-2022, a través del análisis de la ejecución presupuestal según categorías presupuestales y fuentes de financiamiento.

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes empíricos de la investigación

##### Antecedentes Internacionales

Hernández Juárez & Pérez Cervantes (2013), llevaron a cabo un estudio con propósito de esta investigación es analizar las dimensiones de los servicios públicos que determinan la satisfacción ciudadana en la gestión municipal del H. Ayuntamiento de Navolato, Sinaloa (México). Se centra en explorar aspectos como: La percepción del funcionamiento de los servicios públicos y la existencia e identificación de dificultades en las relaciones de los ciudadanos con la administración. Tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, que permite controlar y analizar los resultados de manera deductiva. Población total: 135,603 habitantes y Muestra ajustada: 1,216 ciudadanos seleccionados mediante un muestreo probabilístico. Instrumento de Medición utilizado fue un cuestionario estructurado. Entre sus principales resultados se encontró que los ciudadanos consideran que los servicios públicos tienen un papel clave en la mejora de la calidad de vida y en el aseguramiento de necesidades básicas. Un 54% de los ciudadanos tiene una imagen positiva del funcionamiento de los servicios públicos. El 42% de los encuestados cree que los servicios de gestión privada son mejores que los de gestión pública. Finalmente concluyó que los ciudadanos demandan eficiencia, transparencia y mayor valor agregado en los servicios.

Sanchez (2016), el documento es un informe sobre satisfacción con gestión de calidad en aquellos servicios sociales que brinda la municipalidad en Castilla - La Mancha (España). El estudio presenta la percepción ciudadana y profesional sobre estos servicios y

su calidad. Se aplicó una metodología que combinó técnicas que permitieron la recolección de información desde un enfoque de carácter cuantitativo y cualitativo. Se utilizó la metodología cualitativa y en la fase de desarrollo se aplicaron técnicas de encuesta y entrevistas a usuarios y profesionales de los servicios sociales municipales. Los resultados mostraron que existe una satisfacción de 7,86 de los colectivos en el desempeño de su trabajo, hay una diferencia mínima y no significativa entre ambos grupos profesionales.

Bautista & Delgado (2020), realizaron un estudio para determinar cómo la gestión administrativa puede mejorar el desempeño laboral en una municipalidad. El estudio fue de tipo aplicada y utilizó como unidad de análisis a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín. Se empleó la técnica de encuesta para recolectar datos y se realizaron entrevistas informales al personal administrativo. Se identificó que la falta de planificación de actividades durante la pandemia por COVID-19 dificultó el desarrollo de estrategias efectivas para atender las necesidades de la población. Además, se evidenció una comunicación deficiente entre áreas, ausencia de claridad en las responsabilidades laborales, y baja participación del personal en actividades grupales.

Reinoso & Pincay (2020), analizaron el desarrollo del avance del presupuesto en el Gobierno de Simón Bolívar, Guayas, con el fin fundamental de evaluar el desempeño en la ejecución de su presupuesto, centrándose en la consecución de metas para lograr un desempeño presupuestal eficiente y efectiva. El estudio se fundamenta en el marco legal del Sistema Finanzas Públicas, en la Planificación y Finanzas Públicas, así como en la Organización Territorial y otras regulaciones presupuestarias, complementado con artículos científicos pertinentes. La metodología utilizada fue cualitativa y documental, analizando datos de los años fiscales 2017 y 2018. Pese a los desafíos que existieron en la recaudación de recursos, el municipio logró alcanzar metas aceptables en ambos semestres de los años

analizados. El estudio de la eficacia en el cumplimiento de objetivos reveló que, al comparar los años fiscales 2017 y 2018, el año 2017 mostró una mayor eficacia tanto en ingresos (49.67% frente a 42.08%) como en gastos (45.54% frente a 42.37%).

Bellido (2013), planteó como objetivo primordial establecer y analizar los criterios del rendimiento de gestión municipal en la localidad La Plata y compararlos a nivel internacional. Su investigación fue de tipo exploratoria y cuantitativa, para su recolección de datos, empleó fuentes de información secundarias utilizando entrevistas y consultas en portales de internet. En sus resultados encontró que Ingresos Corrientes es la mayor fuente de ingresos con un 95.5%, mientras que Ingresos de Capital solo cuenta con un promedio de 4,5%. Por otro lado en Recursos Corrientes cuenta con un 52% correspondiente a ingresos no tributarios, un 39% a Ingresos Tributarios y un 9% a Otros Recursos. Bellido concluyó que el municipio tiene una gestión eficiente de su gasto, principalmente en gasto de personal y comparado a nivel regional tiene los ratios más altos de ejecución de Gasto.

Navarro, Alcaraz & Ortiz (2016), realizaron una investigación sobre la Satisfacción Ciudadana y Servicios Públicos en Municipios Españoles, su investigación adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Su esquema fue no experimental-transversal. La investigación concluye que la transparencia en línea y la eficiencia administrativa son aspectos fundamentales para incrementar la satisfacción ciudadana con la gestión municipal en España. Los autores sugieren que los municipios que implementen prácticas transparentes y eficientes no solo mejorarán la confianza pública, sino que también asegurarán una administración financiera más estable y responsable.

Van Ryzin y Charbonneau (2010), analizaron la satisfacción ciudadana con los servicios públicos locales en distintas ciudades de Norte América y Europa. Para identificar aquellos factores que influyen en la percepción de los servicios del estado se usó encuestas.

Su investigación fue de estructura no experimental de corte transversal con un estudio cuantitativo y descriptivo-correlacional. Los resultados indican que las personas perciben mayor satisfacción con aquellos servicios alta calidad y fácil acceso. La frecuencia de uso también es un factor relevante, ya que los servicios que se utilizan regularmente tienden a recibir una evaluación más precisa y detallada por parte de los usuarios. Los autores concluyen que la calidad y accesibilidad de los servicios públicos está estrechamente relacionada con la satisfacción general de los ciudadanos, sugiriendo que los gobiernos locales pueden mejorar la satisfacción enfocándose en estos aspectos clave.

La Comisión Europea (2017), analizó la calidad de vida y satisfacción ciudadana de 33 países europeos. Utilizando encuestas, el estudio recopila datos sobre la percepción ciudadana de servicios municipales, tales como transporte, seguridad, limpieza urbana y espacios verdes, además de analizar aspectos como la vivienda y el empleo. La investigación es cuantitativa y descriptiva-comparativa. El esquema es no experimental y transversal. Uno de los hallazgos claves es que el transporte público y la limpieza son aspectos críticos que influyen en la satisfacción de los habitantes. La investigación concluye que la calidad de vida y la satisfacción ciudadana en las ciudades europeas están altamente influenciadas por buenos servicios públicos como: accesibilidad del transporte y seguridad en los espacios públicos. La Comisión Europea sugiere que los gobiernos locales deben centrarse en mejorar estos servicios para contribuir al bienestar ciudadano.

### **Antecedentes Nacionales**

Casiano y Cueva (2020), realizaron cuyo objetivo primordial fue establecer de manera precisa el grado de percepción y confianza en la administración pública del distrito de Chachapoyas, durante 2019. Llevaron a cabo una investigación de tipo cuantitativo, enfocada en un diseño descriptivo con un análisis correlacional. Cuya base muestral fue 132

personas las cuales se encontraban en un rango de 18 y 64 años. Como método de recopilación de información aplicaron un cuestionario sobre el nivel de percepción respecto a los servicios municipales prestados, así como los niveles de confianza estadística que registraron correspondiente al año de análisis. En sus resultados obtuvieron un índice de percepción desfavorable con un valor de 30,99% al igual que encontraron incidencia entre la percepción y confianza en la gestión de las municipalidades. Concluyeron que una baja confianza del gobierno de Chachapoyas esta explicada según nivel de percepción de los servicios que brinda.

Romo (2016), elaboró una investigación en referencia a la incidencia que se manifiesta entre la gestión municipal y el crecimiento de Huancayo, con periodo de estudio 2011 al 2014. Su estudio en cuestión se enmarca en un modelo de investigación no experimental, caracterizado por una ausencia de manipulación activa de variables independientes e investigación básica con un enfoque descriptivo-correlaciona. De igual forma su estudio sirvió para pronosticar resultados a poblaciones mayores. Como resultados obtuvo: la variable gestión municipal correlaciona directamente con el desarrollo local en 69%, de igual forma encontró que su variable Desarrollo Organizacional cuenta con relación positiva de 54,1% con la variable desarrollo político. Por otro lado, se encontró positiva correlación de 68.7% entre Servicios y Desarrollo Político con un porcentaje de incidencia igual a 47,2% para Desarrollo Local. Finalmente encontró una baja incidencia de la Gobernabilidad Democrática y Desarrollo Político en la Gestión de las Municipalidades. Los resultados muestran que la gestión de Huancayo logró un grado moderado de incidencia en los procesos de desarrollo local.

Cornejo (2019), realizó un estudio sobre la gestión municipal en la localidad de Pucusana de acuerdo al marco de modernización de la administración pública, teniendo



como objetivo evaluar dicha gestión y describir sus características partiendo desde el diagnóstico de la realidad actual. La investigación se enmarcó en un enfoque descriptivo, tanto documental como de campo, utilizando la metodología cualitativa evaluativa. Se ejecutó un análisis de la gestión municipal mediante técnicas como observación, entrevistas y revisión de documentos de gestión, empleando herramientas de recolección de data. Las conclusiones indicaron que, en el contexto de la modernización, se logró un cumplimiento del 76.95%, lo que reflejó un impacto positivo en la administración municipal.

### **Antecedentes Locales**

Yarin (2021), estableció un concepto de la gestión municipal señalando el agregado de procesos los cuales lleva cabo por el gobierno local para alcanzar objetivos que fomenten el progreso de su jurisdicción. Esta investigación estuvo orientado a describir la gestión municipal de Challhuahuacho. Se adoptó una metodología cuantitativa y un esquema de investigación aplicada con enfoque descriptivo. La muestra examinada incluyó a 505 empleados municipales, de los cuales se encuestaron 64, seleccionados mediante muestreo estratificado. Los resultados del análisis estadístico indicaron que la gestión municipal fue evaluada positivamente por el 40.6% de los empleados. Aunque se identificaron problemas en áreas como desarrollo organizacional, finanzas, servicios, proyectos. En general Challhuahuacho durante 2019 tuvo una gestión favorable en opinión de los ciudadanos, aunque se requiere continuar con mejoras para optimizar aún más la gestión.

Churata (2024), realizó una investigación respecto a la administración municipal en Wanchaq, Cusco en los años 2019-2022 de gestión, su investigación incluyó la revisión de planes y presupuestos al igual que evaluó la percepción y satisfacción de las personas del distrito. Sus resultados muestran que los adultos jóvenes se encuentran más insatisfechos por otro lado, los que se encuentran más satisfechos son las personas que terminaron sus estudios

superiores. De igual forma demostró que existe influencia significativa de sus variables con aprobación de la gestión municipal, siendo los ingresos aquella variable con mayor influencia. Finalmente, en su análisis respecto al PAC encontró que el periodo de gestión se usaron varios métodos de contratación siendo RD la fuente de financiamiento más utilizada y en general las contrataciones se planificaron y utilizaron adecuadamente.

Lozano (2022), llevó a cabo un estudio en el que examinó la relación entre el Planeamiento Estratégico y su vinculación con el presupuesto de la municipalidad de Wánchaq, utilizando como indicador la satisfacción de los ciudadanos con la gestión municipal en dicho distrito. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de tipo correlacional, con un diseño no experimental y transversal. Se encuestó a una muestra de 382 ciudadanos mayores de 18 años, empleando una escala Likert que incluyó cinco dimensiones y cuatro niveles de intensidad como instrumento de evaluación. Los resultados indicaron una evaluación positiva significativa del 60% entre la percepción y la satisfacción de la población, según el coeficiente de Pearson. Asimismo, se encontró una relación positiva entre el nivel de gestión y la percepción (47,6%) y satisfacción (40%). Lozano concluyó que los ingresos influyen directamente en la satisfacción con la gestión municipal, dado que las personas con mayor poder adquisitivo tienden a satisfacer sus necesidades de manera independiente. Finalmente, se verificó una relación significativa entre la percepción de la población y su satisfacción con la gestión de la Municipalidad de Wánchaq durante el periodo 2019-2021. El estudio reveló que el 54,5% de los encuestados percibía negativamente las acciones municipales, un 27,5% expresó una percepción media, el 14,1% mostró una percepción muy negativa y solo el 3,9% indicó una percepción positiva.

Mejia (2023), investigó la relación entre la participación ciudadana y la gestión municipal en el distrito de Wánchaq durante el año 2022. La metodología empleada fue de

tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal y un enfoque cuantitativo. La población del estudio estuvo compuesta por 220 trabajadores de la municipalidad, de los cuales se seleccionó una muestra de 84 participantes. Los resultados del análisis estadístico mostraron un valor de chi-cuadrado de 72,54 y un p-valor menor a 0.05, indicando una influencia significativa entre la participación ciudadana y la gestión municipal. Con base en estos hallazgos, se aumentó la hipótesis planteada y se concluyó que existe una relación directa y significativa entre ambas variables.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 REDISTRIBUCIÓN Y BIENESTAR SOCIAL**

Arthur Cecil Pigou (2002), planteó que el bienestar social puede ser mejorado mediante la intervención del estado en áreas donde el mercado no logra producir resultados óptimos para la sociedad. Su teoría se centra en la corrección de externalidades mediante instrumentos como impuestos o subsidios, lo que permite aumentar la eficiencia y equidad en la redistribución de recursos. En el contexto de la gestión municipal, el enfoque pigouviano justifica la intervención en servicios básicos y la infraestructura para maximizar el bienestar de la sociedad.

El enfoque de Pigou sugiere que la municipalidad debe intervenir en áreas donde el mercado no responde eficazmente a las necesidades sociales, tales como la infraestructura pública, la limpieza urbana o la regulación ambiental.

Amartya Sen (1985) (1999), desarrolló la teoría de las capacidades, argumentando que el bienestar no solo depende de los ingresos o recursos, sino de la capacidad de las personas para tomar decisiones y vivir de acuerdo con los valores que consideran importantes. Este enfoque destaca la importancia de las políticas públicas en la creación de

condiciones que permitan a los ciudadanos desarrollar sus capacidades y participar activamente en la sociedad. En el ámbito municipal, la teoría de Sen sugiere que una gestión orientada a ampliar estas capacidades puede mejorar la percepción de satisfacción ciudadana.

El enfoque de Sen implica que el objetivo de la gestión municipal debe ir más allá de proveer servicios básicos; debe enfocarse en mejorar la calidad de vida al crear condiciones que permitan a los ciudadanos alcanzar su máximo potencial. Por ejemplo, la implementación de programas de educación, salud y participación comunitaria puede tener un impacto positivo en las capacidades y, por ende, en la satisfacción ciudadana con la gestión pública.

### **2.2.2 TEORÍA DE LOS BIENES PÚBLICOS**

Paul Samuelson (1954), definió los bienes públicos como no rivales y no excluibles, implicando que su consumo por un individuo no impide el uso por parte de otros, y que nadie puede ser excluido de su uso. Estas características justifican la intervención estatal en su provisión, ya que el mercado carece de incentivos para ofrecer estos bienes de manera equitativa. En este sentido, la gestión municipal de bienes públicos, como el alumbrado y la seguridad, resulta fundamental para maximizar el bienestar colectivo.

La teoría de Samuelson demuestra que los bienes públicos generan lo que él llamó un "problema de asignación", ya que los mecanismos del mercado no los proveen de manera óptima debido a la falta de incentivos para que los individuos paguen por algo que pueden utilizar sin costo. Por tanto, el Estado debe intervenir para garantizar su provisión, asegurando que todos los ciudadanos tengan acceso a bienes públicos esenciales como seguridad, alumbrado y espacios públicos.

Richard Musgrave (1959), propuso que el Estado debe cumplir una función de asignación, mediante la cual se encarga de la provisión de bienes públicos, garantizando no solo eficiencia, sino también equidad en el acceso a estos. En el contexto municipal, esta teoría justifica que la municipalidad del Cusco provea servicios básicos, como infraestructura y espacios públicos, para reducir desigualdades y maximizar el bienestar de la comunidad.

Elinor Ostrom (1990), argumenta que los bienes comunes pueden ser gestionados de manera efectiva por las propias comunidades mediante normas de autogestión y colaboración. Su teoría desafía la noción de que solo el Estado puede administrar los bienes públicos, demostrando que la participación comunitaria en su gestión puede resultar en soluciones sostenibles y eficaces. En la gestión municipal, este enfoque resalta la importancia de la participación ciudadana en el mantenimiento de las áreas públicas y bienes comunes, lo cual puede impactar en la percepción de satisfacción ciudadana.

La teoría de Ostrom sobre la autogestión de los bienes nos ayuda a explorar cómo la participación ciudadana puede contribuir a mejorar la satisfacción con la gestión municipal. Esta perspectiva resalta el valor de colaboración entre su gobierno local y sus ciudadanos en el manejo de bienes públicos.

### **2.2.3 TEORÍA DE LA ELECCIÓN PÚBLICA**

James M. Buchanan (1962), es ampliamente reconocido como el fundador de la teoría de la elección pública, que aplica principios económicos en toma de decisiones en el sector público, enfatizando que los actores políticos, al igual que los agentes económicos, buscan maximizar sus propios beneficios. En lugar de asumir que los funcionarios públicos actúan siempre en pro del bien común, Buchanan plantea que las decisiones en el sector

público estén guiadas por incentivos individuales. Por ejemplo, los políticos tienden a centrarse en políticas que aumentan sus probabilidades de reelección, mientras que los burócratas a menudo buscan ampliar sus presupuestos para incrementar su influencia. Esta perspectiva explica cómo los intereses individuales y las estructuras institucionales en los gobiernos locales pueden impactar eficiencia y percepción de gestión pública, afectando la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.

Gordon Tullock (1967), desarrolló importantes contribuciones teóricas sobre la elección pública, especialmente en conceptos como "maximización presupuestaria" y "búsqueda de rentas" o *rent-seeking*. Tullock argumenta que los burócratas suelen buscar la expansión de sus presupuestos y recursos, lo cual aumenta su poder y posición, pero no necesariamente mejora la eficiencia de los servicios públicos. Esta conducta de maximización presupuestaria es común en el contexto municipal y puede conducir a un uso ineficiente de los recursos, afectando negativamente la satisfacción de la ciudadanía sobre la gestión local. Además, Tullock describe cómo los grupos de interés tienden a afectar las decisiones para obtener beneficios particulares, lo que puede favorecer a ciertos sectores en detrimento del bienestar general y la transparencia.

Dennis C. Mueller (2003), ha contribuido a la teoría de la elección pública ampliando su aplicación en diversos niveles de gobierno, explorando cómo los intereses individuales dentro del sector público pueden diferir de los intereses de la comunidad. Mueller destaca que, aunque el propósito de la gestión pública es maximizar el bienestar social, los incentivos individuales, las limitaciones de información y las asimetrías en el acceso a datos por parte de los votantes suelen llevar a decisiones subóptimas que no siempre reflejan las necesidades de la ciudadanía. Mueller sugiere que estas asimetrías y la racionalidad limitada de los

votantes intervienen en la percepción ciudadana sobre los servicios municipales y en su satisfacción con la gestión pública.

#### **2.2.4 NUEVA ECONOMÍA INSTITUCIONAL**

Douglass North (1990), considerado uno de los fundadores de la Nueva Economía Institucional, ha sido pionero en el estudio del rol de las instituciones en el desarrollo económico y en el rendimiento de las organizaciones. North sostiene que las instituciones son fundamentales para reducir la incertidumbre y facilitar la cooperación entre los agentes económicos. Según North, las instituciones como leyes, normas y convenciones influyen en la estructura de incentivos de los actores, determinando en gran medida el comportamiento económico y social. Bajo enfoque de gestión pública, North explica que unas instituciones bien diseñadas y estables pueden promover la eficiencia y mejorar la percepción ciudadana, ya que disminuyen los costos de transacción y los riesgos asociados a las decisiones públicas. Esto es especialmente relevante para el análisis de satisfacción ciudadana en la gestión municipal, lo cual sugiere que la opinión de los ciudadanos sobre la administración puede estar influenciada por la calidad y transparencia de las instituciones locales.

Oliver Williamson, otro destacado teórico de la Nueva Economía Institucional, analizó los costos de transacción para explicar cómo las organizaciones y estructuras de gobernanza pueden optimizarse para reducir estos costos y mejorar la eficiencia. Williamson sostiene que los costos de transacción son un factor determinante en la elección de la estructura organizativa. En su obra *The Economic Institutions of Capitalism*, Williamson argumenta que la estructura de gobernanza debe adaptarse a los detalles de las transacciones que se realizan para minimizar los conflictos y optimizar los recursos. Para la gestión municipal, sus ideas son aplicables en la medida en que una administración eficiente debería estructurar sus procesos y políticas para reducir los costos de transacción, lo cual sugiere un

mejor uso de recursos públicos y una mayor satisfacción ciudadana con los servicios prestados. Williamson también analiza la relevancia de la confianza y las relaciones contractuales en la eficiencia organizativa, esto sugiere que un buen vínculo entre la administración municipal y los ciudadanos puede mejorar la percepción de los servicios públicos.

Ronald Coase (1937), precursor de la Nueva Economía Institucional, argumenta que las organizaciones, incluidas las entidades gubernamentales, existen principalmente para minimizar los costos de transacción que enfrentan los individuos en un libre mercado. Coase (1960), indica que, desde su perspectiva, la eficiencia en la gestión pública dependerá del potencial de la estructura organizativa para minimizar estos costos, lo que implica que una gestión municipal eficiente debería reducir las barreras, trámites y costos burocráticos en la prestación de servicios públicos. Sus ideas son relevantes para la administración municipal en la medida en que explican cómo una administración eficiente puede mejorar la experiencia y satisfacción ciudadana al facilitar la apertura a servicios de calidad y reducir la complejidad de los procesos administrativos.

### **2.2.5 TEORÍA DE LAS INSTITUCIONES Y DESARROLLO ECONÓMICO**

Según North (1990), las instituciones actúan como un marco que reduce la incertidumbre en las transacciones, estableciendo un sistema de incentivos y desincentivos que guía las acciones de las personas y las entidades. Bajo el contexto del desarrollo económico, estas instituciones facilitan la cooperación y reducen los costos de transacción, dejando que las economías se desarrollen de manera sostenible y eficaz.



North destaca que las instituciones incluyen tanto normas formales (como leyes y regulaciones) como normas informales (como costumbres y valores culturales), y ambas son cruciales para lograr un entorno predecible y estable, esencial para la inversión y el crecimiento económico. Este enfoque es especialmente relevante para la gestión municipal, ya que sugiere que la eficacia y transparencia de las instituciones locales pueden influir directamente sobre la percepción de la población en gestión pública y en la satisfacción con los servicios municipales.

La teoría de North (1990), sugiere que el desarrollo institucional adecuado es clave para fortalecer la gobernanza y optimizar el rendimiento económico de cualquier organización o entidad pública. En este sentido, una administración municipal que cuente con instituciones bien estructuradas y orientadas a la reducción de la burocracia ya la transparencia no solo facilita el acceso a los servicios públicos, sino que también incrementa la confiabilidad de la población, por ende, su satisfacción. con la gestión local. La aplicación de esta teoría permite comprender cómo el diseño institucional en la Municipalidad del Cusco puede contribuir a optimizar la percepción de la gestión municipal y, por lo tanto, a un mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos.

## **2.3 Marco conceptual**

### **Satisfacción**

Por otra parte, Sihuin et al. (2015), afirmaron que la satisfacción de las personas se logra cuando el servicio que reciben supera las expectativas del individuo, lo que impacta positivamente en su comodidad, bienestar y estado de ánimo. También señalaron que todo usuario tiene una escala de expectativa predeterminado sobre el servicio que espera recibir, y si esta se cumple, se experimenta satisfacción. Además, destacaron que un buen desempeño laboral es crucial para incrementar la calidad d ellos servicios que se ofrece.

Aparicio et al. (2016), señalaron que las personas encuentran su satisfacción cuando al recibir un servicio, consiguen lo esperado o algo superior, lo que cubre sus necesidades. Evaluar periódicamente la satisfacción del usuario es crucial para implementar mejoras continuas en los procedimientos y aumentar la fidelización. Este proceso de evaluación permite medir el nivel de calidad del servicio, determinando si las demandas de los usuarios están siendo atendidas de forma eficaz. De igual forma, facilita la identificación de deficiencias en la calidad y el servicio, permitiendo la implementación de acciones de mejora para optimizar la prestación del servicio.

### **Gestión municipal**

Según Arraiza (Arraiza, 2019), se refiere a la administración y políticas públicas locales, es decir, al manejo de los asuntos y servicios públicos correspondientes a un municipio. De igual forma nos dice que la gestión municipal es desarrollada tanto por los servidores públicos designados como por el personal técnico-administrativo y de gestión permanente.

Salvador & Riba (2017), sostienen que la dirección municipal es clave para fomentar un crecimiento sostenible, mejorando el bienestar a través de la utilización eficiente de recursos estatales. Destacan que el avance y bienestar de la sociedad dependen de una gestión adecuada por parte de los municipios locales. Por esta razón, el gobierno central establece directrices y normas para respaldar que los procesos de gestión se realicen correctamente, garantizando que los recursos del estado se distribuyan y utilicen de manera efectiva para satisfacer las necesidades colectivas.

### **Gestión pública**

Se describe como al conjunto de procedimientos, prácticas y estrategias utilizadas por las entidades gubernamentales para planificar, organizar, Monitorear y administrar sus recursos y operaciones con el propósito fundamental de abordar las necesidades y cumplir las proyecciones de la sociedad de forma eficaz y eficiente.

Implica procesos de decisión, despliegue de políticas, la asignación de recursos públicos y programas, así como rendir cuentas encaminadas a la transparencia en todas las acciones del gobierno. En esencia, se trata de cómo el sector público administra sus responsabilidades y recursos para fortalecer la calidad de vida de los locales a favor de promover el bienestar general. (Subirats, Knoepfel, Larrue, & Varonne, 2008)

### **Municipalidad**

La municipalidad constituye una unidad fundamental en la estructura territorial del Estado y un canal directo para involucrar a la ciudadanía en los asuntos estatales. Tiene la responsabilidad de institucionalizar y administrar de manera independiente los intereses de la población, siendo un componente clave de la administración local, junto con el espacio geográfico, la población y la estructura organizativa. (Ley N° 27972 , 2003)

### **Políticas públicas**

Se trata de decisiones y acciones estratégicas que un gobierno o entidad gubernamental adopta para enfrentar dificultades o desafíos específicos que surgen dentro de la sociedad. Estas políticas se deben diseñar con el objetivo de alcanzar metas públicas y maximizar la calidad de vida en la ciudadanía. (Avalle, 2023)

Una variedad de temas puede ser abordadas por políticas públicas, que incluyen economía, educación, salud, el ecosistema, seguridad, y demás esferas de la vida diaria, con la intención de elevar el bienestar de la ciudadanía y fomentar el bien común.

### **Sistemas administrativos del estado**

Son estructuras y procesos organizativos que permiten que las acciones gubernamentales se planteen de manera eficiente, efectiva y de acuerdo con las normas y regulaciones vigentes. Estos sistemas son esenciales para la gestión y la operación de las funciones gubernamentales en diversos niveles, ya sea en los tres niveles.

Estos sistemas administrativos son esenciales para el funcionamiento efectivo y eficiente del gobierno y permiten que las entidades gubernamentales cumplan con sus encargos de manera ordenada y de acuerdo con los principios de transparencia y legalidad.

### **Sistemas funcionales del estado**

Los sistemas funcionales del estado se refieren a las diferentes áreas o componentes que conforman la estructura gubernamental de un país y que desempeñan roles específicos en la administración y operación del gobierno. Cada uno de estos sistemas tiene funciones y responsabilidades particulares que contribuyen al funcionamiento general del estado. El estudio de estos sistemas es fundamental para comprender cómo opera el gobierno y cómo se toman decisiones en una nación.

### **Gestión por procesos**

Es una metodología de administración que se centra en entender, documentar y optimizar los flujos de trabajo y actividades dentro de una entidad, pública o privada. Está orientado a que, en lugar de ver la organización como una serie de funciones aisladas, la

considera como una serie de procesos interconectados que contribuyen a alcanzar los objetivos que tiene la entidad.

Esta metodología busca incrementar la eficiencia, reduciendo costos, aumentar la calidad y fortalecer el grado de satisfacción. De igual forma adaptarse más ágilmente a los diversos cambios en el entorno organizacional lo que ayuda a las organizaciones a ser más efectivas y competitivas. (Subirats, Knoepfel, Larrue, & Varonne, 2008)

### **Gobernanza**

Es la forma en que se ejerce el poder y de toma decisiones en una sociedad o entidad. Se centra en como ejercer el poder, se toman decisiones y se administran los asuntos de una organización o sociedad en general.

Es un concepto multidimensional que abarca no solo la esfera gubernamental, sino también la colaboración entre múltiples actores en la administración pública. Su objetivo es promover el bienestar y el interés público a través de procesos inclusivos, transparentes y responsables. (Avalle, 2023)

### **Valor público**

El valor público se refiere a los beneficios sociales que los ciudadanos perciben al recibir servicios públicos. Este valor se manifiesta en la percepción del beneficio por parte del consumidor final, el cual puede ser tanto objetivo como subjetivo. Lo crucial es que este valor satisfaga las demandas de la población. En síntesis, el valor público se enfoca en lo que la ciudadanía considera valioso. Por lo tanto, el Estado debe incorporar este enfoque en sus leyes y regulaciones, con el fin de certificar servicios públicos que se amolden a las expectativas de la sociedad. (Chilet Manco, 2019)

### **Principio de eficiencia en el S.P.**

El principio de eficiencia en el ámbito público hace alusión a la habilidad de las dependencias del estado para emplear de manera óptima los recursos determinados, con el fin de lograr sus objetivos y cumplir con sus responsabilidades de la forma más eficaz posible. En otras palabras, se trata de obtener el máximo valor y resultados a partir de los recursos públicos limitados tal como: dinero, personal y activos, sin desperdiciarlos.

Este principio implica una gestión responsable de los recursos públicos, buscando minimizar el desperdicio, reducir costos innecesarios y maximizar el impacto positivo en la sociedad.

### **Principio de eficacia en el S.P.**

Se refiere a la capacidad que tiene el gobierno y las instituciones gubernamentales para cumplir sus objetivos y metas de manera exitosa, es decir, para cumplir con sus obligaciones y brindar resultados concretos y positivos a la población a la que sirven. En esencia, se trata de medir qué tan efectivas son las acciones y políticas gubernamentales en la obtención de los resultados previstos.

El principio de eficacia es esencial en el sector público porque asegura que los bienes se usen de forma adecuada y efectiva con el propósito de favorecer a las personas. También contribuye mejorando la confianza de la población con el gobierno al demostrar que este está cumpliendo con sus responsabilidades de manera competente y generando resultados positivos.

### **Planificación local**

Los autores Fierro et al. (2016) mencionan que, la planificación local es un proceso mediante el cual se diseñan y establecen estrategias, objetivos y acciones para lograr un desarrollo sostenible en una localidad específica. Se trata de un enfoque que reconoce las potencialidades y necesidades de cada territorio, que busca incluir a la ciudadanía en el planteamiento de decisiones gubernamentales, implementación de proyectos y programas que mejoren su bienestar.

### **Presupuesto municipal**

Es una herramienta administrativa y de planificación que define los ingresos y egresos proyectados en una municipalidad durante un periodo específico, usualmente un año. Este documento es confeccionado por la municipalidad y requiere la aprobación del concejo municipal, debiendo alinearse con las estrategias de desarrollo acordados para su área. El presupuesto debe tener un equilibrio entre ingresos y egresos a efectuar, de igual forma se debe aprobar dentro del plazo estipulado por la normativa vigente. (Ley N° 27972 )

### **Asignación presupuestal**

La asignación presupuestal se refiere al monto de recursos económicos asignados a un área específica o a un proyecto dentro del presupuesto general de una entidad, como una municipalidad. Esta asignación es crucial para la planificación y administración de recursos, ya que facilita la definición de prioridades y una adecuada distribución de recursos necesarios. Bajo el contexto municipal, la asignación presupuestal se ajusta a las urgencias de la población y debe estar alineada con los planes de desarrollo acordados. (Ley N° 27972 )

## **CAPÍTULO III**

### **3 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis general**

Existe correlación significativa entre el nivel de satisfacción ciudadana con el grado de instrucción de los ciudadanos del Distrito de Cusco.

#### **3.2 Hipótesis específicas**

1. En función de los aspectos socioeconómicos de los habitantes del distrito de Cusco, la mayoría pertenece a la clase media.
2. La percepción ciudadana de la gestión municipal varía significativamente en función de las distintas dimensiones.
3. Existe una correlación significativa entre el nivel de satisfacción ciudadana con la gestión municipal y el nivel de ingresos de los ciudadanos del distrito de Cusco
4. La ejecución presupuestal en el distrito de Cusco durante el periodo 2019-2022 refleja niveles insuficientes, indicando una baja utilización de los recursos asignados.

#### **3.3 Identificación de variables e indicadores**

- Gestión Municipal
- Nivel de Satisfacción de los Ciudadanos
- Características de la Población.

Dado que se trata de un análisis correlacional, no es necesario definir variables dependientes o independientes; en su lugar, se enfocan únicamente en las variables de



estudio. Una de las prioridades en este tipo de investigación no es establecer relaciones causales, sino identificar las correlaciones, ya sean positivas o negativas, entre las variables.

### 3.4 Operacionalización de variables

**Cuadro N.º 1**

**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES**

**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES**

<b>VARIABLES DE ESTUDIOS</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>VALOR</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>GESTIÓN MUNICIPAL</b>	La gestión se materializa en la planificación, ejecución y seguimiento de políticas y servicios públicos en el ámbito local. Para su implementación, se utilizan herramientas como asignación de recursos financieros, elección de estrategias, la supervisión de programas y la promoción de la participación de la población. Utilizando la evaluación de indicadores de eficiencia, transparencia y calidad de los servicios, se obtiene una medición concreta del rendimiento y la efectividad de la administración municipal.	Calidad	0 a 10	Muy Baja
		Accesibilidad	11 a 15	Baja
			16 a 20	Media
		Resultados	21 a 25	Alta
<b>SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN</b>	Es la percepción subjetiva de los residentes de un municipio en relación con la eficiencia, eficacia y calidad de servicios y políticas locales. Para medir esta variable, se utilizará una escala de medición basada en encuestas, donde los participantes calificarán su grado de satisfacción en función a una escala, por ejemplo, Totalmente Desacuerdo a Totalmente de Acuerdo, donde Totalmente Desacuerdo representa una satisfacción muy baja y Totalmente de Acuerdo refleja un nivel de satisfacción muy alto. Las preguntas en la encuesta pueden incluir la satisfacción con servicios como educación, salud, seguridad, transporte público y otros aspectos de la gestión municipal. Los datos recopilados se analizarán estadísticamente para obtener una evaluación precisa del nivel de satisfacción de los residentes respecto a la gestión del municipio.	Ambiente	0 a 10	Totalmente en desacuerdo
		Comercio		En desacuerdo
		Cultura y Deporte	11 a 15	Indeciso
		Orden Público y Seguridad	16 a 20	De acuerdo
		Transporte	21 a 25	Totalmente de acuerdo
		Saneamiento		

<b>CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE CUSCO</b>	Ingresos	Ingreso Bajo: Ingreso familiar mensual menor a 2000 soles Ingreso Medio: Ingreso familiar mensual entre 2000 y 3999 soles Ingreso Medio Alto: Ingreso familiar mensual entre 4000 y 6999 soles Ingreso Alto: Ingreso familiar mensual mayo a 7000 soles
	Grado de Instrucción	Primaria Completa Secundaria Completa Superior Incompleta Superior Completa
	Ocupación	Empleado: Institución Pública o Privada Trabajador Independiente Empresario Jubilado Estudiante
	Sexo	Femenino Masculino
	Edad	Muy Joven: menores a 25 años Adulto Joven: personas entre los 25 y 35 años Adulto: personas con edad de 36 a 60 años Anciano: personas mayores a 60 años
	Estado Civil	Casado Soltero Divorciado Viudo Conviviente

**ELABORACIÓN:** Propia.

## CAPÍTULO IV

### 4 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Ámbito de estudio: Ubicación política y geográfica

El trabajo de investigación desarrollado tiene como ámbito de estudio el distrito de Cusco. De acuerdo con la normativa vigente, los distritos son considerados circunscripciones que cuentan con un municipio como órgano de gobierno y para nuestro caso de estudio tomamos a Municipalidad Provincial de Cusco.

#### 4.2 Tipo y nivel de investigación

A partir del del método usado para medir a la población tiene un enfoque cuantitativo, dado que se enfoca en la medición precisa y la comparación de datos numéricos, basado en el análisis de datos obtenidos mediante encuestas aplicadas a 383 personas.

Es un estudio descriptivo porque busca describir las características de los ciudadanos del distrito de Cusco en términos de satisfacción con la gestión municipal y sus factores asociados.

Según el conocimiento que genera, es aplicado debido a que servirá para los entes de gobierno de la sociedad a buscar soluciones en lo que concierne al fortalecimiento de la implementación de su gestión municipal.

En función del nivel de investigación corresponde a un estudio correlacional, en vista que se quiere medir el alcance de la influencia del grado de satisfacción de la Gestión Municipal frente a las variables descriptivas de los ciudadanos que residen en el distrito de Cusco.

El trabajo de investigación está enfocado en un diseño no experimental de corte transversal, esto implica su realización sin la manipulación activa de variables. En lugar de intervenir en el entorno, se limitan a analizar los fenómenos en su forma natural previo a proceder con su análisis. No se crean situaciones artificiales; se estudian condiciones ya existentes que no han sido inducidas intencionalmente. Las variables y sus efectos se han manifestado en un periodo anterior a la fase de análisis, influenciando de manera preexistente los resultados observados.

Además, es de corte transversal porque solo se analizará en un momento, mas no se hará un seguimiento de variables. Dado que los datos se recopilan en un solo punto del tiempo o período específico (2019-2022)

#### **4.3 Unidad de análisis**

Se describe como el elemento o aspecto específico del contexto, característica o variable que se busca investigar. Esta unidad tiene la capacidad ser una persona, grupo de personas, una entidad o un objeto que contenga los eventos relevantes para el estudio.

Según Hurtado (2000), "Las unidades de estudio deben ser definidas de manera que permitan proporcionar una respuesta integral y no parcial a la interrogante de investigación"

Para este estudio realizado, nuestra unidad de análisis es la persona encuestada que vive en el distrito de cusco.

#### **4.4 Población de estudio**

Las personas que habitan en el distrito de Cusco, en el cual encontramos a 88,808 personas como población total, fueron evaluados bajo criterios de exclusión, omitiendo a menores de edad.

#### 4.5 Tamaño de muestra

Con el fin de establecer el tamaño de la muestra en estudios cuantitativos con una población finita, como la del distrito de Cusco, en la cual la variable es categórica, es crucial identificar primero "N", que corresponde al total de habitantes del distrito. Posteriormente, se debe excluir el número de personas que tienen edad de 0 a 18 años para ajustar la población que será incluida en el análisis.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N= Total de la Población

$Z_{\alpha} = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q= 1-p (en este caso 1-0.05=0.95)

d= error

En relación con los datos conseguidos procedemos a reemplazarlos en la fórmula y así alcanzar el tamaño de muestra de nuestra investigación:

$$n = \frac{88808 * 1.96_{\alpha}^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (88808 - 1) + 1.96_{\alpha}^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 383$$

En vista al resultado, se procedió a realizar la encuesta a 383 personas que viven en los sectores de nuestro lugar de estudio.

Se considerará, la cantidad de 383 personas, perteneciente a los diferentes Sectores del distrito de Cusco, según la técnica de selección de la Muestra.

#### **4.6 Técnicas de selección de muestra**

En este estudio se utilizó el Muestreo Estratificado Simple y en cada estrato se empleó un Muestreo Aleatorio Simple ya que permitirán obtener una muestra representativa de la población, considerando las posibles variaciones en satisfacción según factores como la edad, nivel socioeconómico o zona de residencia.

#### **4.7 Técnicas de recolección de información**

El muestreo estratificado se realizó en base a de los diferentes sectores de investigación, los cuales incluyen los siguientes:

- Sector 1 (Huasahuara, Camino Real, Villa Cazorla, Miraflores, Tica Tica, los huertos)
- Sector 2 (Subdivisión arco, el Pedregal, Manante, Buenos Aires, campo verde, la victoria, agua dulce)
- Sector 3 (El Rosal, los Alisos, Barranquilla, Chinchero, San Benito, Chanapata, Bellavista)
- Sector 4 (Santa Anita, Santa Fe, Buenaventura, Virgen Asunta, La rinconada, Villa maría, Union callanca)
- Sector 5 (La esmeralda, Las ñustas, San isidro, Santa lucia, Wiracocha, sayari)
- Sector 6 (Alto cusco, Villa el sol, Independencia, El bosque)

- Sector 7 Picchu San Martin sect. 4, Pueblo Libre Ayahuayco, Villa María)
- Sector 8 (Picchu Sipas Pucyo sect 1, Alfarpata, Picchu alto sect 3)
- Sector 9 (Santa Ana, San Cristóbal, San Blas)
- Sector 10 (San Pedro, San Cristóbal, San Blas)
- Sector 11 (Pumaqchupan, Santo domingo, San Blas)
- Sector 12 (Villa san Blas)
- Sector 13 (Quinta toccocachi, Bella vista, Jardines del inca, Mosocllacta, Lucrepata, Balconcillo, Mesa redonda)
- Sector 14 (Zaguan del Cielo, Tahuantinsuyo, Zarumilla, Rosaspata/Cruzpata)
- Sector 15 (Tambillo, ayuda mutua, José Escobedo, convento la recoleta)
- Sector 16 (Cristo Pobre, Ucchullo Alto, Ucchullo Grande, los Incas, los Andenes)
- Sector 17 (Mariscal Gamarra segunda etapa)
- Sector 18 (Mariscal Gamarra primera etapa)
- Sector 19 (Huayracpunco, Miscahuara, Buenavista, Alto los incas)
- Sector 20 (Los incas. Primero de Mayo, Garcilazo de la vega, Miravalle, victoria, Los portales, Punta sal, Portalniyoc)
- Sector 21 (Unsaac, Hospital Regional, Manzanares, Manuel prado, magisterio)

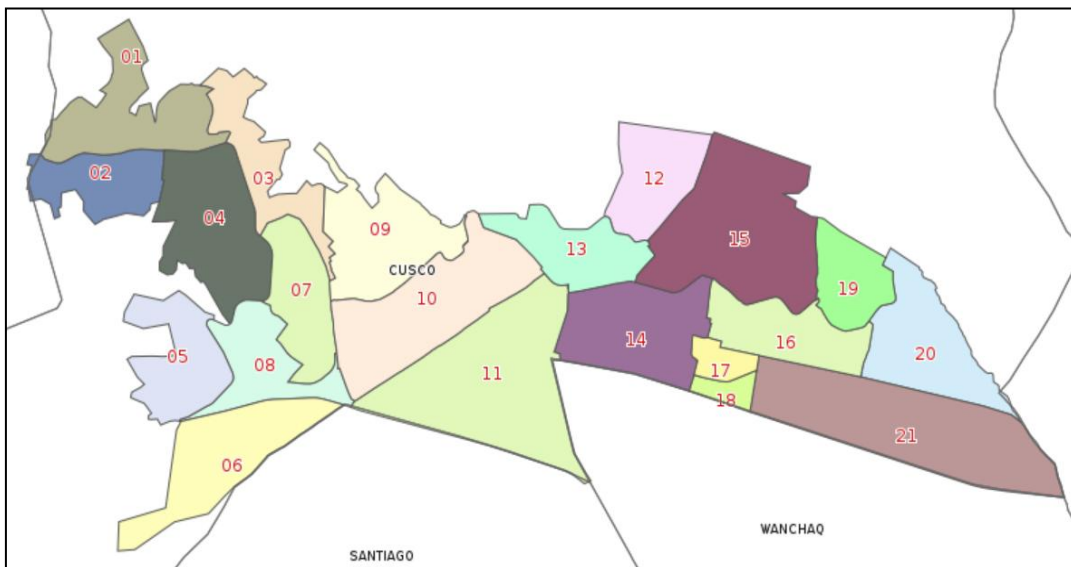
De igual forma el distrito de cusco cuenta con 8 Comunidades campesinas

1. C.c. Tambomachay



2. C.c. Huancabamba
3. C.c. Huayllarccoccha
4. C.c. Huillcapala
5. C.c. Paucarpata Mandorani
6. C.c. Queser Chico
7. C.c. Seqqueraccay
8. C.c. Yuncaypata

Figura 1: Sectores del distrito de Cusco



A fin de garantizar que la muestra sea representativa, se ha obtenido una cantidad igual de muestras por sector.

#### **4.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información**

##### *Estadísticos descriptivos*

##### *Media*

La media según Montgomery, Runger y Hubele (2021), es una medida la cual obtenemos al sumar los valores y dividimos esa suma entre el total de observaciones. La media tiene capacidad para capturar la concentración global en distribuciones homogéneas, lo que la convierte en una herramienta clave en contextos donde los datos presentan una dispersión moderada o una estructura simétrica. En estos escenarios, la media ofrece un resumen fiable y eficiente del conjunto de datos, especialmente en estudios donde se busca un indicador representativo del "valor central" en términos absolutos, como en el cálculo del ingreso promedio o el rendimiento económico de un país.

No obstante, en distribuciones asimétricas o con valores extremos, la media debe ser interpretada con cautela, ya que puede no reflejar la realidad de la mayoría de las observaciones. Por lo tanto, la media sigue siendo una medida fundamental para el análisis cuantitativo, pero requiere ser complementada con otras métricas, como la mediana o la moda, para ofrecer una visión precisa del comportamiento de los datos.

### ***Mediana***

Según Montgomery, Runger y Hubele (2021), se trata de la medida estadística de tendencia central que divide los datos en mitades, posicionándose en el valor que tiene el centro exacto cuando los datos están en orden de menor a mayor. La mediana tiene capacidad para reflejar la equidad distributiva en datos no homogéneos, lo que la posiciona como un indicador clave en estudios de desigualdad social, salarios, y riqueza. En este sentido, la mediana proporciona una representación más fiel del individuo "típico" dentro de una población, especialmente cuando las distribuciones están distorsionadas por concentraciones de valores altos o bajos.

Por su naturaleza robusta y su capacidad de ofrecer una perspectiva representativa, la mediana es esencial en el análisis de fenómenos económicos, sociales y científicos, donde las medidas más sensibles a extremos no ofrecen una imagen precisa del comportamiento central del conjunto de datos.

### ***Varianza***

La varianza, según Montgomery, Runger y Hubele (2021), se describe como medida estadística que refleja el grado de dispersión de datos respecto a su media. En economía, se utiliza con el fin de evaluar la volatilidad o incertidumbre de variables clave como precios, rendimientos financieros o crecimiento económico. La varianza se puede calcular como el promedio de diferencias al cuadrado entre cada dato y la media, proporcionando una indicación de la magnitud de las fluctuaciones. Una varianza alta sugiere una mayor volatilidad, mientras que una baja indica una distribución más concentrada alrededor de la media.

### **Desviación estándar**

Según Montgomery, Runger y Hubele (2021), es una medida que determina la dispersión del grupo de datos en relación con su media. En economía, esta herramienta es fundamental para analizar el grado de riesgo o volatilidad de variables como los rendimientos financieros, los precios o el crecimiento económico. La podemos interpretar de la siguiente forma, cuando se tiene baja SD nos sugiere que nuestros datos tienden a agruparse cerca a la media, por otro lado, una alta refleja una mayor dispersión, lo que sugiere mayor incertidumbre o inestabilidad en el comportamiento de la variable analizada.

### **Valor mínimo y máximo**

Representan los límites inferior y superior en una serie de datos. El dato más bajo observado es el valor mínimo, mientras que el valor máximo es el más alto. Estos valores son fundamentales para describir el intervalo de fluctuación de los datos y establecer los límites extremos en análisis estadísticos, permitiendo identificar la dispersión y la distribución de los resultados.

### **Escala Likert**

Joshi, Kale, Chandel & Pal (2015), describe una escala de medición para valorar actitudes que es ampliamente utilizada y significativa. Es una herramienta de medición utilizada en encuestas para evaluar actitudes, percepciones o comportamientos mediante una serie de declaraciones, donde las personas encuestadas manifiestan su nivel de acuerdo o desacuerdo a lo largo de una jerarquía ordinal que usualmente empieza de "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". Es ampliamente utilizada en cuantificar variables subjetivas y generar datos que pueden ser analizados estadísticamente.

### ***Encuesta***

Es un recurso de recolección de datos la cual puede transformar percepciones subjetivas en datos cuantificables, lo que la convierte en un puente entre la realidad social y el análisis estadístico. A través de la encuesta, se pueden identificar patrones de comportamiento o de opinión que serían difíciles de detectar por otros medios, permitiendo analizar fenómenos sociales complejos y estudiar dinámicas colectivas, como el consumo, la opinión pública o la satisfacción de las personas.

La fase de implementación de la encuesta implica la administración del cuestionario a los sujetos de estudio. Una vez recopilados los cuestionarios completados por las personas, consolidamos los resultados y procedemos a elaborar la Matriz de Datos. Sobre esta matriz

se realizarán posteriormente análisis estadísticos y generación de gráficos utilizando el software estadístico SPSS.

#### **4.9 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas**

##### ***Estadístico Chi-X<sup>2</sup>***

Según Montgomery, Runger y Hubele (2021), el estadístico Chi-cuadrado ( $\chi^2$ ) es un recurso estadístico empleado para evaluar la independencia entre dos variables dentro de un conjunto de datos. Su cálculo se realiza al comparar frecuencias observadas en una tabla de contingencia con las frecuencias esperadas, suponiendo que las dos variables son independientes. El valor del estadístico  $\chi^2$  se utiliza para establecer si existe o no correlación significativa entre las variables. A mayor valor de  $\chi^2$ , mayor será la evidencia de una relación entre ellas. Este estadístico es ampliamente utilizado en pruebas de hipótesis y en el análisis de datos categóricos en diversos ámbitos, incluyendo la investigación social y las ciencias biológicas.

**Tabla 1**

Estadística no paramétrica

Prueba Chi Cuadrado			
Combinación	Estadísticos	Análisis (Contraste de Hipótesis)	Estadísticos
Categórica por Categórica	Tabla de doble entrada o distribución conjunta de frecuencias	Tabla de Contingencia	X <sup>2</sup>

##### ***Correlación de Pearson***

Se expresa mediante el coeficiente de correlación, que circula entre -1 y 1. Un número próximo a 1 sugiere una correlación lineal positiva alta. En contraste, un número próximo a -1 denota una correlación lineal negativa fuerte. Por otro lado, un coeficiente próximo a 0 nos indica ausencia de correlación entre variables.

**Tabla 2**

Estadística Correlacional

Prueba Chi Cuadrado			
Combinación	Estadísticos	Análisis (Contraste de Hipótesis)	Estadísticos
Numérica por Numérica	Correlación	Asociación Lineal	$r_{xy}$

## CAPÍTULO V

### 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Descripción de la población de estudio del Distrito de Cusco periodo 2019-2022

##### Genero de las personas encuestadas

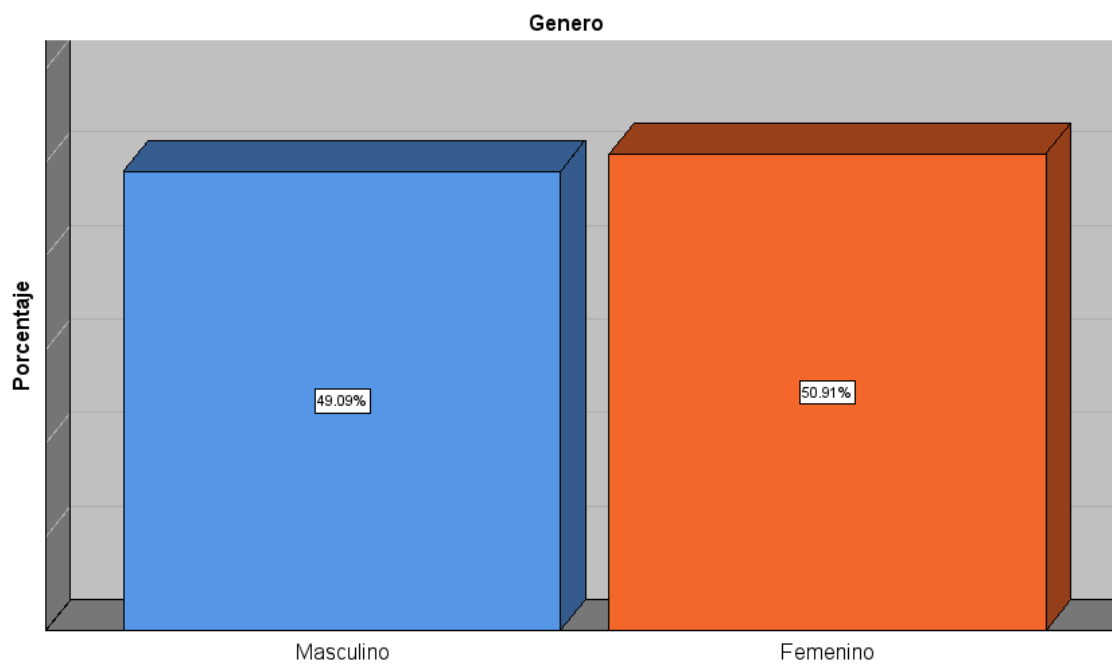
Tabla 3

Frecuencia del sexo de la población

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	188	49.1
Femenino	195	50.9
Total	383	100.0

Figura 2

Sexo de la Población



En el grafico 3 y figura 2 observamos la distribución por sexo de los ciudadanos del distrito de Cusco. Se observa que 188 personas son de sexo masculino, lo que representa el 49.1% de la población, por otro lado, tenemos a 195 representando al sexo femenino, lo que equivale al 47.6%. En total, la muestra analizada fue de 383 personas.

Estos datos nos indican que la mayor proporción de encuestados son de sexo femenino. Los análisis realizados siguieren que la proporción de hombres y mujeres puede ser ligeramente desigual dada la poca diferencia entre ambas, pero son de mucha importancia en la colaboración de datos para nuestro estudio.

### **Rango etario de los encuestados**

Para el desarrollo de esta investigación, se tomó en consideración un rango etario específico, el cual se estableció de manera cuidadosa con el fin de abarcar a la población objetivo de manera representativa:

**Tabla 4**

Clasificación de los encuestados según Rango Etario

<b>Descripción</b>	<b>Rango Etario (años)</b>
Muy Joven	Menores a 25 años
Adulto Joven	Entre 25 y 35 años
Adulto	Entre 36 y 60 años
Anciano	Mayores a 60 años

**Tabla 5**

Frecuencia del rango etario de la población del distrito del Cusco

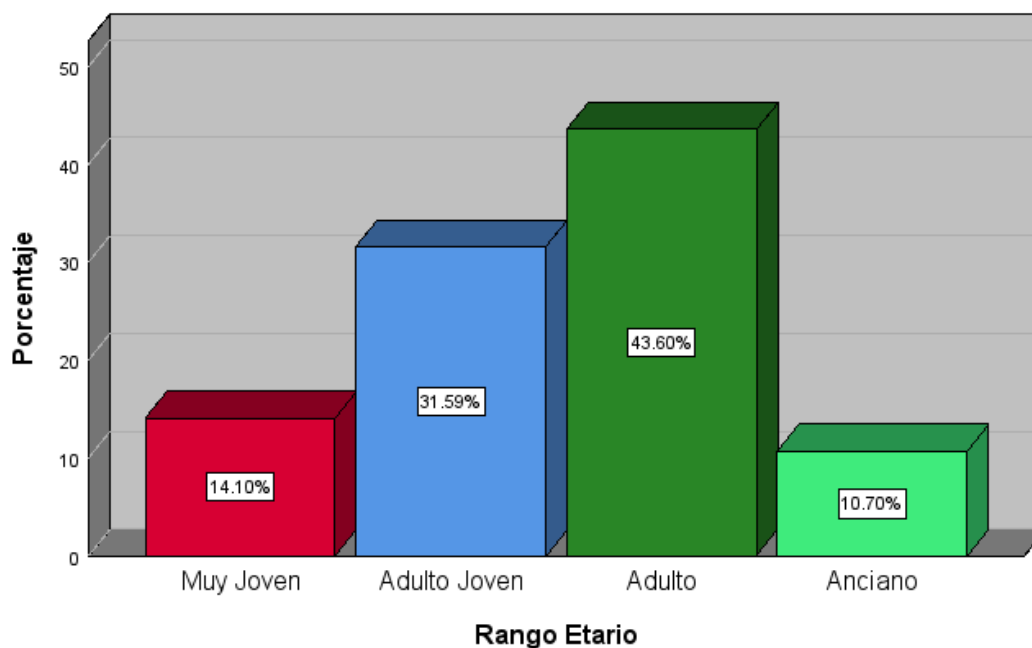
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Joven	54	14,1
Adulto Joven	121	31,6
Adulto	167	43,6
Anciano	41	10,7
Total	383	100,0



La tabla muestra la distribución de los encuestados según su rango etario. Se observa que la mayoría pertenece al grupo "Adulto" (36 a 60 años), representando el 43,6% del total de encuestados. Le sigue el grupo "Adulto Joven" (25 a 35 años) con un 31,6%. El grupo "Muy Joven" (menores de 25 años) constituye el 14,1%, mientras que el grupo "Anciano" (mayores de 60 años) representa el porcentaje más bajo, con un 10,7%. En total, la muestra analizada es de 383 encuestados, reflejando una mayor presencia de personas en etapas adultas.

**Figura 3**

Rango etario de la población del Distrito de Cusco



Observamos que 167 personas representados por el 43.60% de la población de nuestro estudio son adultos por otro lado 121 personas representadas con el 31,59% corresponde a adulto joven. El 14,10% con una frecuencia de 54 personas son considerados muy jóvenes, Mientras que los adultos mayores son representados con un 10,70% correspondiente a 41 encuestados.

Los datos nos indican que el mayor porcentaje de nuestra muestra son considerados adulto joven mientras que el menor porcentaje son los Adultos mayores

### **Nivel de Instrucción de los encuestados**

**Tabla 6**

Frecuencia del nivel de instrucción de los encuestados

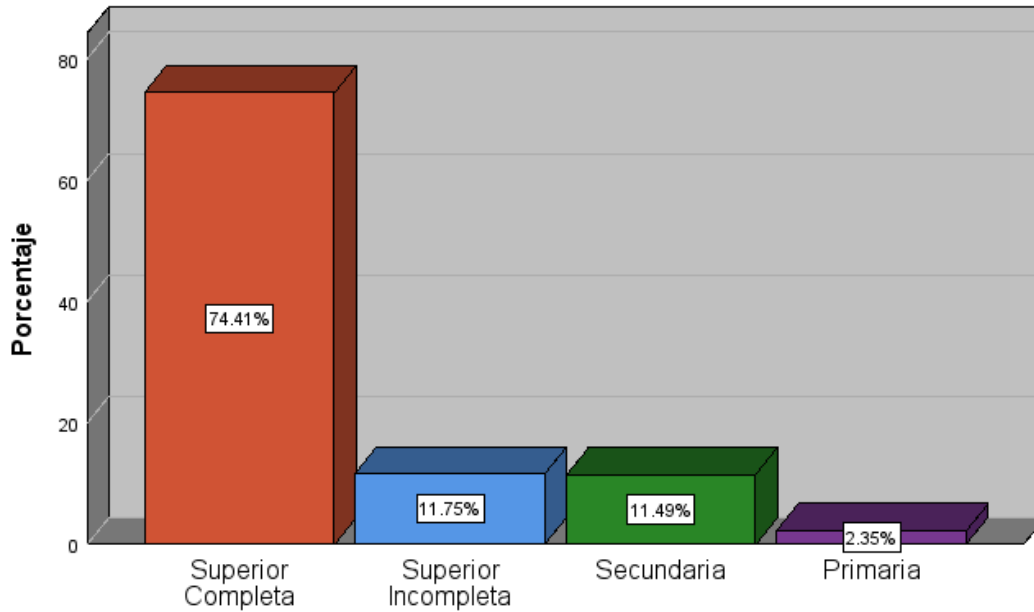
	Frecuencia	Porcentaje
Superior Completa	285	74.4
Superior Incompleta	45	11.7
Secundaria	44	11.5
Primaria	9	2.3
Total	383	100.0

El cuadro muestra la distribución del nivel educativo de la población encuestada. La mayoría, con un 74.4%, ha alcanzado un nivel de educación superior completa, lo que indica un alto grado de formación académica en la muestra. Un 11.7% tiene educación superior incompleta, mientras que un 11.5% ha finalizado solo la educación secundaria. Finalmente, un pequeño porcentaje (2.3%) cuenta únicamente con educación primaria.

**Figura 4**

Gráfico de barras del nivel de instrucción de los encuestados

### Nivel de Instrucción



De acuerdo con nuestro análisis, la mayoría de los encuestados cuenta con estudios superiores completos, representando el 74.41%, mientras que el 11.75% tiene estudios superiores incompletos y el 11.49% posee educación secundaria. Por otro lado, el 2.35% corresponde a personas con nivel primario.

De nuestra muestra total de 383 encuestados, se encontró a 285 personas con estudios superiores universitarios y técnicos completos, 45 personas con estudios superiores incompletos que corresponde a personas que dejaron sus estudios o aun lo están cursando a nivel técnico o universitario. También contamos con 44 personas con estudios a nivel secundario completos, y por último hay 9 personas que cuentan con solo el nivel primario concluido. Estos resultados reflejan que la población estudiada posee, en su mayoría, un alto nivel de instrucción formal.

### Ocupación de los encuestados

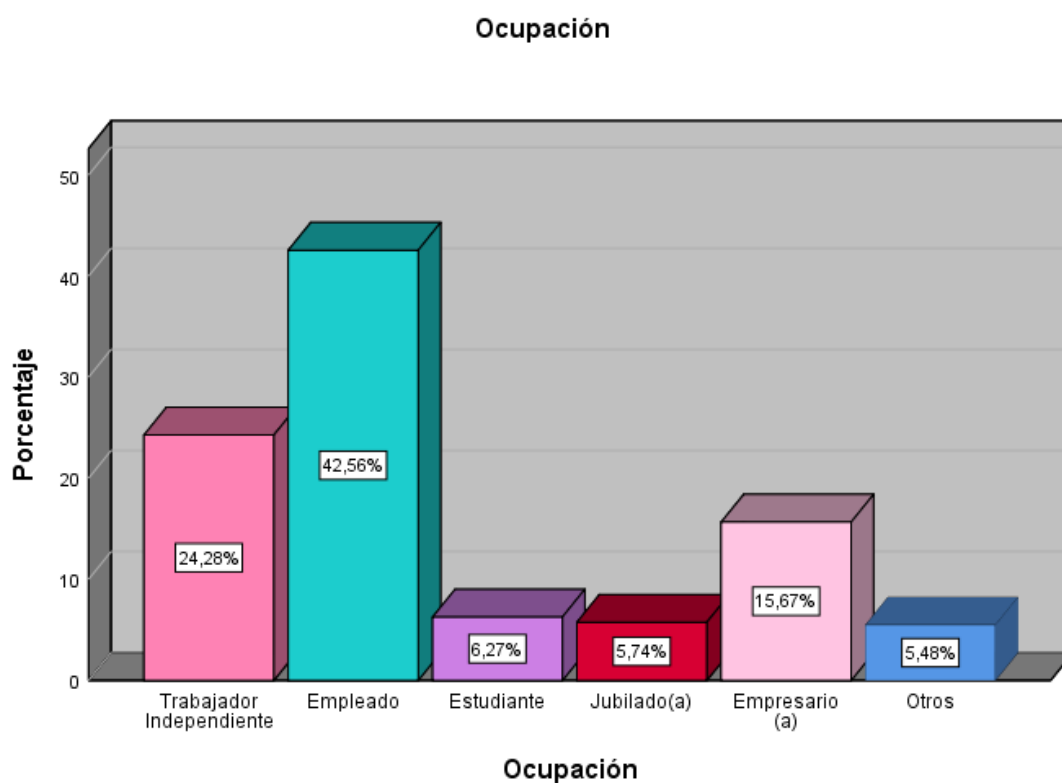
**Tabla 7**

Frecuencia de la ocupación de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Trabajador Independiente	93	24.3
Empleado	163	42.6
Estudiante	24	6.3
Jubilado(a)	22	5.7
Empresario(a)	60	15.7
Otros	21	5.5
Total	383	100.0

**Figura 5**

Ocupación de las personas del Distrito de Cusco



Observamos que existe un gran porcentaje de nuestra muestra son empleados, representados con un 42.56%, que implican a personas que trabajan para una empresa o una institución pública y recibe un salario a cambio de los servicios prestados. Los trabajadores independientes que comprenden el 24.28% de la muestra, son personas que realizan

actividades económicas por su cuenta, sin tener un contrato laboral con una empresa. Pueden ejercer su profesión, brindar asesorías o tener su negocio propio. Por otro lado, no menos importante el 6,27 % de los encuestados aún están cursando sus estudios superiores técnicos o universitarios.

### Estado Civil de los encuestados

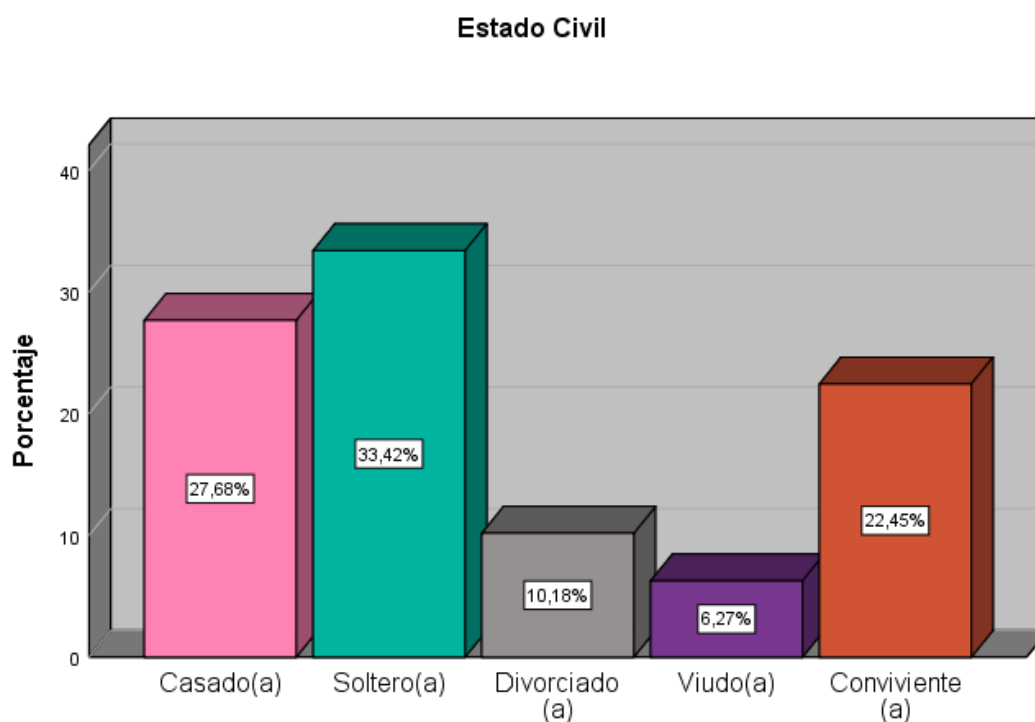
**Tabla 8**

Frecuencia del Estado civil de los Encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Casado(a)	106	27.7
Soltero(a)	128	33.4
Divorciado(a)	39	10.2
Viudo(a)	24	6.3
Conviviente	86	22.5
Total	383	100.0

**Figura 6**

Gráfico de barras del estado civil de la población del distrito de cusco



De acuerdo con los resultados, se observa que la mayoría se encuentra en la categoría de soltero(a), representando el 33.42%, seguido de casado(a) con 27.68%. Un grupo considerable, 22.45%, está conformado por personas en unión convivencial, reflejando una tendencia hacia formas de convivencia no formalizadas. Por otro lado, las personas divorciadas representan el 10.18%, y el grupo más reducido corresponde a viudos(as) con 6.27%. Estos resultados sugieren que una parte significativa de la población aún no ha formalizado su relación (solteros y convivientes), mientras que una proporción menor está compuesta por aquellos que han experimentado la disolución del matrimonio o enviudamiento.

### **Nivel de Ingreso de los Encuestados**

**Tabla 9**

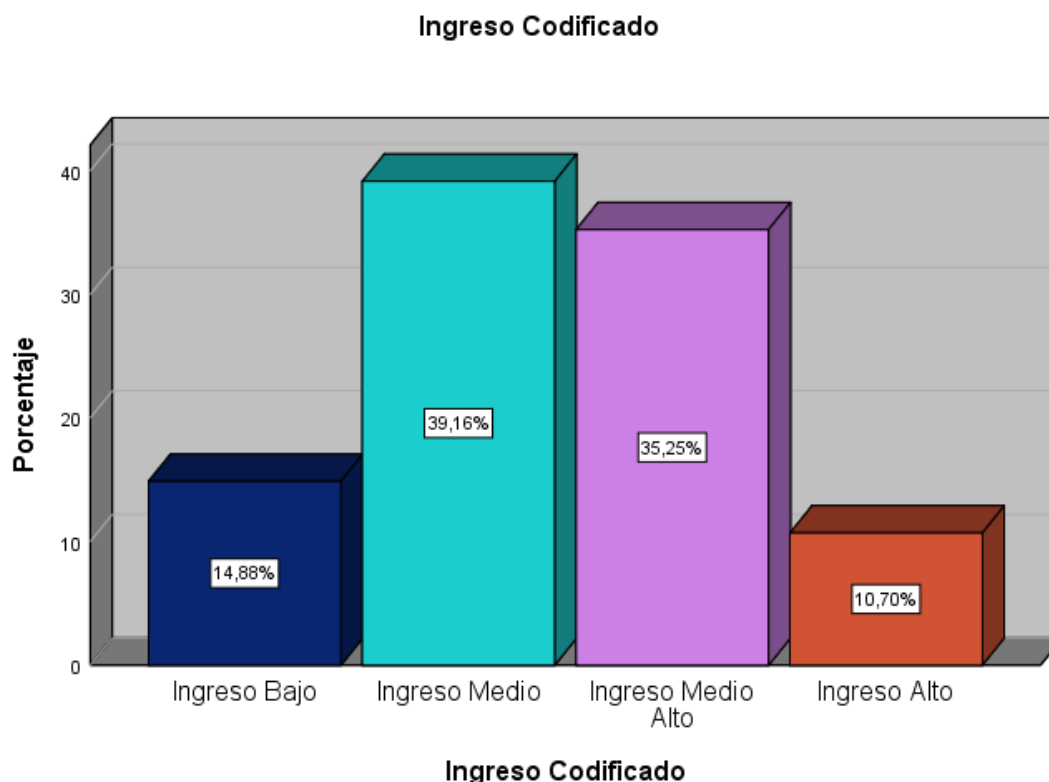
Nivel de ingreso familiar los encuestados por rango

	Frecuencia	Porcentaje
Ingreso Bajo	57	14.9
Ingreso Medio	150	39.2
Ingreso Medio Alto	135	35.2
Ingreso Alto	41	10.7
Total	383	100.0

La mayor parte de los encuestados se concentra en los niveles de ingresos medios-bajo (39.2%) y medio-altos (35.2%), que juntos representan el 74.4% de la muestra. Los niveles de ingresos bajos (14.9%) y altos (10.7%) son minoritarios en comparación, lo que sugiere que el análisis está influenciado principalmente por los grupos de ingresos intermedios.

**Figura 7**

Gráfico de barras del nivel de ingresos de los encuestados.



En la figura anterior se observa que el grupo de personas con “ingreso medio bajo” es la categoría predominante en la población. Casi 4 de cada 10 personas se encuentran en este nivel de ingresos, lo que sugiere que la mayoría pertenece a una clase. Este resultado refleja un contexto donde los ingresos son moderados, permitiendo cubrir necesidades básicas y algunas adicionales, pero con limitaciones para acceder a un nivel económico más elevado. Con un porcentaje menor, se encuentran las personas con “Ingreso Medio Alto”, la segunda categoría con mayor porcentaje. Alrededor de un 35% de la población tiene ingresos superiores a los del grupo medio-bajo. Esta proporción indica que una parte significativa de los habitantes podría clasificarse en una clase media consolidada, con capacidad de consumo y ahorro moderado. Por otro lado, tenemos a la clasificación de “Ingreso Bajo”, casi 15% de la población se encuentra en la categoría de ingresos bajos. Este grupo representa un sector

vulnerable, que posiblemente enfrenta dificultades económicas para cubrir sus necesidades básicas. Finalmente tenemos al grupo más pequeño, “Ingreso Alto”, representando apenas el 10.7% de la población. Esto muestra que un sector reducido de los habitantes cuenta con ingresos altos y pertenece a una clase acomodada, reflejando la existencia de una desigualdad económica, donde una porción mínima accede a niveles económicos privilegiados.

Viendo que la clasificación de ingresos se hizo en base al siguiente cuadro:

**Tabla 10**

Clasificación de los rangos de ingresos establecidos

Ingreso Familiar	Rango (S/.)	Porcentaje
Ingreso Bajo	0 - 1999	14.9
Ingreso Medio	2000 - 3999	39.2
Ingreso Medio Alto	4000 - 6999	35.2
Ingreso Alto	7000 - mas	10.7

Sabiendo que según la clasificación socioeconómica en nuestro país la clase media se define como los estratos B y C los cuales tiene ingresos familiares mensuales promedio de S/ 6205.00 y S/ 3613.00 respectivamente. Aceptamos la hipótesis específica nro 1:

H1: En función de los aspectos socioeconómicos de los habitantes del distrito de Cusco, la mayoría pertenece a la clase media.

### **Áreas de procedencia de los participantes**

A continuación, podemos observar el grado de frecuencia de las respuestas recopilados, que se relaciona con el número de personas que respondieron el cuestionario para obtener su percepción y satisfacción respecto a la gestión del municipio, en vista que el distrito de Cusco cuenta con zona urbana y rural, representados por el 98% y 2% respectivamente, la frecuencia de la zona rural es menor a comparación de la zona urbana.



De esta manera se logró obtener un porcentaje de representatividad parejo de acuerdo con el nivel de distribución de los habitantes.

**Tabla 11**

Sectores del distrito de Cusco

	Frecuencia	Porcentaje
SECTOR 1 (Huasahuara, Camino Real, Villacazorla, Miraflores, Tica Tica, Sr. De Qoyllority, Villa rosario)	18	4,7
SECTOR 2 (Subdivisión Arco, El Pedregal, Pucyupata Arco, Camino Inca, Campo verde, Buenos Aires)	18	4,7
SECTOR 3 (El Rosal, Los Huertos Acuña Rebatta, Unión Callanca, Los Alisos, Barranquilla, Chinchero, San Benito)	18	4,7
SECTOR 4 (Santa Anita, Santa fe, El Calvario, Buenaventura, Virgen Asunta, Don José de San Martín)	18	4,7
SECTOR 5 (Las Ñustas, Torrechayoc, Santa Lucía, Sayari)	18	4,7
SECTOR 6 (Alto Cusco, Villa Sol, El Bosque, Independenciaa)	18	4,7
SECTOR 7 (Picchu San Martín sect. 4, Pueblo Libre Ayahuayco, Villa María, Picchu la rinconada Sect. 5)	18	4,7
SECTOR 8 (Picchu Alto sect. 3, Picchu Sipas Pucyo sect 1, Alfarpata, Picchu San Isidro sect. 2, Picchu Alto sect 3)	18	4,7
SECTOR 9 (Santa Ana, San Cristóbal)	17	4,4
SECTOR 10 (San Pedro, Plaza de Armas)	17	4,4
SECTOR 11 (Av. Sol, Qoricancha, Limacpampa, Santo Domingo, Plaza San Blas)	17	4,4

SECTOR 12 (Villa San Blas)	18	4,7
SECTOR 13 (San Blas, Bella Vista, Jardines del Inca, Mosocllacta, Lucrepata, Mesa redonda)	18	4,7
SECTOR 14 (Zaguan del Cielo, Tahuantinsuyo, Zarumilla, Rosaspata/Cruzpata, Recoleta, San Benito, Estadio Universitario)	18	4,7
SECTOR 15 (Balconcillo, Ayuda Mutua, Wiracocha, Jose Escobedo, Tambillo)	18	4,7
SECTOR 16 (Cristo Pobre, Los Ángeles, Micaela Bastidas, Ucchullo Alto, Ucchullo Grande, Los Incas, Los Andenes)	18	4,7
SECTOR 17 (Mariscal Gamarra 2da etapa)	18	4,7
SECTOR 18 (Mariscal Gamarra 1ra etapa)	18	4,7
SECTOR 19 (Huayracpunco, Buenavista, Alto los Incas)	18	4,7
SECTOR 20 (Miscahuara, El Salvador, Garcilazo de la Vega, Primero de Mayo, Urb. Miravalle, Victoria, Los Portales)	18	4,7
SECTOR 21 (Unsaac, Hospital Regional, Manzanares, Manuel Prado, Magisterio I y II etapa, Los Marqueses.)	18	4,7
SECTOR 22 (Seqqueraccay, Tambomachay, Pucara, Yuncaypata, Huancabamba, Huayllarccochoa, Huillcapata)	8	2,1
Total	383	100,0

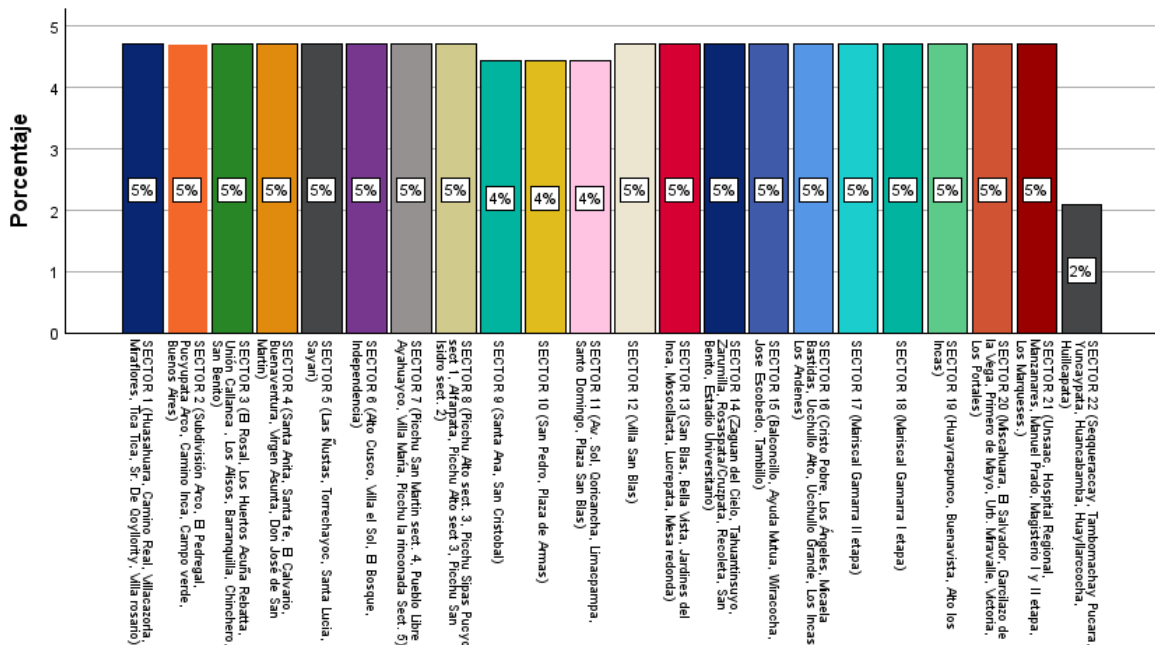
---

Según nuestra investigación concluimos que existen 21 sectores en el distrito de cusco según el plano catastral y que cuenta con zona rural por lo cual se ha optado por agregar un sector en representación de las 8 comunidades campesinas pertenecientes a la zona rural del distrito de estudio.

De 383 encuestas primero se decidió realizar una distribución de acuerdo al porcentaje que representa la población urbano y rural, siendo 98% la proporción de la población urbana y el 2% correspondiente a la población rural. Ahora haciendo la distribución de las encuestas tocaría realizar 375 encuestas al área urbano y 8 encuestas al área rural. Finalmente distribuimos de forma proporcional la cantidad de personas encuestadas equivalente al 4,7 % por cada sector urbano y 2% al sector rural.

**Figura 8**

Gráfico de barras de la distribución de encuestas por sector del distrito de Cusco



## 5.2 Análisis de relación de la percepción de la Gestión Municipal del

### Distrito de cusco

#### Dimensión ambiente

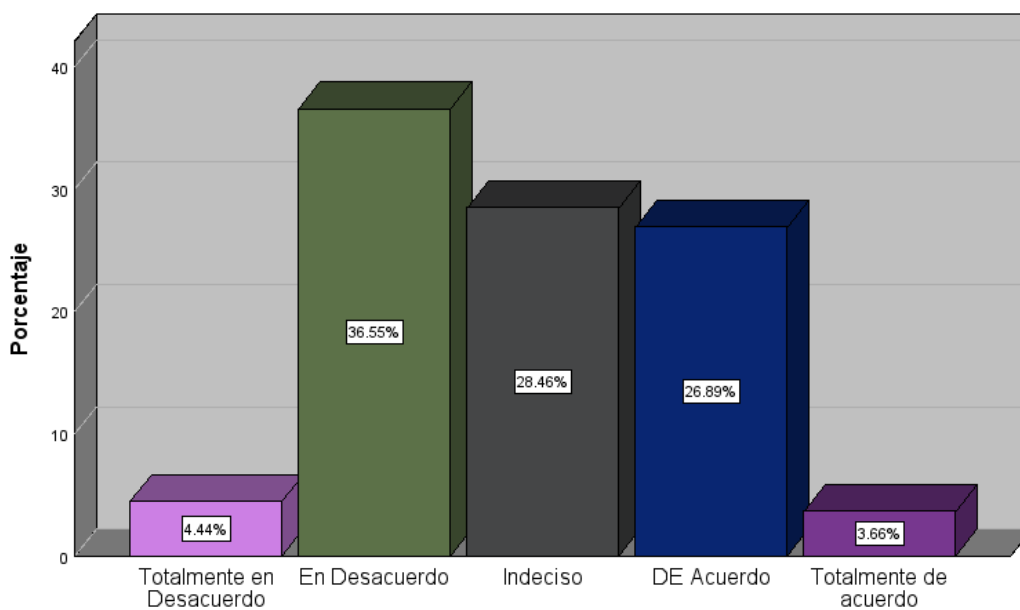
**Tabla 12**

Frecuencia del grado de percepción de la variable ambiente

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	17	4.4
En Desacuerdo	140	36.6
Indeciso	109	28.5
De Acuerdo	103	26.9
Totalmente de acuerdo	14	3.7
Total	383	100.0

**Figura 9**

Gráfico de barras de la dimensión ambiente



De acuerdo con nuestro estudio podemos apreciar que el 36,55% de la muestra se encuentra en desacuerdo con su nivel de percepción lo cual evidencia que la mayor proporción de la población está descontenta con las acciones tomadas en materia de transporte durante el periodo de estudio.

Por otro lado, el 28.46% se muestra indeciso, lo que sugiere que estas personas no tienen una opinión definida sobre el asunto, esto podría denotar una carencia de información o desinterés en el tema.

***Dimensión Comercio***

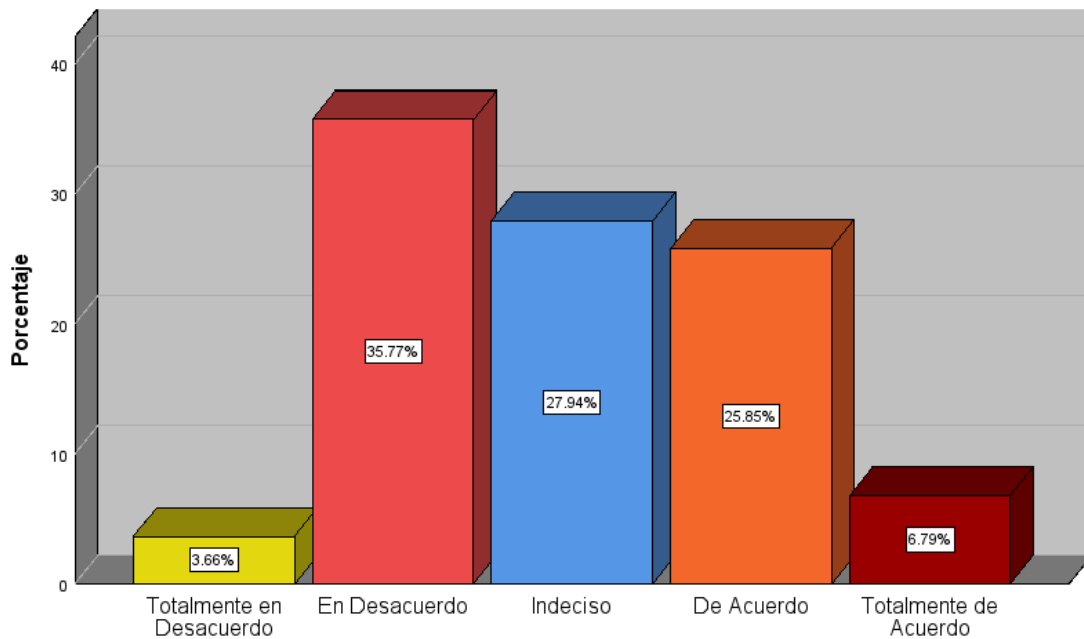
**Tabla 13**

Tabla de la frecuencia de la percepción de la dimensión comercio

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	14	3,7
En Desacuerdo	137	35,8
Indeciso	107	27,9
De Acuerdo	99	25,8
Totalmente de Acuerdo	26	6,8
Total	383	100,0

**Figura 10**

Gráfico de barras de la percepción de la variable comercio



La tabla 13 y figura 10 nos muestra las frecuencias y porcentajes obtenidas respecto a la dimensión comercio del distrito de Cusco.

En términos de frecuencia, 14 personas manifestaron estar totalmente en desacuerdo, 137 personas expresaron desacuerdo, 107 personas se mostraron indecisas, 99 personas estuvieron de acuerdo y 26 personas indicaron estar totalmente de acuerdo.

En cuanto a los porcentajes, el 3.68% manifestaron estar totalmente en desacuerdo, el 35.77% está en desacuerdo, el 27.94% se muestra indeciso, el 25.85% está de acuerdo y, por último, el 6.79% se declara totalmente de acuerdo.

Es posible afirmar que una cantidad considerable de personas expresa su descontento con la administración que está ejecutando la municipalidad respecto al comercio en el distrito de Cusco. Esta falta de satisfacción refleja un mal trabajo en las políticas implementadas en este sector.

Por tanto, es importante que el municipio tome en consideración estas opiniones y trabaje la implementación de políticas y estrategias que cumplan con las necesidades del distrito y fomenten un adecuado comercio.

### *Dimensión Cultura y Deporte*

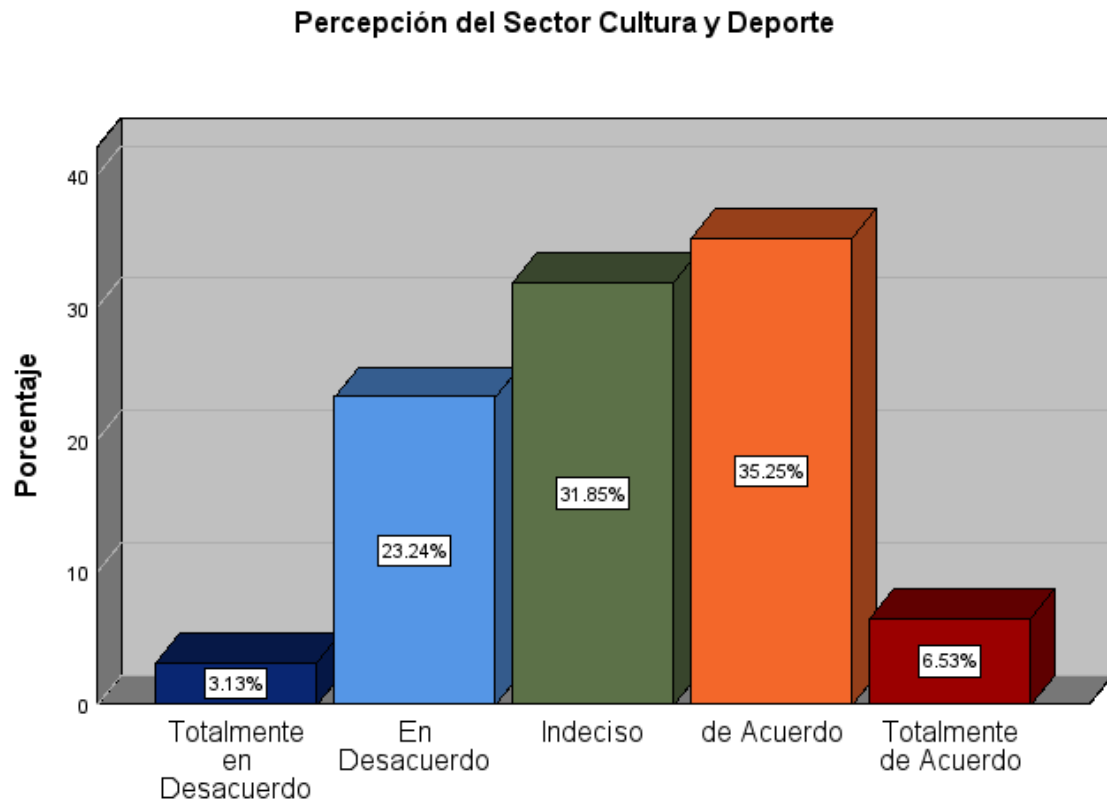
**Tabla 14**

Frecuencia del grado percepción de la variable Cultura y Deporte

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	12	3,1
En Desacuerdo	89	23,2
Indeciso	122	31,9
de Acuerdo	135	35,2
Totalmente de Acuerdo	25	6,5
Total	383	100,0

**Figura 11**

Gráfico de barras de la percepción de la variable Cultura y Deporte



En el cuadro 14 y la figura 11 podemos observar el porcentaje y la frecuencia de las encuestas respecto a la dimensión 2 cultura y deporte en el distrito de cuzco.

En la frecuencia podemos observar que 12 encuestados están totalmente en desacuerdo, 89 personas están en desacuerdo, 122 personas están indecisas respecto a la gestión, 135 están de acuerdo y 25 personas están totalmente de acuerdo en relación con el sector cultura y deporte.

En términos de porcentaje el 3.13% está totalmente en desacuerdo, el 23.24% de los encuestados en desacuerdo, el 31.85% está de acuerdo y el 6.53% está totalmente de acuerdo.

Observando los resultados concluimos que gran parte de los encuestados están de acuerdo respecto a la dimensión cultura y deporte y solo un pequeño porcentaje se encuentran en desacuerdo, mientras que también gran porcentaje de los encuestados están indecisos en su decisión.

Esto nos indica que se ha venido realizando una gestión adecuada con relación a cultura y el deporte en los sectores de Cusco, siendo este el más turístico de todos, pero aun así no es suficiente con los programas y proyectos que se desarrollaron. Por ello es esencial fomentar la participación ciudadana para entender los aspectos que consideran relevantes en esta dimensión y así replantear las acciones empleadas por la municipalidad.

De este modo, se puede aumentar la satisfacción y el bienestar en el distrito de Cusco, promoviendo la participación en programas culturales y deportivas que impulsen el desarrollo pleno de los ciudadanos. El municipio debe asumir la responsabilidad de incentivar y facilitar el acceso a estas oportunidades para los habitantes de Cusco, siempre con el fin de aumentar la calidad de vida de los ciudadanos.

### ***Dimensión Orden Público y Seguridad***

**Tabla 15**

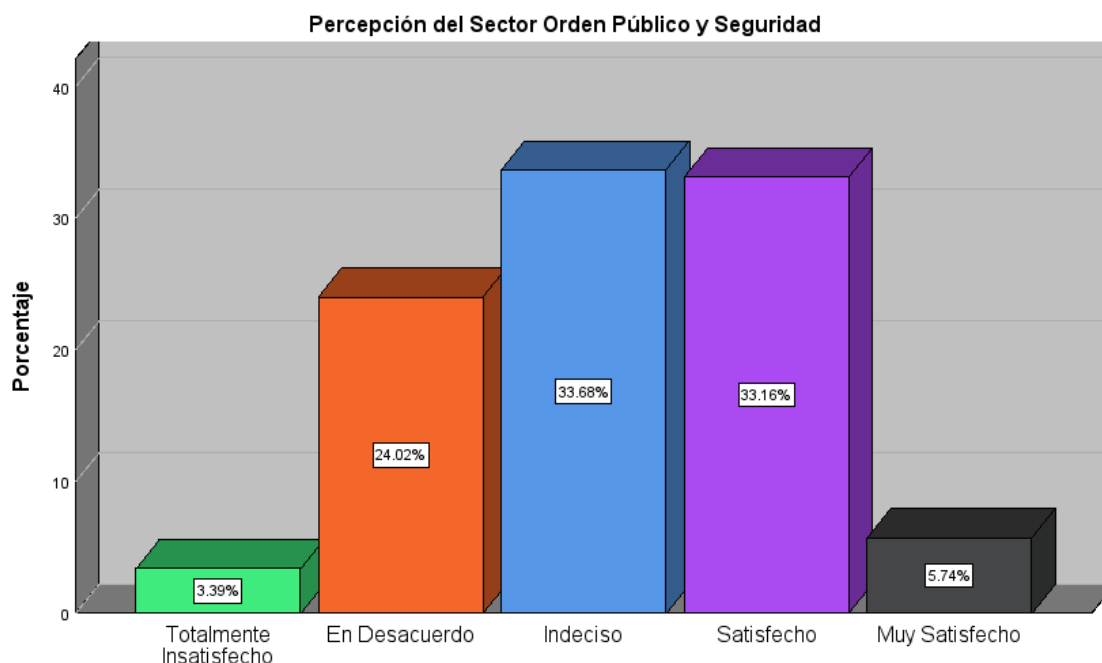
Frecuencia del grado de percepción de la variable Orden Público y Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	13	3,4
En Desacuerdo	92	24,0
Indeciso	129	33,7
Satisfecho	127	33,2
Muy Satisfecho	22	5,7
Total	383	100,0



**Figura 12**

Gráfico de barras de la percepción de la variable Orden Público y Seguridad



Dado los resultados hallados en la tabla 15 y la figura 12 podemos observar las frecuencias y porcentajes de las encuestas respecto a nuestra variable 3 que es orden público y seguridad.

Respecto a la frecuencia podemos observar que 13 encuestados están totalmente insatisfechos, 92 están en desacuerdo, 129 encuestados están indecisos 127 personas se encuentran satisfechas y 22 personas se encuentran muy satisfechos.

En términos de porcentaje el 3.39% están totalmente insatisfechas el 24.02% están en desacuerdo el 33.68% están indecisos el 33.16% están satisfechos y el 5.74% están muy satisfechos.

Al evaluar los resultados, podemos concluir que una gran proporción de los encuestados se muestra indecisa y satisfecha en relación con la dimensión de cultura y

deporte. Se evidencia que por un lado existen gran cantidad de personas que no tienen opinión clara sobre el tema o son indiferentes con las acciones que ha venido realizando la municipalidad y por el otro lado gran parte también se encuentran satisfechos con las decisiones que ha tomado el municipio en materia de orden público y seguridad.

Esta cercanía en ambas escalas refleja que la municipalidad debe implementar acciones más claras que reflejen resultados y que estén acorde a las necesidades de la ciudadanía que viven en los sectores de análisis de nuestra investigación.

### ***Dimensión Transporte***

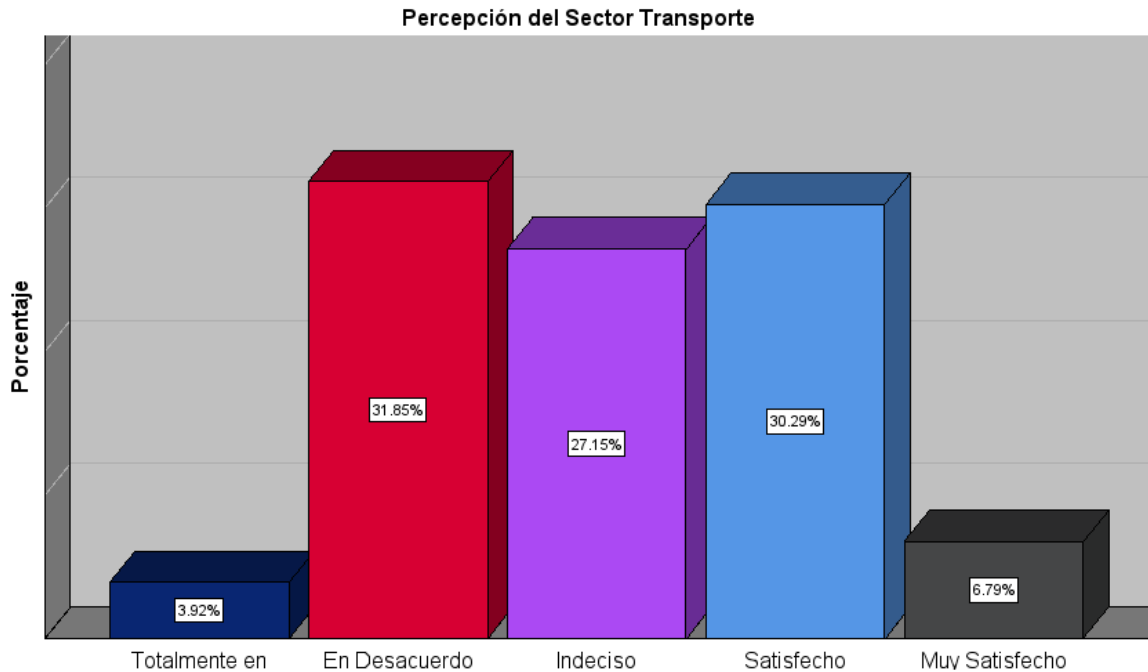
**Tabla 16**

Frecuencia del grado de percepción de la variable Transporte

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	15	3,9
En Desacuerdo	122	31,9
Indeciso	104	27,2
Satisfecho	116	30,3
Muy Satisfecho	26	6,8
Total	383	100,0

**Figura 13**

Gráfico de barras de la percepción de la variable Transporte



Dado los resultados hallados en la tabla 16 y la figura 13 se evidencia, de acuerdo con la frecuencia y porcentaje de sus respuestas respecto a la variable transporte en los sectores de estudio, que se han analizado un total de 383 respuestas.

En cuanto a las respuestas el 3.92%, con 15 respuestas, indicaron estar totalmente en desacuerdo el 31.85%, con 122 respuestas, estaban en desacuerdo el 27.15%, con 104 respuestas, estaban indecisos el 30.29%, con 116 respuestas, estaban de acuerdo y el 6.79%, con 26 respuestas, se encuentran totalmente de acuerdo.

Respecto a la dimensión transporte en el distrito de cuzco observamos que nuestros encuestados en su mayoría están en desacuerdo indicando esto que no perciben un servicio adecuado en este rubro, pero también gran cantidad de personas se encuentran de acuerdo con las acciones establecidas en este sector. Estos resultados nos llevan a concluir que en el

distrito de cusco existen sectores donde las condiciones correspondientes a esta dimensión de análisis están mejor satisfechas a comparación de otras.

De igual forma existen Importante número que se encuentran indecisas en su percepción del transporte, lo que sugiere que las personas se muestran indiferentes con respecto a esta dimensión.

### *Dimensión Saneamiento*

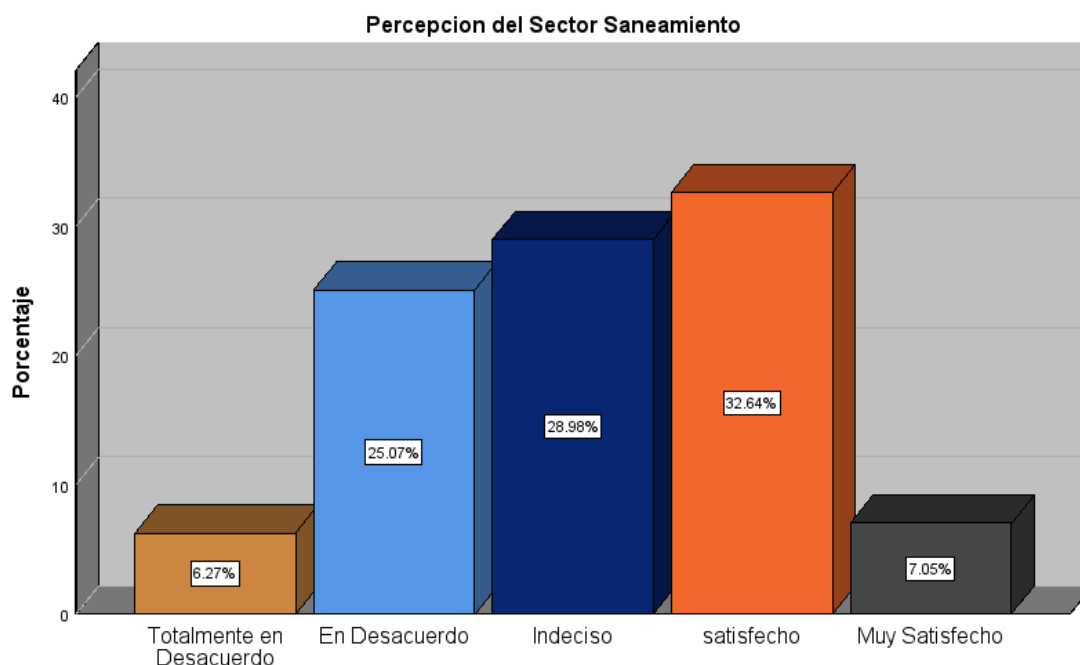
**Tabla 17**

Frecuencia del nivel de percepción de la variable Saneamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	24	6,3
En Desacuerdo	96	25,1
Indeciso	111	29,0
satisfecho	125	32,6
Muy Satisfecho	27	7,0
Total	383	100,0

**Figura 14**

Gráfico de barras de la percepción de la dimensión Saneamiento



En relación a la tabla 17 y la figura 14 observamos que se presentan la frecuencias y porcentajes de las respuestas relacionadas a la variable saneamiento en los sectores del distrito de Cusco.

Analizando la frecuencia, observamos que 24 encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo, 96 se expresaron en desacuerdo, 111 encuestados estuvieron de acuerdo y 27 indicaron estar totalmente de acuerdo.

Respecto a los porcentajes, el 6.27% se mostró totalmente en desacuerdo, 25.07% estuvo en desacuerdo, 28.98% se mostró indeciso, el 32.64% estuvo de acuerdo y el 7.05% se declaró totalmente de acuerdo.

Se puede notar que un alto porcentaje de personas está de acuerdo con las actividades realizadas por la municipalidad. Sin embargo, también hay un considerable número de

ciudadanos que se muestran indecisos o en desacuerdo con respecto a este ámbito. Esto es una muestra de la falta de claridad y efectividad en las políticas implementadas. Ambos resultados son preocupantes, ya que evidencian una deficiente dirección y ejecución de las acciones relacionadas con el saneamiento en la ciudad.

Por lo tanto, es fundamental que el municipio considere estas opiniones y se enfoque en mejorar las condiciones de salud pública vinculadas al agua potable y al procesamiento de aguas residuales en la ciudad del Cusco.

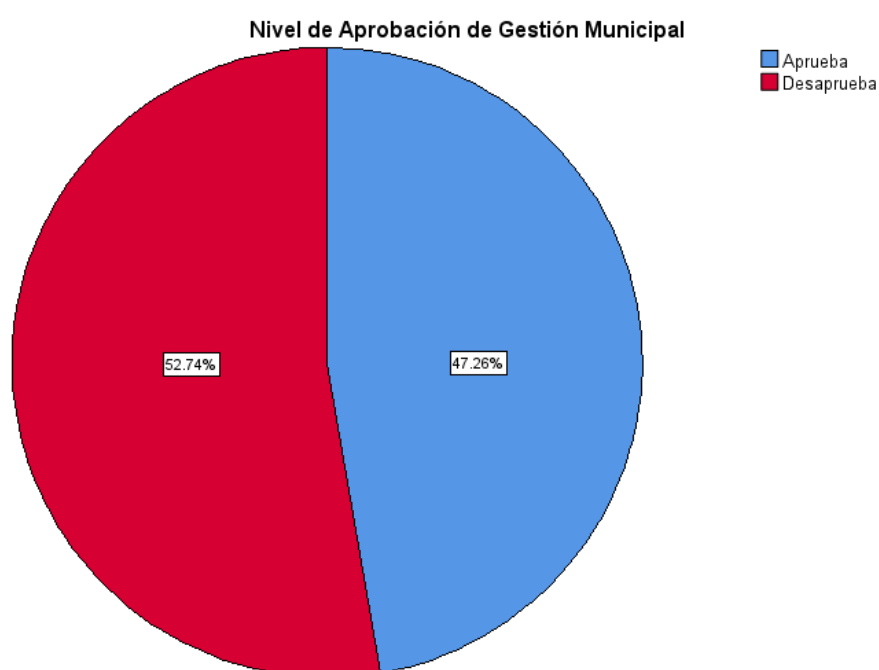
**Tabla 18**

Frecuencia del grado de aprobación de la gestión municipal total de la población

	Frecuencia	Porcentaje
Aprueba	181	47,3
Desaprueba	202	52,7
Total	383	100,0

**Figura 15**

Gráfico circular del nivel de aprobación de la gestión municipal



Como observamos la tabla 18 y figura 15 representan las respuestas que conciernen a la evaluación de la gestión anterior del distrito de Cusco, donde 181 personas aprueban, lo que representa un 52.47%. Por su parte, 202 personas desaprueban dicha gestión, lo que corresponde al 47.26%.

Podemos apreciar que no existe mucho margen de diferencia entre ambos porcentajes. Los datos de la encuesta indican una polarización notable entre los residentes del distrito. El 52% de los encuestados manifiesta desaprobación hacia la gestión municipal, indicando una percepción negativa y posiblemente insatisfacción con las políticas y acciones emprendidas por la administración. Por otro lado, el 48% de los encuestados expresa su aprobación, lo que refleja una base de apoyo considerable pero minoritaria.

Ahora haciendo énfasis en la estrecha diferencia de los resultados subraya la paridad en las opiniones de la población. La cercanía de ambos resultados indica que la percepción pública está altamente dividida, y cualquier cambio en la gestión municipal podría fácilmente inclinar el balance de aprobación o desaprobación en un sentido u otro.

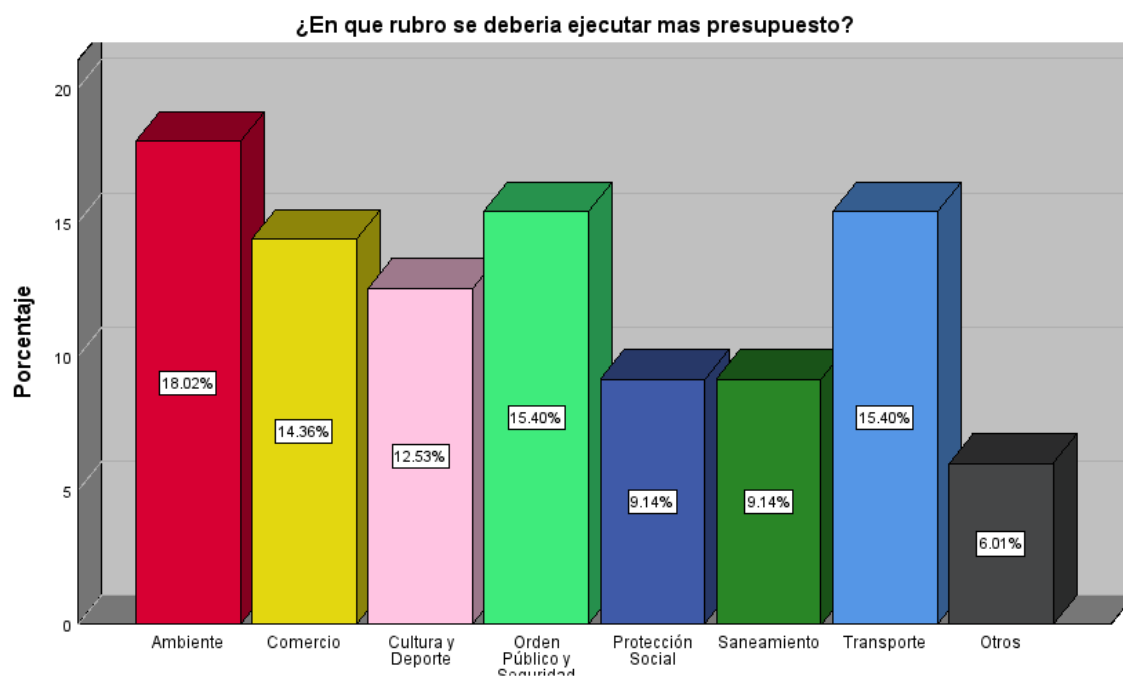
### **Tabla 19**

Frecuencias del orden de prioridades que consideran los encuestados para que la municipalidad dirija la ejecución del presupuesto.

	Frecuencia	Porcentaje
Ambiente	69	18,0
Comercio	55	14,4
Cultura y Deporte	48	12,5
Orden Público y Seguridad Ciudadana	59	15,4
Protección Social	35	9,1
Saneamiento	35	9,1
Transporte	59	15,4
Otros	23	6,0
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100,0</b>

**Figura 16**

Gráfico de barras del orden de prioridades que considera los encuestados para que la municipalidad dirija la ejecución del presupuesto.



En la tabla 19 y la figura 16 se observa la opinión de los ciudadanos sobre el sector que debería recibir un mayor presupuesto, conforme a las necesidades de la ciudadanía que habitan en el distrito de Cuzco. El 18.02% opina que el mayor porcentaje del presupuesto debería destinarse al sector de Medio Ambiente. Un 15.40% considera que los recursos deben enfocarse en Orden Público y Seguridad, mientras que otro 15.40% prefiere priorizar el sector de Transporte. El 14.36% sugiere que el Comercio debería recibir mayor atención presupuestaria. Un 12.53% cree que Cultura y Deporte debe ser priorizado, mientras que el 9.14% señala que el sector de Protección Social y el 9.14% el sector de Saneamiento debería recibir más fondos. Finalmente, el 6% de los encuestados considera que se deben priorizar otros sectores para la asignación del presupuesto en programas y proyectos públicos.



De un total de 383 encuestados, 69 señalan que el sector prioritario debe ser Medio Ambiente. 59 personas consideran que los sectores de Orden Público y Seguridad, así como Transporte, deben recibir prioridad. 55 personas opinan que el Comercio debe ser el rubro priorizado, mientras que 48 creen que Cultura y Deporte deberían recibir mayor atención. 35 encuestados mencionan que Protección Social debe ser priorizado, al igual que 35 que indican que el sector de Saneamiento debería ser el foco principal. Finalmente, 23 personas sugieren que otros sectores deberían ser los destinatarios principales del presupuesto municipal en Cusco.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta, se confirma que la percepción ciudadana de la gestión municipal varía significativamente según la dimensión evaluada, lo que valida la hipótesis planteada H1: **La percepción ciudadana de la gestión municipal varía significativamente en función de las distintas dimensiones.** A continuación, se detalla el análisis por dimensión:

**Ambiente:** La percepción de la gestión municipal en temas ambientales es mixta. Si bien algunos ciudadanos reconocen avances en la limpieza pública y la conservación de áreas verdes, otros consideran que aún hay deficiencias en la gestión de residuos sólidos y la reducción de contaminación en espacios urbanos.

**Comercio:** La mayoría de los encuestados percibe que la municipalidad ha implementado políticas favorables para el desarrollo del comercio local, como la formalización de negocios y la organización de espacios de venta. Sin embargo, algunos sectores económicos sienten que falta mayor apoyo o incentivos.

**Cultura y Deporte:** La gestión en esta área ha recibido opiniones divididas. Mientras que se reconocen eventos culturales y mejoras en infraestructura deportiva, parte de la

población considera que la oferta es limitada y que debería existir una mayor inversión en actividades inclusivas y descentralizadas.

Orden Público y Seguridad: Esta es una de las dimensiones con menor nivel de satisfacción. Los ciudadanos expresan preocupación por la falta de presencia policial en algunas zonas y por la insuficiencia de estrategias municipales para reducir la delincuencia y mejorar el orden público.

Transporte: La percepción en esta dimensión es predominantemente negativa. Se han identificado problemas en la regulación del transporte público, congestión vehicular y falta de infraestructura adecuada para peatones y ciclistas, lo que ha generado insatisfacción en la población.

Saneamiento: La gestión municipal ha sido evaluada de manera moderada en esta dimensión. Si bien se reconoce una mejora en el acceso a servicios básicos como agua potable y alcantarillado, todavía existen zonas con deficiencias en mantenimiento y cobertura, lo que afecta la satisfacción de los ciudadanos.

### **5.3 Análisis de la relación de la satisfacción de la gestión municipal con las variables descriptivas**

Primero observaremos el nivel de significancia de nuestras variables de acuerdo con el nivel de satisfacción de la gestión municipal

**Tabla 20**

Nivel de significancia de las variables respecto a la Satisfacción

Variable 1	Variable 2	Chi-X2	P-valor
Edad	Satisfacción	14,29	0,282
Género	Satisfacción	6,54	0,162
Nivel de Instrucción	Satisfacción	20.839	0,05
Ocupación	Satisfacción	24.186	0,234
Estado Civil	Satisfacción	21.685	0,154

A partir del cuadro proporcionado, se puede observar la relación entre nuestras diversas variables (edad, género, nivel de instrucción, ocupación, estado civil e ingreso) y la satisfacción con la gestión municipal.

Se observa una relación entre la variable edad y la satisfacción no fue significativa, con un valor de  $p = 0,282$ , lo que indica que la edad no tiene un impacto notable en el nivel de satisfacción. El análisis entre género y satisfacción tampoco muestra una relación significativa, con un valor de  $p = 0,162$ . Esto sugiere que el género de los encuestados no influye de forma considerable en su percepción sobre la gestión municipal.

Se observó una correlación significativa entre el nivel de instrucción y la satisfacción con un valor de Chi-Cuadrado de 20.839 y un  $p = 0,05$ . Esto indica que el nivel educativo de los ciudadanos sí influye en su grado de satisfacción, donde aquellos con mayor educación tienden a estar más satisfechos con la gestión municipal. La ocupación no mostró una relación significativa con la satisfacción ( $p = 0,234$ ), lo que sugiere que la actividad laboral de los ciudadanos no es un factor determinante en su evaluación de la gestión municipal.

Al igual que en otras variables, el estado civil no mostró una relación significativa con la satisfacción ( $p = 0,154$ ), lo que indica que el estado civil no afecta considerablemente la percepción de la gestión. Se halló una relación altamente significativa entre el nivel de ingresos y la satisfacción con un valor de Chi-Cuadrado de 30.767 y un  $p = 0,002$ . Esto sugiere que el ingreso de los ciudadanos influye de manera importante en su satisfacción, siendo las personas con mayores ingresos más propensas a estar satisfechas con la gestión municipal.

Estas conclusiones resaltan la importancia del nivel de instrucción y los ingresos en la percepción de la satisfacción ciudadana con la gestión del municipio, mientras que otras variables, como la edad, género, ocupación y estado civil, no parecen tener un impacto significativo.

**PRIMERA CHI CUADRADA: Relación de nivel de Instrucción con la Satisfacción**

Para determinar si el grado de instrucción tiene alguna influencia significativa en la satisfacción de las personas respecto a la gestión municipal, se implementó la prueba de Chi-Cuadrado ( $\chi^2$ ). Las hipótesis planteadas son las siguientes:

H0: El nivel de instrucción no tiene influencia en el grado de satisfacción de la gestión municipal.

HA: El nivel de instrucción tiene influencia en el grado de satisfacción de la gestión municipal

Es fundamental en este estudio analizar el grado de significancia entre el nivel educativo y la satisfacción con la gestión municipal.

**Tabla 21**

Prueba de Chi-cuadrado del nivel de instrucción y la satisfacción de la gestión municipal

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.839 <sup>a</sup>	12	0,053
Razón de verosimilitud	23,063	12	0,027
Asociación lineal por lineal	7,628	1	0,006
N de casos válidos	383		

En la tabla 19, se observa que el valor de significancia es 0.053, el cual es cercano a nuestro valor de prueba (0.05) además que la Razón de verosimilitud y Asociación lineal por lineal son menores a 0.05. Por tal motivo, se valida la hipótesis alternativa formulada, lo que afirma concluyentemente la existencia de una relación significativa entre el nivel educativo de los individuos y el grado de satisfacción percibido.

Este resultado sugiere que el nivel de instrucción tiene un impacto relevante en las percepciones y valoraciones que los habitantes del lugar otorgan a las políticas y acciones de la administración local, según el análisis realizado.

### Tabla 22

Tabla Cruzada de la Prueba de Chi-cuadrado del nivel de instrucción y la satisfacción de la gestión municipal

		Nivel de Satisfacción				Totalmente de Acuerdo
		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	
Nivel de Instrucción	Superior Completa	1,1%	22,1%	37,9%	31,9%	7,0%
	Superior Incompleta	0,0%	15,6%	37,8%	44,4%	2,2%
	Secundaria	0,0%	40,9%	36,4%	22,7%	0,0%
	Primaria	0,0%	55,6%	22,2%	22,2%	0,0%

En la tabla nro. 20 observamos que un 31.9% de las personas con estudios superiores completos está "De Acuerdo" con la gestión municipal, y un 7.0% está "Totalmente de Acuerdo". Este grupo presenta una proporción significativa de ciudadanos que aprueban la gestión. Sin embargo, hay un 22.1% que está "En Desacuerdo", lo que sugiere que la percepción de satisfacción está dividida, aunque la aprobación supera a los desacuerdos. La proporción de indecisos es considerable (37,9%).

En el grupo de personas con educación superior incompleta se observa que el 44.4% de los ciudadanos está "De Acuerdo" con la gestión, el valor más alto entre todas las categorías. Aunque la proporción de los que están "Totalmente de Acuerdo" es baja (2.2%), la alta proporción de satisfacción sugiere que estos ciudadanos tienen una visión mayormente favorable. La proporción de indecisos también es alta (37,8%), lo que podría reflejar una falta de claridad en la percepción o algún grado de ambigüedad en relación a la gestión municipal.

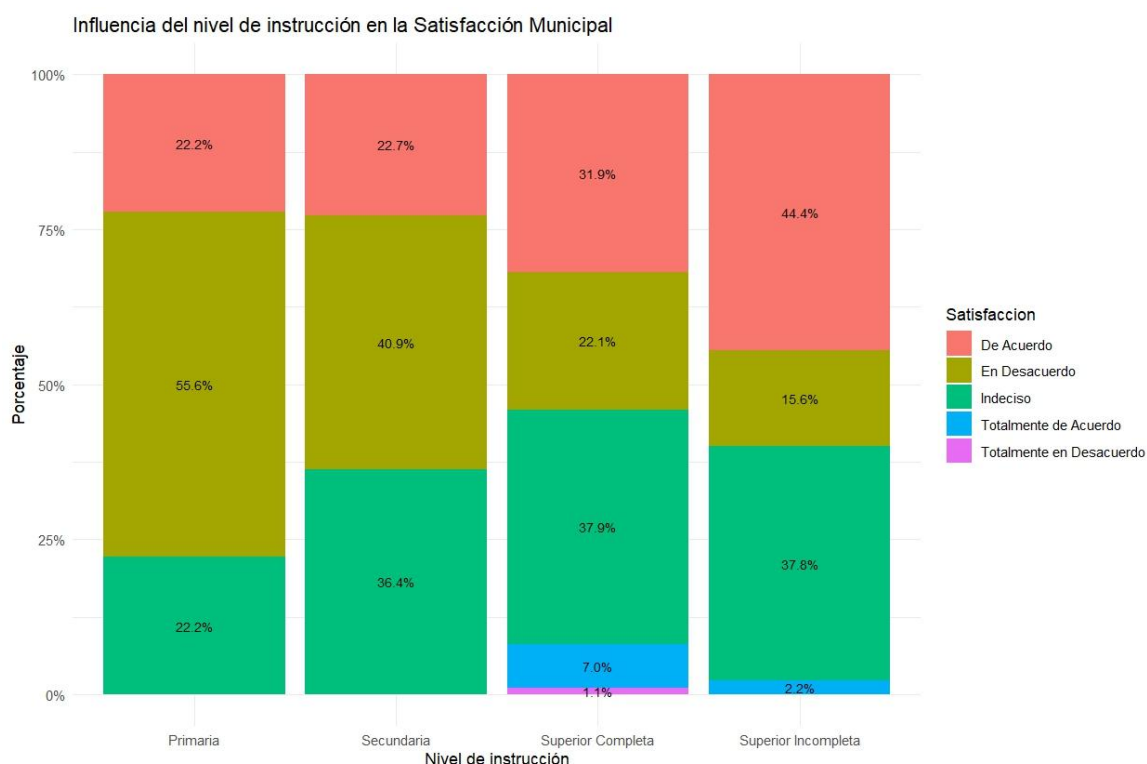
También se observa que las personas con secundaria completa presentan una proporción más baja de encuestados que están "De Acuerdo" (22.7%) y ninguna persona que esté "Totalmente de Acuerdo", lo que indica una menor satisfacción en comparación con los ciudadanos con estudios superiores. Además, el 40.9% se encuentra "En Desacuerdo", lo que sugiere un mayor nivel de insatisfacción con la gestión municipal en este grupo.

Por otra parte, la mayoría de los ciudadanos con estudios primarios se encuentra "En Desacuerdo" (55,6%), y ninguna persona reporta estar "Totalmente de Acuerdo". Esto indica un claro descontento en este grupo con la gestión municipal. Además, hay una proporción considerable de indecisos (22,2%), lo cual podría deberse a una falta de información o de claridad respecto a los servicios y políticas municipales.

**Relación que se establece entre la variable el nivel de instrucción y nivel de satisfacción de la gestión municipal**

**Figura 17**

Gráfico cruzado del nivel de instrucción y satisfacción de la gestión municipal



Se puede identificar que los ciudadanos con mayor nivel educativo tienden a tener una mejor percepción de la gestión municipal. Los ciudadanos con educación superior (completa o incompleta) presentan mayores niveles de satisfacción, mientras que aquellos con educación secundaria y primaria muestran más desacuerdos e indecisión. Esta tendencia puede indicar que las personas con mayor educación tienen mejor acceso a la información ya los servicios públicos o tienen una comprensión más amplia de las políticas y acciones de la municipalidad, lo cual influye en su percepción.

Además, el alto porcentaje de indecisos en todos los niveles de instrucción, especialmente en los más altos, puede reflejar dudas sobre la efectividad de la gestión o falta de claridad en la comunicación por parte de la municipalidad respecto a sus políticas y logros.

Con este resultado estaríamos aceptando la hipótesis alterna en lo que respecta a que la gente con mayor grado de instrucción tiende a aceptar la gestión municipal, por lo que nuestra hipótesis general queda confirmada.

### **SEGUNDA CHI-CUADRADA: Relación del nivel de Ingreso con la Satisfacción**

Se realizó una prueba estadística de Chi-Cuadrado con el fin de evaluar la relación entre la variable ingreso sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos del distrito de Cusco en relación con la gestión municipal.

Para determinar si la variable Ingreso tiene alguna influencia significativa en la satisfacción de la población respecto a la gestión municipal, se implementó la prueba de Chi-Cuadrado ( $\chi^2$ ). Las hipótesis planteadas son las siguientes:

H0: El ingreso de los ciudadanos no tiene influencia en su nivel de satisfacción respecto la gestión municipal.

HA: El ingreso de los ciudadanos tiene influencia en su nivel de satisfacción con la gestión municipal.

**Tabla 23**

Prueba Chi-cuadrado de la variable Ingreso y la satisfacción de la gestión municipal

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30.767 <sup>a</sup>	12	0,002
Razón de verosimilitud	32,470	12	0,001
Asociación lineal por lineal	12,186	1	0,000
N de casos válidos	383		



De acuerdo con los datos mostrados anteriormente, se observa que la significancia es equivalente a 0.002, que es inferior a nuestro valor de prueba de 0.05. En consecuencia, aceptamos la hipótesis alternativa y podemos sostener que existe incidencia estadísticamente significativa entre el ingreso de la muestra y el grado de satisfacción con la administración local.

Es factible concluir, basándose en los datos de la tabla 21, que hay un nivel de significancia notable entre la variable de ingresos de la ciudadanía del distrito de Cusco y el grado de satisfacción derivado de su percepción de los servicios proporcionados por la Municipalidad del Cusco.

**Tabla 24**

Contingencia de la Prueba de Chi-cuadrado sobre ingresos de los ciudadanos y su satisfacción con la gestión municipal.

		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Ingreso Codificado	Ingreso bajo	0,0%	40,0%	26,7%	33,3%	0,0%
	Ingreso medio	1,4%	24,7%	38,4%	34,2%	1,4%
	Ingreso alto	0,8%	30,5%	38,9%	24,4%	5,3%
	Ingreso muy alto	0,0%	12,1%	35,2%	39,6%	13,2%

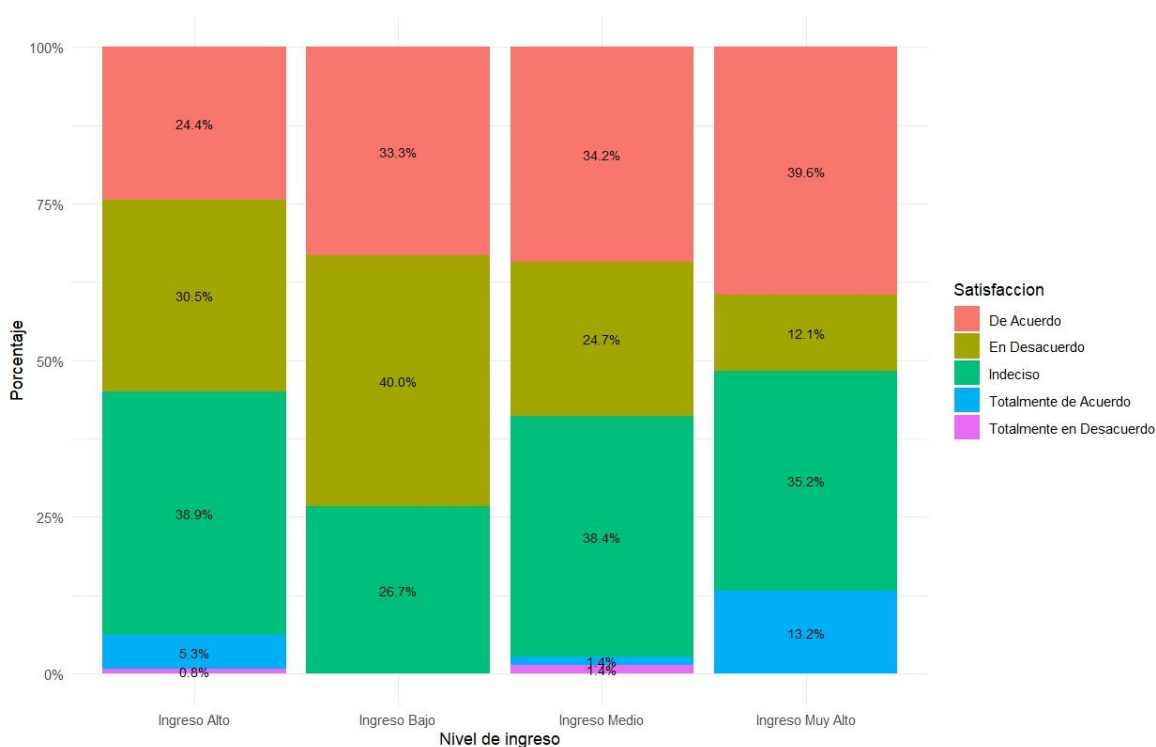
La tabla revela que los ciudadanos con ingresos muy altos muestran una tendencia mayor hacia la satisfacción con la gestión municipal, con casi el 40% de personas "De Acuerdo" y un 13.2% que está "Totalmente de Acuerdo". Esto sugiere que, dentro de este grupo, la mayoría de los ciudadanos tiene una valoración favorable de la gestión, aunque un porcentaje considerable permanece indeciso.

De igual forma los ciudadanos con ingresos altos también muestran una satisfacción relativa, con un 38.9% "De Acuerdo" y un 5.3% "Totalmente de Acuerdo", aunque una cuarta parte de ellos se encuentran "En Desacuerdo". Por otro lado, los ciudadanos en el grupo de ingresos medios muestran una proporción considerable de insatisfacción (34.2% "En Desacuerdo") y un 38.4% "De Acuerdo", pero también presentan un porcentaje significativo de indecisos (24.7%).

Por último, en Ingresos bajos muestra la mayor proporción de ciudadanos "Indecisos" (40.0%), lo cual sugiere que muchos ciudadanos no tienen una opinión definida sobre la gestión municipal. Sin embargo, el 33,3% "En Desacuerdo" indica un nivel relativamente alto de insatisfacción.

**Figura 18**

Gráfico cruzado de los ingresos de los ciudadanos y la satisfacción de la gestión municipal



En el grafico 18 se observa que los ciudadanos con Ingresos Muy Altos muestran una clara inclinación hacia la satisfacción, con una menor proporción de personas que expresan descontento, lo cual podría estar relacionado con un mejor acceso a servicios o una percepción de mayores beneficios por parte de este grupo además que con sus ingresos cubren de mejor manera sus propias necesidades.

Por otro lado, los ciudadanos con Ingresos Bajos presentan una alta proporción de personas "Indecisas" y una notable proporción de ciudadanos "En Desacuerdo", lo que podría estar vinculado a un acceso limitado a servicios públicos de calidad o una percepción de desigualdad en la atención por parte de la municipalidad.

Deducimos también que el gran número de personas indecisas en todos los niveles de ingreso sugiere que la municipalidad podría necesitar mejorar la comunicación y la transparencia en su gestión, así como asegurar una distribución más equitativa de los servicios públicos para lograr una percepción más clara y definida por parte de la ciudadanía.

### **PRUEBA DE CORRELACIÓN DE PEARSON: Relación del nivel de Nivel del Percepción con la Satisfacción**

Con el objetivo de analizar la relación entre la percepción ciudadana y el nivel de satisfacción con la administración local, se empleó un análisis de evaluación estadística, para identificar la dirección de la asociación en ambas variables. Esta técnica permitió evaluar si existe un vínculo significativo entre cómo los ciudadanos del distrito de Cusco perciben los servicios municipales y su nivel de satisfacción global con la gestión administrativa. En vista a ello se utilizó una prueba estadística de chi-cuadrado. Con este fin, se formularon las siguientes hipótesis:

H0: El nivel de percepción no influye en el grado de satisfacción con la gestión municipal

HA: El nivel de percepción influye en el grado de satisfacción con la gestión municipal.

**Tabla 25**

Prueba de Correlación de Pearson respecto al Nivel de Satisfacción y Percepción de los encuestados

		Satisfacción Total de todas las Dimensiones
Percepción Total de todas las dimensiones	Correlación de Pearson	.807**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	383

En vista a lo mostrado en la tabla 25, se evidencia una significancia entre nuestras variables de estudio, percepción de la población y su grado de satisfacción. Podemos apreciar que, conforme mejora la percepción, la satisfacción también aumenta en un 80,7%. Esto sugiere una relación positiva entre ambos, indicando que a medida que el nivel de percepción se eleva, la satisfacción de las personas también crece en un 80,7%. El porcentaje restante se atribuye a otras variables que no han sido contempladas en este estudio.

#### **5.4 Análisis del nivel de Ejecución Presupuestal**

##### **PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

Analizar el porcentaje de ejecución nos permite conocer qué tan eficiente ha sido la administración pública al utilizar los recursos asignados, detectando posibles subejecuciones o excesos en el gasto.

**Tabla 26**

Nivel de ejecución presupuestal por fuente de financiamiento de la municipalidad provincial del cusco periodo 2019

Fuente de Financiamiento	PIA	PIM	Devengado	Avance %
1: RECURSOS ORDINARIOS	15,909,080	17,111,965	10,936,772	63.9
2: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	54,430,117	70,076,954	61,070,615	87.1
3: RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO	0	19,354,889	141,821	0.7
4: DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0	9,716,808	6,342,415	65.3
5: RECURSOS DETERMINADOS	66,221,030	92,878,753	80,064,260	86.2

En el ejercicio anual de 2019, se puede observar que la fuente de RD destaca como la de mayor nivel de ejecución presupuestal en la Municipalidad del Cusco, alcanzando un porcentaje del 86,2% en relación con el Presupuesto Institucional Modificado de ese año.

De igual forma, se puede constatar que, en la fuente RDR, la cual se encuentra en segundo lugar de relevancia, se registra un porcentaje de ejecución del 87,1%, lo que la convierte en el nivel más alto de ejecución.

En tercer lugar, de relevancia tenemos a la fuente de financiamiento RO, el cual se refiere a aquellos ingresos generados por recaudación de tributos. En esta categoría, se observa un avance de ejecución del 63,9%.

**Tabla 27**

Ejecución presupuestal por fuente de financiamiento de la municipalidad provincial del cusco periodo 2020

Fuente de Financiamiento	PIA	PIM	Devengado	Avance %
1: RECURSOS ORDINARIOS	11,035,293	17,461,067	16,669,342	95.5
2: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	67,020,597	50,129,588	35,161,312	70.1
3: RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO		13,812,867	5,255,808	38.1
4: DONACIONES Y TRANSFERENCIAS		5,251,514	2,100,036	40.0
5: RECURSOS DETERMINADOS	75,219,652	80,843,508	63,366,571	78.4

En el ejercicio anual correspondiente a 2020, se puede observar que la fuente de RD presenta el mayor nivel de ejecución presupuestal en la Municipalidad del Cusco, alcanzando un porcentaje del 78,4% en relación con el Presupuesto Institucional Modificado de ese año.

Asimismo, se puede constatar en la fuente de RDR, que se encuentra en segundo lugar de relevancia, se registra un porcentaje de ejecución del 70,1%, el cual representa el nivel más alto de ejecución.

La tercera fuente de financiamiento con mayor significancia es RO, el cual se refiere a aquellos ingresos generados por recaudación de tributos. En esta categoría, se observa un avance de ejecución del 95,5% correspondiente al año 2020.

**Tabla 28**

Ejecución presupuestal por fuente de financiamiento de la municipalidad provincial del cusco periodo 2021

<b>Fuente de Financiamiento</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>	<b>Devengado</b>	<b>Avance %</b>
1: RECURSOS ORDINARIOS	12,217,862	23,637,395	21,884,024	92.6
2: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	46,099,043	37,214,305	32,510,028	87.4
3: RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO	0	35,048,359	26,040,832	74.3
4: DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0	3,280,577	2,972,182	90.6
5: RECURSOS DETERMINADOS	60,130,121	85,396,171	81,406,143	95.3

Se puede constatar que, en el ejercicio anual de 2021, la fuente de RD destaca como el mayor nivel de ejecución presupuestal en la Municipalidad del Cusco, alcanzando un porcentaje del 95,3% en relación con el Presupuesto Institucional Modificado de ese año.

De manera similar, se puede constatar que la fuente de RDR, el cual se posiciona en el segundo lugar en términos de importancia relativa, destacándose como una de las variables más significativas dentro del análisis jerárquico, se registra un avance de ejecución del 87,4%, superando al del año anterior.

La tercera fuente de financiamiento más destacada es la de Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito, que incluye las transacciones crediticias llevadas a cabo con instituciones nacionales e internacionales, gobiernos extranjeros, al igual que la distribución de líneas de crédito. En esta categoría, se registra un índice porcentual de ejecución correspondiente al 74,3%.

**Tabla 29**

Ejecución presupuestal por fuente de financiamiento de la Municipalidad Provincial del Cusco periodo 2022

<b>Fuente de Financiamiento</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>	<b>Devengado</b>	<b>Avance %</b>
1: RECURSOS ORDINARIOS	11,994,484	14,277,740	10,436,301	73.1
2: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	52,186,002	59,423,323	52,615,066	88.5
3: RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO	0	7,200,541	6,824,362	94.8
4: DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0	399,141	0	0.0
5: RECURSOS DETERMINADOS	70,167,986	115,936,912	104,022,130	89.7

En el ejercicio anual 2022 observamos que Recursos Determinados representa el más alto nivel de ejecución llegando a tener un avance del 89.7% con respecto al Presupuesto Institucional Modificado con el cual termino el año 2022

Asimismo, se puede notar que, en la fuente de RDR, que constituye el segundo lugar de importancia, se presenta un porcentaje de avance del 88,5%, lo que indica un avance considerable en relación con la procedencia de los ingresos.

De igual forma tenemos a Recursos Ordinarios como tercera fuente de financiamiento más importante, la cual para el año 2022 tuvo un porcentaje de ejecución de 89.7%. También observamos que la recaudación fue menor en comparación con los demás años de estudio.

Observamos que el ejercicio anual con mayor nivel de ejecución presupuestal a nivel devengado corresponde al año 2022 y por otro lado el año donde se registra menor ejecución presupuestal es el 2020 siendo esto un efecto de la crisis sanitaria y económica generado por



la Covid19 la cual provocó una reorientación de los presupuestos para enfrentar la emergencia además de las dificultades logísticas para realizar cualquier trabajo en ese entonces.

## **PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL POR CATEGORÍA PRESUPUESTAL**

**El presupuesto total ejecutado por la Municipalidad del Cusco abarca diversas categorías presupuestales durante el periodo de gestión comprendido entre 2019 y 2022.**

**Tabla 30**

Ejecución presupuestal por categoría presupuestal año 2019

<b>Categoría Presupuestal</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>	<b>Devengado</b>	<b>Avance %</b>
0001: PROGRAMA ARTICULADO NUTRICIONAL	0	651,306	498,966	76.6
0016: TBC-VIH/SIDA	258,570	258,570	258,141	99.8
0017: ENFERMEDADES METAXENICAS Y ZOONOSIS	1,672,605	51,900	45,900	88.4
0030: REDUCCION DE DELITOS Y FALTAS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD CIUDADANA	8,339,631	8,705,865	7,074,314	81.3
0036: GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS	8,069,750	11,285,473	10,136,194	89.8
0041: MEJORA DE LA INOCUIDAD AGROALIMENTARIA	0	31,145	18,811	60.4
0042: APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS HIDRICOS PARA USO AGRARIO	0	39,381	28,345	72.0
0046: ACCESO Y USO DE LA ELECTRIFICACION RURAL	15,000	238,974	149,763	62.7

0051: PREVENCION Y TRATAMIENTO DEL CONSUMO DE DROGAS	326,818	240,255	5,952	2.5
0068: REDUCCION DE VULNERABILIDAD Y ATENCION DE EMERGENCIAS POR DESASTRES	902,978	2,480,211	2,191,344	88.4
0080: LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR	304,604	220,107	220,104	100.0
0082: PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO URBANO	11,480,925	27,077,496	2,932,840	10.8
0083: PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL	0	49,435	44,180	89.4
0090: LOGROS DE APRENDIZAJE DE ESTUDIANTES DE LA EDUCACION BASICA REGULAR	6,338,827	8,609,452	5,802,063	67.4
0091: INCREMENTO EN EL ACCESO DE LA POBLACION DE 3 A 16 AÑOS A LOS SERVICIOS EDUCATIVOS PUBLICOS DE LA EDUCACION BASICA REGULAR	0	175,822	43,864	24.9
0101: INCREMENTO DE LA PRACTICA DE ACTIVIDADES FISICAS, DEPORTIVAS Y RECREATIVAS EN LA POBLACION PERUANA	4,339,582	5,212,640	3,283,669	63.0
0104: REDUCCION DE LA MORTALIDAD POR EMERGENCIAS Y URGENCIAS MEDICAS	0	911,642	893,703	98.0
0109: NUESTRAS CIUDADES	3,119,047	4,587,828	3,159,681	68.9
0138: REDUCCION DEL COSTO, TIEMPO E INSEGURIDAD EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE	10,415,863	10,847,329	8,488,242	78.3
0142: ACCESO DE PERSONAS ADULTAS MAYORES A SERVICIOS ESPECIALIZADOS	0	49,263	49,102	99.7
0144: CONSERVACION Y USO SOSTENIBLE DE ECOSISTEMAS PARA LA PROVISION DE SERVICIOS ECOSISTEMICOS	0	22,500	0	0.0

0146: ACCESO DE LAS FAMILIAS A VIVIENDA Y ENTORNO URBANO ADECUADO	846,600	14,584,521	10,219,783	70.1
0148: REDUCCION DEL TIEMPO, INSEGURIDAD Y COSTO AMBIENTAL EN EL TRANSPORTE URBANO PROGRAMAS PRESUPUESTALES	11,218,219	19,593,508	16,162,925	82.5
PROGRAMAS PRESUPUESTALES	67,649,019	115,924,623	71,707,886	61.9
9001: ACCIONES CENTRALES	18,240,807	34,991,588	34,310,686	98.1
9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PRODUCTOS	50,670,401	58,223,158	52,537,310	90.2

A partir del análisis del cuadro anterior, se puede resaltar que la municipalidad de Cusco gestiona su presupuesto en tres categorías: Acciones Centrales, Asignaciones Presupuestales sin Producto y PP. La mayor parte del presupuesto se destina a Programas Presupuestales, que forman parte del PR. Para el ejercicio 2019, se asignó un Presupuesto Institucional Modificado de 115.924.623 soles, de los cuales se ejecutó el 61,9%, equivalente a 71.707.886 soles.

Dentro de Acciones Centrales, la cual abarca las actividades destinadas a la administración de los RR.HH., financieros y materiales de los gobiernos municipales, en la municipalidad del cusco se asignó un PIM de 34.991.588 soles. Del cual se consiguió ejecutar 34.310.686 soles, lo que representa un 98,1%, el porcentaje más alto de ejecución correspondiente al año 2019.

Finalmente, en la categoría de Asignaciones Presupuestales sin Producto, que comprende las actividades con un objetivo específico de la entidad que no generan un Producto para una sociedad particular, la municipalidad asignó un Presupuesto Institucional

Modificado de 58.223.158 soles para el año 2019. De esta cantidad, se ejecutaron 52.537.310 soles, lo que representa un avance del 90,2%.

**Tabla 31**

Ejecución presupuestal por categoría presupuestal año 2020

<b>Categoría Presupuestal</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>	<b>Devengado</b>	<b>Avance %</b>
0001: PROGRAMA ARTICULADO NUTRICIONAL		948.919	845.915	89.1
0002: SALUD MATERNO NEONATAL		27.295	26.901	98.6
0016: TBC-VIH/SIDA	410.035	410.035	402.623	98.2
0030: REDUCCION DE DELITOS Y FALTAS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD CIUDADANA	5.838.062	7.249.477	6.483.005	89.4
0036: GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS	1.050.829	13.927.504	11.398.082	81.8
0041: MEJORA DE LA INOCUIDAD AGROALIMENTARIA		12.328	12.327	100.0
0042: APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS HIDRICOS PARA USO AGRARIO		14.604	14.603	100.0
0046: ACCESO Y USO DE LA ELECTRIFICACION RURAL	3.241.647	30.550	26.550	86.9
0068: REDUCCION DE VULNERABILIDAD Y ATENCION DE EMERGENCIAS POR DESASTRES	170.914	3.103.107	2.493.019	80.3
0080: LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR		7.569	7.568	100.0
0082: PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO URBANO	3.409.209	1.367.371	1.236.488	90.4
0083: PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL		235.215	154.060	65.5
0090: LOGROS DE APRENDIZAJE DE ESTUDIANTES DE LA EDUCACION BASICA REGULAR	4.347.385	12.969.223	4.168.384	32.1
0101: INCREMENTO DE LA PRACTICA DE ACTIVIDADES FISICAS, DEPORTIVAS Y RECREATIVAS EN LA POBLACION PERUANA		3.560.309	2.857.342	80.3

0109: NUESTRAS CIUDADES	5.353.214	5.080.639	4.614.513	90.8
0138: REDUCCION DEL COSTO, TIEMPO E INSEGURIDAD EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE	5.389.773	14.489.116	7.531.604	52.0
0142: ACCESO DE PERSONAS ADULTAS MAYORES A SERVICIOS ESPECIALIZADOS	6.999	2.523	1.035	41.0
0146: ACCESO DE LAS FAMILIAS A VIVIENDA Y ENTORNO URBANO ADECUADO		9.621.305	4.648.852	48.3
0148: REDUCCION DEL TIEMPO, INSEGURIDAD Y COSTO AMBIENTAL EN EL TRANSPORTE URBANO	23.604.782	12.130.527	9.346.071	77.0
PROGRAMAS PRESUPUESTALES	52.822.849	85.187.616	56.268.942	66,1
9001: ACCIONES CENTRALES	63.264.495	43.918.083	34,760,249	79.1
9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PRODUCTOS	37.188.198	38.392.845	31,523,878	82.1

A partir del análisis del cuadro anterior, se puede señalar que la municipalidad de Cusco gestiona su presupuesto en tres categorías: Acciones Centrales, Asignaciones Presupuestales sin Producto y Programas Presupuestales. La categoría que recibe la mayor parte del presupuesto es la de Programas Presupuestales, que forman parte de la gestión de PR. Para el ejercicio 2020, se asignó un presupuesto institucional modificado de 85.187.616 soles, de los cuales se ejecutó el 66,1%, lo que equivale a 56.268.942 soles.

En el marco de las Acciones Centrales, que engloban los proyectos enfocados a la gestión estratégica de los RR.HH., financieros y materiales de la entidad, garantizando su administración eficiente y su alineación con los objetivos, la Municipalidad del Cusco tiene asignado un PIM de 43.918.083 soles. Respecto a esta cantidad, se logró efectuar 34.760.249 soles, lo que representa un 79,1%. Este porcentaje es inferior en comparación con el año 2019.

Finalmente, en la categoría de Asignaciones Presupuestales sin Producto, que se refiere a las actividades con un objetivo particular de la entidad que no generan un Producto para una población específica, la municipalidad ha asignado un Presupuesto Institucional Modificado de 38.392.845 soles para el año 2020. De esta cantidad, se ejecutaron 31.523.878 soles, lo que equivale a un avance del 82,1%.

Las categorías presupuestales incluyen los factores o elementos que están vinculados a la metodología utilizada para asignar el presupuesto, ya sea a través de programas, que pueden estar divididos en Programas, Subprogramas, Actividades y Proyectos.

**Tabla 32**

Ejecución presupuestal por categoría presupuestal Periodo 2021

<b>Categoría Presupuestal</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>	<b>Devengado</b>	<b>Avance %</b>
0001: PROGRAMA ARTICULADO NUTRICIONAL	331.269	1.698.742	1.672.197	98,4
0016: TBC-VIH/SIDA	457.248	457.248	397.994	87,0
0030: REDUCCION DE DELITOS Y FALTAS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD CIUDADANA	425.903	6.821.435	6.383.282	93,6
0036: GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS	1.322.892	14.161.353	13.291.265	93,9
0046: ACCESO Y USO DE LA ELECTRIFICACION RURAL	0	4	0	0,0
0068: REDUCCION DE VULNERABILIDAD Y ATENCION DE EMERGENCIAS POR DESASTRES	223.806	2.919.060	2.623.610	89,9
0080: LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR	0	4.194	4.042	96,4
0082: PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO URBANO	956.813	19.987.790	15.846.002	79,3
0083: PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL	0	1.118.173	1.094.651	97,9

0090: LOGROS DE APRENDIZAJE DE ESTUDIANTES DE LA EDUCACION BASICA REGULAR	1.708.813	6.395.883	4.951.195	77,4
0101: INCREMENTO DE LA PRACTICA DE ACTIVIDADES FISICAS, DEPORTIVAS Y RECREATIVAS EN LA POBLACION PERUANA	1.235.300	2.022.286	1.994.140	98,6
0109: NUESTRAS CIUDADES	3.442.754	5.789.292	5.551.805	95,9
0138: REDUCCION DEL COSTO, TIEMPO E INSEGURIDAD EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE	3.372.671	12.982.340	9.503.759	73,2
0142: ACCESO DE PERSONAS ADULTAS MAYORES A SERVICIOS ESPECIALIZADOS	6.999	5.773	5.435	94,2
0146: ACCESO DE LAS FAMILIAS A VIVIENDA Y ENTORNO URBANO ADECUADO	757.876	8.215.073	7.973.385	97,1
0148: REDUCCION DEL TIEMPO, INSEGURIDAD Y COSTO AMBIENTAL EN EL TRANSPORTE URBANO	723.322	13.970.497	11.442.776	81,9
PROGRAMAS PRESUPUESTALES	14.965.666	96.549.143	82.735.538	85,7
9001: ACCIONES CENTRALES	71.542.243	44.621.812	41.361.716	92,7
9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PRODUCTOS	31.939.117	43.401.856	40.715.954	93,8

A partir del análisis del cuadro presentado, se puede observar que la municipalidad de Cusco gestiona su presupuesto en tres categorías principales: Acciones Centrales, Asignaciones Presupuestarias sin Producto y Programas Presupuestales. La categoría que concentra la mayor parte del presupuesto es la de Programas Presupuestales, los cuales se incluyen dentro de la estrategia de gestión de PR. Para el año fiscal 2021, donde asignaron un Presupuesto Institucional Modificado de 96.549.143 soles, de los cuales se ejecutó el 85,7%, lo que equivale a 82.735.538 soles.

En la categoría de Acciones Centrales, la cual abarca las labores asociadas a la administración de RR.HH., financieros y materiales de la municipalidad, se ha asignado un monto de 44.621.812 soles como Presupuesto Institucional Modificado (PIM). De esta cantidad, se ejecutó 41.361.716 soles, lo que representa un cumplimiento del 92,7% del presupuesto asignado.

Finalmente, en la categoría de Asignaciones Presupuestales sin Producto, que se refiere a las actividades con un objetivo particular de la entidad que no generan un Producto para una población específica, la municipalidad ha asignado un Presupuesto Institucional Modificado de 43.401.856 soles para el año 2021. De esta cantidad, se ejecutaron 40.715.954 soles, lo que equivale a un avance del 93,8%.

**Tabla 33**

Ejecución presupuestal por categoría presupuestal, año 2022

<b>Categoría Presupuestal</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>	<b>Devengado</b>	<b>Avance %</b>
0001: PROGRAMA ARTICULADO NUTRICIONAL	2.218.217	2.371.905	2.297.838	96,9
0002: SALUD MATERNO NEONATAL	0	20.812	20.808	100,0
0016: TBC-VIH/SIDA	483.648	483.648	40.865	84,5
0030: REDUCCION DE DELITOS Y FALTAS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD CIUDADANA	36.176	5.928.996	5.736.080	96,7
0036: GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS	6.769.810	17.482.512	12.692.993	72,6
0042: APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS HIDRICOS PARA USO AGRARIO	0	1.188.179	1.129.795	95,1
0046: ACCESO Y USO DE LA ELECTRIFICACION RURAL	0	4	4	100,0
0068: REDUCCION DE VULNERABILIDAD Y ATENCION DE EMERGENCIAS POR DESASTRES	1.322.504	1.475.474	1.185.068	80,3
0082: PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO URBANO	50	7.638.733	6.757.766	88,5



0083: PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL	94.786	1.953.681	1.659.793	85,0
0090: LOGROS DE APRENDIZAJE DE ESTUDIANTES DE LA EDUCACION BASICA REGULAR	3.009.560	3.471.125	3.047.253	87,8
0101: INCREMENTO DE LA PRACTICA DE ACTIVIDADES FISICAS, DEPORTIVAS Y RECREATIVAS EN LA POBLACION PERUANA	44.411	2.783.606	2.538.463	91,2
0109: NUESTRAS CIUDADES	1.012.096	5.588.863	5.408.562	96,8
0138: REDUCCION DEL COSTO, TIEMPO E INSEGURIDAD EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE	883.642	7.132.197	6.503.853	91,2
0138: REDUCCION DEL COSTO, TIEMPO E INSEGURIDAD EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE	6.275	33.755	33.616	99,6
0146: ACCESO DE LAS FAMILIAS A VIVIENDA Y ENTORNO URBANO ADECUADO	214.099	329.876	40.432	12,3
0148: REDUCCION DEL TIEMPO, INSEGURIDAD Y COSTO AMBIENTAL EN EL TRANSPORTE URBANO	15.837.47 7	30.830.99 3	23.801.321	77,2
PROGRAMAS PRESUPUESTALES	31.932.75 1	88.714.35 9	72.894.510	82,2
9001: ACCIONES CENTRALES	17.139.76 2	40.439.09 4	38.673.168	95,6
9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PRODUCTOS	84.900.42 5	68.080.20 8	61.958.399	91,0

A partir del análisis del cuadro presentado, se puede observar que la municipalidad de Cusco gestiona su presupuesto en tres categorías principales: Acciones Centrales, Asignaciones Presupuestarias sin Producto y Programas Presupuestales. La categoría que concentra la mayor parte del presupuesto es la de Programas Presupuestales, los cuales se incluyen dentro de la estrategia de gestión de PR, en el que se ha asignado como PIM para el ejercicio 2022 la suma de 88.714.359 soles del cual se logró un avance de 82,2% del presupuesto asignado el cual equivale a la suma de 72.894.510 soles.

En cuanto a en la categoría presupuestal de Acciones Centrales, el cual comprende las acciones dirigidas a la gestión de RR.HH., financieros y materiales de la entidad, se asignó como PIM la suma de 40.439.094 soles, a la municipalidad del Cusco, de los cuales logro efectuar la cantidad de 38.673.168 soles representado por el 95,6% de avance, que muestra una resaltante mejora en la ejecución presupuestal y en su nivel de avance.

Por otro lado, dentro de Asignaciones Presupuestales que no Resultan en Producto, que viene a ser actividades las cuales tienen un objetivo particular de la entidad, la cual no implica entregar un producto a una población específica; Se evidencia que, en esta categoría, la municipalidad cuenta con una asignación presupuestaria correspondiente al PIM para el ejercicio fiscal 2021 correspondiente a la cantidad de 68.080.208 soles de los cuales alcanzo a ejecutar 61.958.399 soles que representa el 91% de avance.

Nuestra tercera hipótesis planteada en la presente investigación nos dice que: “Existe bajo nivel de Ejecución del Presupuesto”, el mismo se analiza con el promedio de ejecución presupuestal correspondiente a la gestión 2019-2022, 4 ejercicios presupuestales, de acuerdo con el siguiente cuadro:

**Tabla 34**

Promedio de la Ejecución Presupuestal de la Municipalidad del Cusco, 2019-2022

Ejercicio Anual	PIA	PIM	Ejecución Presupuestal	Porcentaje
2019	136.560.227	209.139.369	158.555.882	75,81
2020	153.275.542	167.498.544	122.553.069	73,17
2021	118.447.026	184.572.811	164.813.208	89,29
2022	133.972.938	197.233.661	173.526.077	87,98
	Promedio		154.862.059	81,56

La tendencia de los datos de la tabla 34 sugiere una **mejora progresiva en la eficiencia de la gestión municipal** en términos de ejecución presupuestal. A pesar de los

desafíos iniciales en 2019 y 2020, los porcentajes de ejecución aumentaron notablemente en los años siguientes.

Estos resultados son indicativos de que, si bien la municipalidad ha enfrentado dificultades para alcanzar niveles óptimos de ejecución en años anteriores, ha logrado implementar mejoras en su proceso de asignación y uso de recursos.

Dado que la ejecución presupuestal alcanza un 81.56%, la hipótesis alterna se rechaza. El resultado indica un nivel aceptable de ejecución, lo que sugiere que, aunque hay margen de mejora, el presupuesto fue ejecutado de manera moderadamente eficiente durante el periodo de análisis.

## **5.5 Discusión**

1. Los autores Hernández Juárez & Pérez Cervantes (2013) resaltan que los ciudadanos valoran positivamente los servicios municipales, ya que los consideran esenciales para la provisión de servicios básicos, como el acceso a agua, luz eléctrica, saneamiento, entre otros. El estudio destaca la relación cercana que se establece entre los gobiernos locales y sus ciudadanos, quienes esperan mejoras continuas en los servicios para incrementar su calidad de vida.

Los resultados de esta investigación refuerzan las observaciones de autores previos sobre la importancia del acceso equitativo a los servicios públicos en la satisfacción ciudadana. Además, el estudio resalta que las variables sociodemográficas, como los ingresos y el nivel educativo, juegan un papel crucial en la forma en que los ciudadanos perciben la gestión municipal, destacando la necesidad de que las políticas públicas locales se enfoquen en cerrar brechas e incrementar la calidad de los servicios en todas las zonas del distrito, independientemente de su ubicación o perfil socioeconómico.

2. El estudio de Romo analiza la gestión municipal y su relación con el desarrollo local en Huancayo durante el periodo 2011-2014, encontró una correlación positiva del 69% entre la gestión municipal y el desarrollo. Este hallazgo sugiere que la capacidad de la administración local para gestionar recursos, implementar políticas y mejorar los servicios públicos tiene un impacto directo en el crecimiento económico y el bienestar de la comunidad.

Se encontró que la gestión municipal influye en el desarrollo local, pero la percepción de su efectividad varía entre diferentes grupos de la población. En el caso de Cusco, que es objeto del presente estudio, se presenta una situación similar: ciudadanos con mayor acceso a servicios y mejores condiciones económicas tienden a evaluar más favorablemente la gestión, mientras que aquellos con menos acceso y en zonas más alejadas son más críticos.

3. Yarin (2021), en su análisis destaca que, aunque la gestión fue evaluada favorablemente por un 40.6% de los empleados municipales, existen áreas críticas que requieren mejoras, como el desarrollo organizacional, las finanzas, los servicios y los proyectos. Este enfoque subraya la importancia de la capacidad interna de la municipalidad para administrar sus recursos de forma eficiente y responder a las necesidades de la comunidad.

Se encontró que la gestión municipal no solo debe centrarse en la eficiencia interna y la provisión de servicios, sino también en la equidad en el acceso a esos servicios. Para mejorar la percepción general de la gestión, es crucial que las municipalidades, tanto en Challhuahuacho como en Cusco, fortalezcan sus capacidades organizativas y financieras, y al mismo tiempo, aseguren que los servicios lleguen de manera equitativa a todas las zonas de la ciudad, independientemente del nivel socioeconómico de los ciudadanos.

4. Amartya Sen, plantea que el bienestar ciudadano no se limita a la provisión de ingresos o recursos, sino que depende de la posibilidad de las personas de tomar decisiones. Los resultados de esta investigación reflejan que la percepción ciudadana de la gestión municipal está fuertemente influenciada por factores como la calidad de servicios esenciales y la participación comunitaria. Sin embargo, también se evidenciaron limitaciones en mecanismos de participación efectiva, lo que restringe la capacidad de los ciudadanos de influir en las decisiones que afectan su vida cotidiana. Desde esta perspectiva, la gestión municipal debería enfocarse no solo en garantizar la provisión de servicios básicos, sino también en crear las condiciones necesarias para que los ciudadanos desarrollen plenamente sus capacidades. Esto incluye mejorar la calidad de la educación, fomentar espacios de participación ciudadana inclusivos y garantizar que las decisiones municipales sean transparentes y alineadas con los valores y necesidades de la comunidad.
5. Richard Musgrave destacó la función de asignación del Estado como un mecanismo para garantizar la provisión eficiente y equitativa de bienes públicos, una perspectiva que se refleja claramente en los resultados de esta investigación. En el contexto de la Municipalidad del Cusco, la provisión de servicios básicos como saneamiento y espacios públicos desempeña un rol crucial en la reducción de desigualdades y en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Sin embargo, los hallazgos muestran brechas significativas en la percepción de la gestión de estos servicios, lo que sugiere que la equidad en el acceso aún no se ha alcanzado plenamente. Desde el enfoque de Musgrave, fortalecer la asignación de recursos hacia sectores críticos podría no solo optimizar la eficiencia de la gestión municipal, sino también contribuir a maximizar el bienestar colectivo en el distrito.

## 6. CONCLUSIONES

1. La percepción ciudadana sobre las dimensiones evaluadas revela desigualdades significativas en la provisión y calidad de los servicios municipales. Mientras dimensiones como comercio y cultura tienen un mejor desempeño relativo, áreas fundamentales como transporte, seguridad y saneamiento muestran deficiencias notables. Es crucial que la gestión municipal priorice inversiones en transporte y saneamiento, junto con medidas efectivas en seguridad ciudadana, para atender las necesidades urgentes de la población y mejorar la percepción general sobre su gestión.
2. Los resultados muestran que existe relación significativa entre las variables grado de instrucción y nivel de ingresos con la satisfacción de la gestión municipal. En particular, se observó que los ciudadanos con mayor grado educativo y mayores ingresos presentan un grado de satisfacción alto a comparación de aquellos con menor nivel de ingresos y educación, lo que sugiere que suelen tener acceso a mejores servicios que cubran sus necesidades individuales y sociales debido a su solvencia económica. Además, que conocen y entienden las limitaciones y desafíos que enfrentan las municipalidades, lo que puede llevar a una evaluación más objetiva y comprensiva de las acciones gubernamentales. Asimismo, las diferencias geográficas también influyen en los niveles de satisfacción, destacándose que los residentes de zonas más alejadas del centro urbano tienden a manifestar mayores niveles de insatisfacción, posiblemente debido a una percepción de menor acceso o calidad en los servicios proporcionados por la municipalidad.
3. Durante el periodo 2019-2022 la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial del Cusco muestra una tendencia variable pero relativamente eficiente, con un promedio del 81,56%. En 2019 y 2020, los porcentajes de ejecución fueron

menores, alcanzando el 75,81% y 73,17%, respectivamente, lo que indica ciertos desafíos para ejecutar el presupuesto asignado. Sin embargo, en los años siguientes, se observó una mejora significativa, con un 89,29% en 2021 y 87,98% en 2022, reflejando un mejor manejo de los recursos disponibles y mayor capacidad de implementación de proyectos. Esto sugiere que, a lo largo del periodo, la gestión municipal fue progresivamente más eficiente en la ejecución de su presupuesto.

## **7. RECOMENDACIONES**

1. Desarrollar políticas y estrategias focalizadas para mejorar el acceso a servicios en las zonas alejadas al centro urbano, asegurando una distribución equitativa de los recursos municipales.
2. Crear o fortalecer mecanismos de participación ciudadana para que todos los sectores, especialmente los menos satisfechos, tengan participación en la toma de decisiones sobre la distribución de recursos y priorización de proyectos.
3. Revisar los criterios de asignación de recursos para asegurar que tanto las zonas urbanas como las rurales o alejadas reciban un nivel adecuado de inversión, y que las áreas con mayores necesidades cuenten con la atención adecuada.
4. Consolidar las buenas prácticas de gestión implementadas en los últimos años para mantener la eficiencia lograda en 2021 y 2022, y explorar nuevas formas de aumentar la capacidad de ejecución de recursos.
5. Diseñar un mecanismo de monitoreo y evaluación continuo de la gestión municipal para ajustar las políticas y estrategias observando los resultados sobre las expectativas de la población ya que un seguimiento constante permitirá identificar áreas de mejora para responder de manera ágil a las demandas de los ciudadanos, lo que puede aumentar su nivel de satisfacción.



## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Aparicio Sarmiento, A., Gil López, M. I., López Sánchez, G. F., & Díaz Suárez, A. (2016). *Satisfacción of users of two padel clubs in Cartagena (Region of Murcia)*. España: Universidad de Murcia. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/50694/1/264611-915361-1-SM.pdf>
- Arraiza, E. (2019). *Manual de la Gestión Municipal*. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- Avalle, G. (2023). Gobernabilidad y Gobernanza. Enfoques en Tensión. *Estudios Políticos*(66), 28-47. doi:<https://doi.org/10.17533/udea.espo.n66a02>
- Bautista Fasabi, J., & Delgado Bardales, J. M. (29 de 12 de 2020). *Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal*. Obtenido de Revista Multidisciplinar: 1737-1753. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.189](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189)
- Bellido, A. V. (2013). *Análisis de Eficiencia Municipal: La Municipalidad de la Plata*. La Plata: Repositorio Institucional de la UNLP.
- Boisier, S. (2001). Desarrollo (Local): ¿De que estamos hablando? En O. Madoery, & A. Vázquez Barquero, *Transformaciones Globales, Instituciones y Políticas de Desarrollo Local* (págs. 48-74). Rosario: Homo Sapiens.
- Buchanam, J. M., & Tullock, G. (1962). *El cálculo del consentimiento: fundamentos lógicos de la democracia constitucional*. Prensa de la Universidad de Michigan.
- Carpio León, M. (2020). *Gestión Municipal y su Relación en la Satisfacción de la Ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Rios - Ecuador , 2019*. Piura: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo.
- Casiano Inga, D. A., & Cueva Vega, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO (Asunción)*, 157-165. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.juldic.6>
- Chilet Manco, J. A. (2019). Desarrollo Moral y Valor Público. (2), 34-44. Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública. Obtenido de <https://revista.enap.edu.pe/article/view/3473>
- Churata Paucar, W. (2024). *Análsis del Nivel de Satisfaccion de la Ejecución del Plan Anual de Contrataciones de la Municipalidad Distrital de Wanchaq en el Periodo de Gestión 2019-2022*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Coase, R. H. (1937). *La naturaleza de la empresa* (Vol. 4). Economica.
- Coase, R. H. (1960). *El problema del costo social* (Vol. 3). revista de Derecho y Economía.
- Cornejo Sema, M. E. (2019). *Análisis de la gestión municipal de Pucusana - Lima en el marco de la Modernización del Estado*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Eurofound. (2017). *European Quality of Life Survey 2016: Quality of life, quality of public services, and quality of society*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi:<https://doi.org/10.2806/964014>
- Feria Ruiz, A. M. (2017). *Gestión municipal y satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad de Amotape -2016*. Chimbote: Universidad San Pedro.
- Fierro López, P. E., Alonso Alemán, A. M., & Torres Peñafiel, N. (18 de noviembre de 2016). *El Desarrollo y la Planificación Territorial en el Ecuador*. Ecuador: Eumed.net.
- Gavilán Rojas, M., & Clemente Bernardo, J. (2021). *Gestión Municipal y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2019*. Huancayo: Universidades Peruana de los Andes .
- Gutierrez Muñoz, A. (2022). *La gestión municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano en un distrito del cono norte de Lima, 2021*. Lima: Repositorio Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87444>
- Hernández Juárez, J. L., & Pérez Cervantes, B. (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*. México: International Journal of Good Conscience.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *Current Journal of Applied Science and Technology*, 7(4), 396–403. Obtenido de <https://doi.org/10.9734/BJAST/2015/14975>
- Ley N° 27972 . (27 de 05 de 2003).
- Lozano Puente de la Vega, B. M. (2022). *EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO SU ARTICULACIÓN CON EL PRESUPUESTO Y PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ - CUSCO: 2019-2021*. Cusco: Repositorio UNSAAC.
- Mejía Henríquez, P. A. (2023). *La participación ciudadana y la gestión municipal en una municipalidad distrital de la provincia de Cusco en el 2022*. Lima: Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108043>
- Montgomery, D. C., Runger, G., & Hubele, N. (2021). *Engineering Statistics*. Arizona: Arizona State University.
- Mueller, D. C. (2003). *Elección pública III*. Universidad de Cambridge.
- Musgrave, R. (1959). *La teoría de las finanzas públicas: un estudio sobre economía pública*. McGraw-Hill.
- Navarro Galera, A., Alcaraz Quiles, F. J., & Ortiz Rodríguez, D. (2016). La transparencia sobre sostenibilidad en gobiernos regionales: el caso de España. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*(73), 113-140. doi:<https://doi.org/10.29101/crcs.v0i73.4240>

- North, D. C. (1990). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. Cambridge University Press.
- Ostrom, E. (1990). *Gobernar los bienes comunes: la evolución de las instituciones para la acción colectiva*. Cambridge University Press.
- Pardo Huerta, C. (2018). *Gestión Municipal y Satisfacción Ciudadana en la Provincia de Cjatambo, Lima 2017*. Lima: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.
- Pigou, A. C. (2002). *The Economics of Welfare*. Nueva York: Routledge.  
doi:<https://doi.org/10.4324/9781351304368>
- Pilares Blanco, M. E. (2017). *El Gasto Municipal y la Satisfacción Personal de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Quispicanchi - 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Pincay Sancán, D., & Reinoso Baquerizo, Y. (2020). *Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar*. Ecuador: Digital Publisher. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.162>
- Ponce de Leon Ccoscco, H. M. (2021). *Planificación Municipal y Gestión Presupuestal en la Municipalidad distrital de Wanchaq – CuscoPeriodo 2019 – 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63735>
- Romo Rojas, R. A. (2016). *Gestión Municipal y su Incidencia en el Desarrollo Local del Distrito de Huancayo – Junín*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Salazar, G. V. (21 de Noviembre de 2016). *ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-logistica-sector-publico-tema-eficiencia-o-confianza>
- Salvador, M., & Riba, C. (27 de Julio de 2017). *Scielo*. Obtenido de Scielo Brasil: <https://www.scielo.br/j/rap/a/Ywsy5W4QWdFvTBtRWBkLXMf/?format=pdf&l>
- Samuelson, P. A. (1954). The Pure Theory of Public Expenditure. *The Review of Economics and Statistics*, 4(36), 387-389.
- Sanchez Garcia, C., Gonzales Carcelen , C., López Sánchez , G. F., & Díaz Suárez, A. (04 de 07 de 2017). *Satisfaction of external customers. A case study of an indoor swimming pool*. Obtenido de Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/54238/1/300421-1029681-1-SM.pdf>
- Sánchez Leguia, M. (2022). *La Gestión del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, Provincia la Convención, Cusco 2022*. Callao: Universidad César Vallejo.
- Sanchez Pérez, M. C. (2016). *Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales: satisfacción con la gestión de calidad en Castilla la Mancha*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia (España). Facultad de Ciencias

Políticas y Sociología. Departamento de Sociología I, Teoría, Metodología y Cambio Social.

- Seminario Arévalo, F., & Delgado Bardales, J. M. (2020). *Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020*. Mexico: Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.131](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131)
- Sen, A. (1985). *Productos básicos y capacidades*. Holanda Septentrional.
- Sen, A. (1999). *El desarrollo como libertad*. Oxford.
- Sihuin Tapia, E. Y., Gómez Quispe, O. E., & Ibañez Quispe, V. (04 de 03 de 2015). *Satisfaction of hospitalized patients in a hospital in Apurimac, Peru*. Obtenido de Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2015.322.1624>
- Sotelo Asef, J. G. (21 de 09 de 2016). *Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008*. Obtenido de RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/247>
- Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C., & Varonne, F. (2008). *Análisis Y Gestión de Políticas Públicas*. Barcelona: Ariel.
- Tullock, G. (1967). *La política de la burocracia*. Public Affairs Press.
- USAID. (2021). CONTRATACIÓN PÚBLICA EN EL PERÚ. 2.
- Van Ryzin, G., & Charbonneau, E. (2010). PUBLIC SERVICE USE AND PERCEIVED PERFORMANCE: AN EMPIRICAL NOTE ON THE NATURE OF THE RELATIONSHIP. *Public Administration*, 88(2), 551-563. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2010.01820.x>
- Weber, M. (2002). *Economía y sociedad* (Segunda reimpresión en FCE-España ed.). (J. WINCKELMANN, Ed., & J. R. JOSÉ MEDINA ECHAVARRIA, Trad.) España: Fondo de Cultura Económica.
- Wilson, W. (junio de 1887). The Study of Administration. *Political Science Quarterly*, 2(2), 197-222. doi:<https://doi.org/10.2307/2139277>
- Yarin Mora, D. (2021). *Gestión de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, Región Apurímac – 2019*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59063>

## 9. ANEXOS

### ENCUESTA DE RECOLECCION DE DATOS DE LA TESIS TITULADA: "Análisis del Nivel de Satisfacción de la Gestión Municipal de la Municipalidad Provincial del Cusco en el Distrito de Cusco, Periodo de Gestión 2019-2022"

Este cuestionario es personal y anónimo. No existe respuestas correctas e incorrectas, son solo evaluaciones o juicios. Seleccione las opciones de respuesta que considere aplicable, considerando su condición como ciudadano del distrito de Cusco. Le anticipamos el agradecimiento por su tiempo.

P.D. Solo personas mayores de 18 años.

1. Edad (Ingresar solo número)

45

2. Genero

- Femenino  
 Masculino

3. Nivel de instrucción

- Secundaria Completa  
 Técnico  
 Superior Universitaria Completa  
 Superior Universitaria Incompleta  
 Maestría/Doctorado  
 Primaria Completa  
 Sin nivel

4. Ocupación

- Estudiante  
 Trabajador independiente  
 Empleado  
 Empresario  
 Jubilado  
 Otros

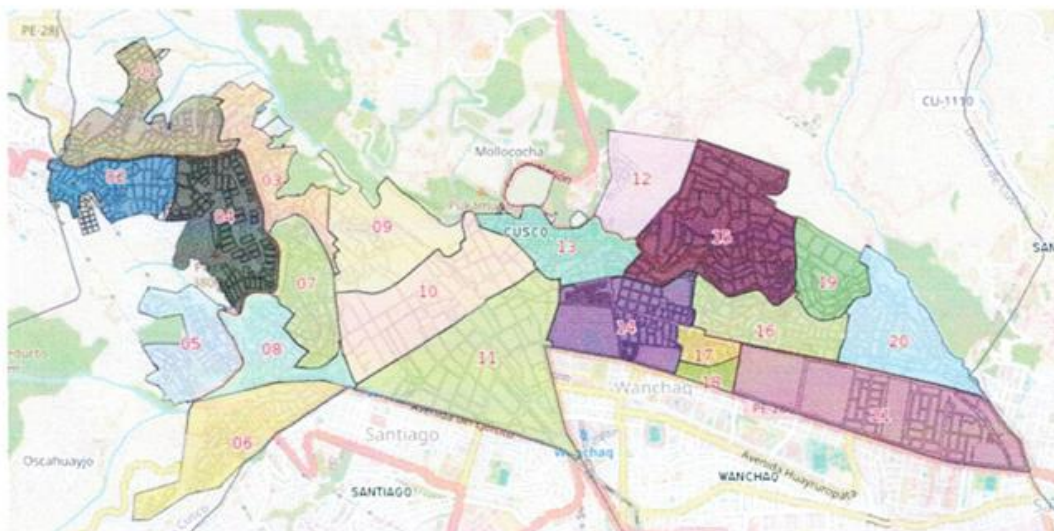
5. Estado Civil

- Soltero  
 Casado  
 Divorciado  
 Viudo  
 Conviviente

6. Ingreso mensual familiar

3/ 4000.00

Mapa por sectores del Distrito de Cusco



7. ¿Cuál es sector del distrito de cusco donde vive?

- SECTOR 1 (Huasahuara, Camino Real, Villacazorla, Miraflores, Tica Tica, Sr. De Qoyllority, Villa rosario)
- SECTOR 2 (Subdivisión Arco, El Pedregal, Pucyupata Arco, Camino Inca, Campo verde, Buenos Aires, La victoria, Agua dulce)
- SECTOR 3 (El Rosal, Los Huertos Acuña Rebatta, Unión Callanca , Los Alisos, Barranquilla, Chinchero, San Benito, Chanapata, Bellavista)
- SECTOR 4 (Santa Anita, Santa fe, El Calvario, Buenaventura, Virgen Asunta, Don José de San Martin)
- SECTOR 5 (Las Ñustas, Torrechayoc, Santa Lucia, Sayari)
- SECTOR 6 (Alto Cusco, Villa el Sol, El Bosque, Independencia)
- SECTOR 7 (Picchu San Martin sect. 4, Pueblo Libre Ayahuayco, Villa María, Picchu la rinconada Sect. 5)
- SECTOR 8 (Picchu Alto sect. 3, Picchu Sipas Pucyo sect 1, Alfarpata, Picchu Alto sect 3, Picchu San Isidro sect. 2)
- SECTOR 9 (Santa Ana, San Cristobal)
- SECTOR 10 (San Pedro, Plaza de Armas)
- SECTOR 11 (Av. Sol, Qoricancha, Limacpampa, Santo Domingo, Plaza San Blas)
- SECTOR 12 (Villa San Blas)
- SECTOR 13 (San Blas, Bella Vista, Jardines del Inca, Mosocllacta, Lucrepata, Mesa redonda)
- SECTOR 14 (Zaguan del Cielo, Tahuantinsuyo, Zarumilla, Rosaspata/Cruzpata, Recoleta, San Benito, Estadio Universitario)
- SECTOR 15 (Balconcillo, Ayuda Mutua, Wiracocha, Jose Escobedo, Tambillo)
- SECTOR 16 (Cristo Pobre, Los Ángeles, Micaela Bastidas, Ucchullo Alto, Ucchullo Grande, Los Incas, Los Andenes)
- SECTOR 17 (Mariscal Gamarra II etapa)
- SECTOR 18 (Mariscal Gamarra I etapa)
- SECTOR 19 (Huayracpunco, Buenavista, Alto los Incas)
- SECTOR 20 (Miscahuara, El Salvador, Garcilazo de la Vega, Primero de Mayo, Urb. Miravalle, Victoria, Los Portales, Portalniyoc, Covipol)
- SECTOR 21 (Unsaac, Hospital Regional, Manzanares, Manuel Prado, Magisterio I y II etapa, Los Marqueses.)
- Otro:

#### NIVEL DE PERCEPCION

En esta sección el encuestado, en base a su experiencia, hará una evaluación de la gestión municipal del distrito de Cusco de los últimos ejercicios anuales

#### DIMENSION 1: AMBIENTE

	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

¿Percibe usted que hay un número suficiente de áreas verdes en el distrito de Cusco?		<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Percibe usted que los parques y jardines están en buen estado?		<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Percibe usted que hay un manejo adecuado de los Residuos Sólidos?				<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Percibe usted que se realizaron campañas de sensibilización sobre segregación de residuos sólidos?				<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Percibe usted que se realizó un número adecuado de obras en materia ambiental?			<input checked="" type="checkbox"/>		

#### DIMENSION 2: COMERCIO

	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
¿Percibe usted que hay un buen manejo del comercio ambulatorio?	<input checked="" type="checkbox"/>				
¿Percibe usted que los espacios comerciales del distrito de Cusco son supervisados por la Municipalidad del Cusco?				<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Percibe usted que existen estrategias adecuadas para ordenar el comercio ambulatorio?	<input checked="" type="checkbox"/>				
¿Percibe usted que se realizaron campañas de sensibilización sobre segregación de residuos sólidos?				<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Percibe usted que la Municipalidad de Cusco supervisa a las asociaciones de comerciantes ambulatorios?				<input checked="" type="checkbox"/>	

#### DIMENSION 3: CULTURA Y DEPORTE

	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
¿Percibe usted que hay la cantidad suficiente en espacios deportivos?	<input checked="" type="checkbox"/>				
¿Percibe usted que hay un adecuado mantenimiento de los espacios deportivos en el distrito de Cusco?		<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Percibe usted que hay una cantidad suficiente de espacios culturales en el distrito de Cusco?					<input checked="" type="checkbox"/>
¿Percibe usted que existen proyectos de índole cultural en el distrito de Cusco?				<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Percibe usted que existen campañas culturales en el distrito Cusco?					<input checked="" type="checkbox"/>

#### DIMENSION 4: ORDEN PUBLICO Y SEGURIDAD

	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

¿Percibe usted que hay un adecuado patrullaje de los miembros de serenazgo de la Municipalidad del Cusco?			X		
¿Percibe usted que hay una capacidad de respuesta de los miembros de Serenazgo de la Municipalidad del Cusco?		X			
¿Percibe usted que la Municipalidad del Cusco construyo infraestructura de prevención de riesgos (módulos de monitoreo)?				X	
¿Percibe usted que los miembros de serenazgo están bien equipados?				X	
¿Percibe usted que existe una buena estrategia de la Municipalidad del Cusco para reducir los casos de inseguridad ciudadana en el distrito de Cusco?				X	

#### DIMENSIÓN 5: TRANSPORTE

	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
¿Percibe usted que las calles y avenidas del distrito de Cusco está en buen estado?				X	
¿Percibe usted que las calles o avenidas del distrito de Cusco están correctamente señalizadas?				X	
¿Percibe usted que hay un mantenimiento adecuado y oportuno de las calles o avenidas del distrito de Cusco?				X	
¿Percibe usted que se han ejecutado obras en materia de transporte en el distrito de Cusco?				X	
¿Percibe usted que se han hecho campañas para el uso correcto y cuidado de las vías y conocimiento de señales de tránsito?		X			

#### DIMENSION 6: SANEAMIENTO

	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
¿Percibe usted que la municipalidad ejecuta suficientes obras de agua potable?		X			
¿Percibe usted que la municipalidad ejecuta suficientes obras de redes de alcantarillado?				X	
¿Percibe usted que las redes de agua pluviales cumplen su función?				X	
¿Percibe usted que la municipalidad contribuye al mantenimiento de las redes de agua potable?				X	
¿Percibe usted que la municipalidad contribuye al mantenimiento de las redes de alcantarillado?				X	



## NIVEL DE SATISFACCIÓN

Satisfacción de ciudadano de acuerdo a su condición actual

	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
¿Se siente seguro en el Distrito de Cusco?				<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Siente que el comercio en el distrito de Cusco es ordenado?		<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Siente que el espacio público cerca a su casa es limpio?				<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Siente que en el Distrito de Cusco se diversifican espacios culturales y deportivos?				<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Siente que hay buenas condiciones para la transitabilidad vehicular y peatonal?		<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Siente que en el espacio público cerca de su vivienda existe adecuadas condiciones de las redes de agua, alcantarillado y redes pluviales?				<input checked="" type="checkbox"/>	

¿En general aprueba o desaprueba la gestión municipal del Distrito de Cusco del periodo 2019 - 2022 dirigida por el Abg. Víctor Boluarte Medina?

- Aprueba  
 Desaprueba

¿Para usted cual es el rubro en donde se debería ejecutar mayor presupuesto de la Municipalidad del Cusco?

- Ambiente  
 Comercio  
 Cultura y Deporte  
 Orden público y seguridad  
 Saneamiento  
 Transporte  
 Protección social  
 Otro

## DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Evaluador: PAUCCAR PANTOJA THALIA RUTH
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: CENTRO NACIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA
- 1.3. Nombre del Instrumento Motivo de Evaluación: Encuesta de percepción de la tesis intitulada “Análisis del Nivel de Satisfacción de la Gestión Municipal de la Municipalidad Provincial del Cusco en el Distrito de Cusco, Periodo de Gestión 2019-2022”
- Autor del Instrumento: Veronica Villalobos Ninahuilca

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

ITEM	INDICADORES	Deficiente 00 a 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación					X
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar				X	
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la investigación					X
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación					X
5	Los indicadores son los correctos para cada dimensión				X	
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión					X
7	En general, el instrumento permite un manejo ágil de la información					X

### III. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento mide adecuadamente el problema, objetivo e investigación

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (En Porcentaje):

81-100%

### V. LUGAR Y FECHA: Cusco, 06 de mayo del 2024



Firma del Experto

DNI N° 71017839

CELULAR N° 931810937

## DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Evaluador: Lozano Puente de la Vega Bruce Mamed
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: UNSAAC
- 1.3. Nombre del Instrumento Motivo de Evaluación: Encuesta de percepción de la tesis intitulada "Análisis del Nivel de Satisfacción de la Gestión Municipal de la Municipalidad Provincial del Cusco en el Distrito de Cusco, Periodo de Gestión 2019-2022"
- Autor del Instrumento: Veronica Villalobos Ninahuilca

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

ITEM	INDICADORES	Deficiente 00 a 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación				X	
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar					X
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la investigación				X	
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación					X
5	Los indicadores son los correctos para cada dimensión				X	
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión				X	
7	En general, el instrumento permite un manejo ágil de la información					X


### III. OPINION DE APLICABILIDAD:

...Procede para Trabajo de Campo.....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (En Porcentaje):

85%

### V. LUGAR Y FECHA: Cusco, 06 de mayo del 2024

  
 Firma del Experto

DNI N° 46354322

CELULAR N° 993064521

## DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Evaluador: Verónica Emiguz Villan
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente Auxiliar - VNSAAC
- 1.3. Nombre del Instrumento Motivo de Evaluación: Encuesta de percepción de la tesis intitulada  
**“Análisis del Nivel de Satisfacción de la Gestión Municipal de la Municipalidad Provincial del Cusco en el Distrito de Cusco, Periodo de Gestión 2019-2022”**  
 Autor del Instrumento: Verónica Villalobos Ninahuilca

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

ITEM	INDICADORES	Deficiente 00 a 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación					X
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar				X	
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la investigación					X
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación				X	
5	Los indicadores son los correctos para cada dimensión				X	
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión					X
7	En general, el instrumento permite un manejo ágil de la información					X

### III. OPINION DE APLICABILIDAD:

..... El instrumento mide adecuadamente el problema Objeto de Investigación

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (En Porcentaje):

81-100%

### V. LUGAR Y FECHA: Cusco, 06 de mayo del 2024

  
 Firma del Experto  
 DNI N° 45456517  
 CELULAR N° 966787501

**Panel fotográfico de las encuestas**



Foto 1: Sector 5



Foto 2: sector 6



Foto 3: sector 9



Foto 4: Sector 7

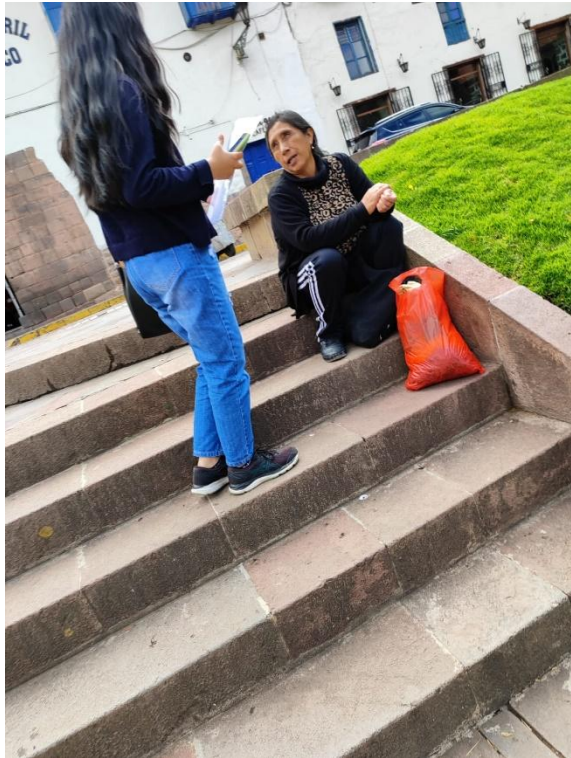


Foto 5: Sector 16



Foto 6: Sector 12



Foto 7: Sector 13



Foto 8: Sector 8



Foto 9: Sector 2

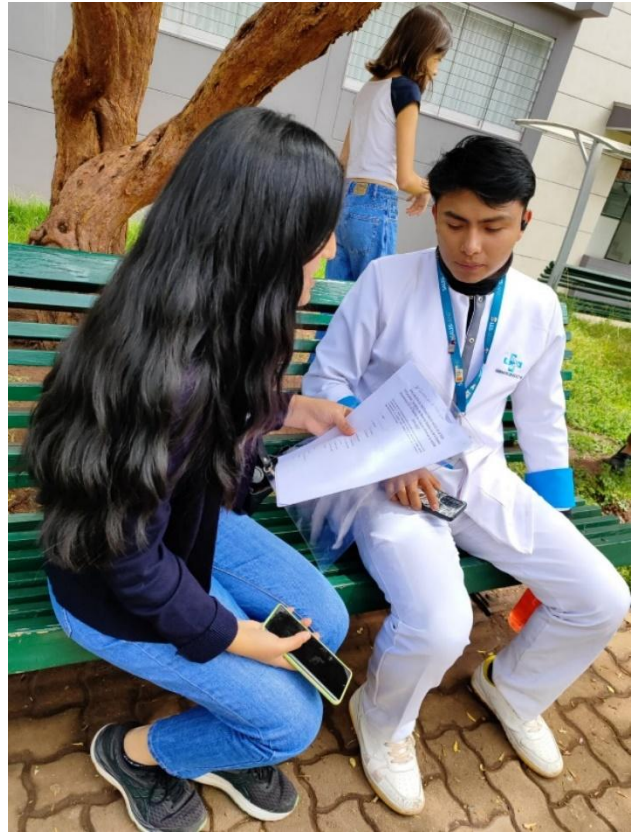


Foto 10: Sector 3



Foto 11: Sector 18



Foto 12: Sector 14



Foto 13: Sector 15



Foto 14: Sector 9



Foto 15: Sector 17



Foto 16: Sector 12





Foto 17: Sector 13



Foto 18: Sector 9



Foto 19: Sector 18



Foto 20: Sector 21