



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS
MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE ESPINAR
REGIÓN CUSCO 2022**

PRESENTADA POR:

DUBERLY OMAR OTAZU GARCÍA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGÍSTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN GUBERNAMENTAL Y DESARROLLO
EMPRESARIAL**

PUNO, PERÚ

2023

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE
SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS MUNICIPA
LIDADES DISTRITALES DE LA PROVIN**

AUTOR

DUBERLY OMAR OTAZU GARCÍA

RECuento DE PALABRAS

23000 Words

RECuento DE CARACTERES

122639 Characters

RECuento DE PÁGINAS

114 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.9MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 8, 2023 3:18 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 8, 2023 3:20 PM GMT-5

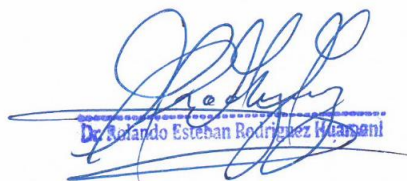
● **19% de similitud general**

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

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



Dr. Rolando Esteban Rodríguez Huasani



Javiera Luque Coyle
COORDINADORA
INVESTIGACIÓN
PUNO - PERU
CIP. 116625

Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

TESIS

GESTIÓN MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS

MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE ESPINAR

REGIÓN CUSCO 2022

PRESENTADA POR:

DUBERLY OMAR OTAZU GARCÍA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN GESTIÓN GUBERNAMENTAL Y DESARROLLO

EMPRESARIAL

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....
D.Sc. HERMOGENES MENDOZA ANCCO

PRIMER MIEMBRO

.....
Dr. TOMAS VELIZ QUISEPÉ

SEGUNDO MIEMBRO

.....
M.Sc. CESAR APAZA CCOPA

ASESOR DE TESIS

.....
Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

Puno, 26 de abril del 2023

ÁREA: Gestión Pública y Privada

TEMA: Gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las municipalidades distritales de la provincia de Espinar región Cusco 2022.

LÍNEA: Gestión y Responsabilidad Social



DEDICATORIA

A Dios, ante todo, por
darme salud y permitirme
estar presente para lograr mis
objetivos y metas.

A todos mis docentes de la Maestría de
Contabilidad Administración, quienes día a día
me brindaron sus conocimientos que me
permitieron crecer profesionalmente.

Dedico este trabajo a mis padres que
desde siempre me apoyaron a continuar
y a siempre perseverar y a toda mi
familia que son mi motor para cumplir
todo lo que me propongo.



AGRADECIMIENTOS

A todos mis Docentes de la Maestría en Contabilidad y Administración, ya que con sus enseñanzas este trabajo de investigación se concretizó ya que siempre me ayudaron resolviendo mis dudas e inquietudes, y a todos los que contribuyeron de forma directa o indirectamente en esta investigación.

A la (UNA) UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, por permitirme seguir con mi educación superior, así como también al personal administrativo de la maestría en Contabilidad y Administración que son el motor de la maestría ya que aportan para el desempeño tanto de la maestría como de la universidad.

A mi estimado Asesor de tesis, por brindarme enseñanza y darme consejos que me ayudaron a culminar esta investigación.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco Teórico	3
1.1.1. Definición de Gestión Municipal	3
1.2. Antecedentes	14
1.2.1. A nivel internacional	14
1.2.2. A nivel nacional	16
1.2.3. A nivel local	18

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del Problema	20
2.2. Enunciados del Problema	21
2.3. Justificación	21
2.4. Objetivos	22
2.4.1. Objetivo general	22
2.4.2. Objetivos específicos	22



2.5.	Hipótesis	23
2.5.1.	Hipótesis general	23
2.5.2.	Hipótesis específicas	23

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	Lugar de Estudio	24
3.2.	Población	24
3.3.	Muestra	25
3.4.	Método de Investigación	25
3.5.	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	26

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.	29
4.2	Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.	47
4.3	Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.	53
4.4	Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.	59
4.5	Proponer lineamientos para mejorar la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.	65
4.6	Contrastación de Hipótesis	71
4.7	Discusión	74



CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. La capacidad de liderazgo es demostrada por las autoridades y gestores del municipio a través de la creación de políticas institucionales que tengan un impacto significativo	29
2. Cuando las autoridades municipales tienen un buen desempeño, constituyen un ejemplo positivo que los trabajadores deben seguir y esforzarse por mejorar su desempeño	30
3. La cultura de excelencia dentro del municipio se fomenta a través del liderazgo de los directores, el cual se ejemplifica a través de sus acciones	31
4. En la municipalidad se elabora de manera participativa la misión y visión institucional	32
5. A nivel municipal se distribuyen los objetivos estratégicos institucionales	33
6. Como cuestión prioritaria, el gobierno local debe atender las necesidades y deseos genuinos de sus habitantes, a partir de las necesidades expresadas	34
7. La gestión eficiente del compromiso organizacional de los trabajadores es crucial para garantizar que se dedique el máximo esfuerzo al cumplimiento de las metas y objetivos del municipio	35
8. Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos	36
9. Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos	37
10. El gobierno local ha implementado un programa dirigido al avance de la población, que incluye capacitación, actualización y esfuerzos especializado	38
11. El municipio expresa preocupación por reconocer el esfuerzo excepcional de sus trabajadores	39
12. Los gerentes brindan orientación oportuna a los trabajadores municipales con el objetivo de mejorar su desempeño laboral	40
13. El municipio ha hecho preparativos satisfactorios para asegurar la administración eficiente de sus recursos financieros	41
14. El municipio gestiona los recursos financieros recaudados de manera transparente	42



15. Periódicamente se emiten informes sobre los ingresos y gastos producidos dentro del municipio	43
16. El municipio se dedica a brindar un alto nivel de servicio a través de la adquisición y renovación de recursos tecnológicos	44
17. El municipio ha implementado un sistema para supervisar la asignación de recursos materiales	45
18. Es factible realizar las tareas asignadas con los recursos disponibles	46
19. El municipio ha mostrado un compromiso para mejorar las capacidades y fortalecer las habilidades de las personas dentro del servicio de seguridad ciudadana	47
20. Para garantizar la eficacia de su servicio de seguridad ciudadana, el municipio forma alianzas con la policía nacional	48
21. El gobierno local de la ciudad fomenta activamente el turismo mediante la promoción de diversas actividades dentro del municipio	49
22. La administración de la ciudad aboga activamente por la preservación y mantenimiento de diversas atracciones turísticas dentro de su jurisdicción	50
23. La gestión eficiente de los servicios de comercialización por parte del municipio se garantiza mediante la verificación de las licencias operativas de los servicios	51
24. La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicio dentro de su jurisdicción	52
25. El servicio de registro civil de recién nacidos del municipio destaca por su eficiencia	53
26. La rápida expedición de certificados de matrimonio es una máxima prioridad para el municipio, y responden a todas las solicitudes de dichos certificados sin demora	54
27. La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar	55
28. La rápida expedición de certificados de matrimonio es una máxima prioridad para el municipio, y responden a todas las solicitudes de dichos certificados sin demora	56
29. El gobierno local ofrece asistencia a personas que están pasando por dificultades importantes después de la pérdida de un ser querido	57
30. La pronta emisión de certificados de defunción es una prioridad para el municipio y siempre se atiende de manera oportuna en respuesta a las solicitudes	58



31. Para garantizar que se cumplan las condiciones sanitarias adecuadas exigidas por el Ministerio de Salud, el municipio está intensificando sus esfuerzos en el seguimiento y regulación de mercados, restaurantes y otros establecimientos 59
32. Los esfuerzos del gobierno municipal ofrecen garantías del bienestar de la población 60
33. La conservación de los espacios verdes es una prioridad absoluta para el municipio, y se esmeran en garantizar que estas áreas estén en buen estado 61
34. Las políticas en materia de arborización y embellecimiento urbano son competencia del municipio 62
35. El servicio de limpieza del municipio se ejecuta con la máxima eficiencia y eficacia 63
36. El principio de equidad goza de gran consideración en la prestación de servicios de limpieza pública por parte del municipio 64
37. Correlación de Rho de Spearman de las variables Gestión municipal y Calidad de servicios públicos 71
38. Correlación de Rho de Spearman de la Gestión municipal y los servicios públicos de promoción económica y seguridad 72
39. Correlación de Rho de Spearman de la Gestión municipal y el servicio público de registro civil 73
40. Correlación de Rho de Spearman de la Gestión municipal y el servicio público de salud y medio ambiente 74

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. La capacidad de liderazgo es demostrada por las autoridades y gestores del municipio a través de la creación de políticas institucionales que tengan un impacto significativo.	30
2. Cuando las autoridades municipales tienen un buen desempeño, constituyen un ejemplo positivo que los trabajadores deben seguir y esforzarse por mejorar su desempeño.	31
3. La cultura de excelencia dentro del municipio se fomenta a través del liderazgo de los directores, el cual se ejemplifica a través de sus acciones.	32
4. La misión y visión de la institución dentro del municipio se cultivan a través de un esfuerzo colaborativo que involucra a todas las partes.	33
5. A nivel municipal se distribuyen los objetivos estratégicos institucionales.	34
6. Como cuestión prioritaria, el gobierno local debe atender las necesidades y deseos genuinos de sus habitantes, a partir de las necesidades expresadas	35
7. La gestión eficiente del compromiso organizacional de los trabajadores es crucial para garantizar que se dedique el máximo esfuerzo al cumplimiento de las metas y objetivos del municipio.	36
8. Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos	37
9. Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos.	38
10. El gobierno local ha implementado un programa dirigido al avance de la población, que incluye capacitación, actualización y esfuerzos especializados.	39
11. El municipio expresa preocupación por reconocer el esfuerzo excepcional de sus trabajadores.	40
12. Los gerentes brindan orientación oportuna a los trabajadores municipales con el objetivo de mejorar su desempeño laboral.	41
13. El municipio ha hecho preparativos satisfactorios para asegurar la administración eficiente de sus recursos financieros.	42
14. El municipio gestiona los recursos financieros recaudados de manera transparente.	43



15. Se informa periódicamente los ingresos y egresos que se generan en la municipalidad. 44
16. El municipio se dedica a brindar un alto nivel de servicio a través de la adquisición y renovación de recursos tecnológicos. 45
17. Existe un seguimiento de la disposición de recursos materiales en la municipalidad. 46
18. Existe disponibilidad de recursos materiales para cumplir con las labores asignadas. 47
19. El municipio ha mostrado un compromiso para mejorar las capacidades y fortalecer las habilidades de las personas dentro del servicio de seguridad ciudadana. 48
20. Para garantizar la eficacia de su servicio de seguridad ciudadana, el municipio forma alianzas con la policía nacional. 49
21. El gobierno local de la ciudad fomenta activamente el turismo mediante la promoción de diversas actividades dentro del municipio. 50
22. La administración de la ciudad aboga activamente por la preservación y mantenimiento de diversas atracciones turísticas dentro de su jurisdicción. 51
23. La gestión eficiente de los servicios de comercialización por parte del municipio se garantiza mediante la verificación de las licencias operativas de los servicios. 52
24. La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicio dentro de su jurisdicción. 53
25. En la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos. 54
26. La rápida expedición de certificados de matrimonio es una máxima prioridad para el municipio, y responden a todas las solicitudes de dichos certificados sin demora. 55
27. La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar. 56
28. La rápida expedición de certificados de matrimonio es una máxima prioridad para el municipio, y responden a todas las solicitudes de dichos certificados sin demora. 57
29. El gobierno local ofrece asistencia a personas que están pasando por dificultades importantes después de la pérdida de un ser querido. 58



30. La pronta emisión de certificados de defunción es una prioridad para el municipio y siempre se atiende de manera oportuna en respuesta a las solicitudes. 59
31. Para garantizar que se cumplan las condiciones sanitarias adecuadas exigidas por el Ministerio de Salud, el municipio está intensificando sus esfuerzos en el seguimiento y regulación de mercados, restaurantes y otros establecimientos. 60
32. Los esfuerzos del gobierno municipal ofrecen garantías del bienestar de la población. 61
33. La conservación de los espacios verdes es una prioridad absoluta para el municipio, y se esmeran en garantizar que estas áreas estén en buen estado. 62
34. Las políticas en materia de arborización y embellecimiento urbano son competencia del municipio. 63
35. El servicio de limpieza del municipio se ejecuta con la máxima eficiencia y eficacia. 64
36. El principio de equidad goza de gran consideración en la prestación de servicios de limpieza pública por parte del municipio. 65



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Matriz	53
2. Cuestionario	51
3. Base de Datos	56
4. Declaración Jurada de Autenticidad de Tesis	63
5. Autorización para el Depósito de Tesis o Trabajo de Investigación en el Repositorio Institucional	64

RESUMEN

Esta investigación lleva por título “La Gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022”. Esta investigación parte del problema que los municipios peruanos, presentan importantes debilidades, estas son provocadas principalmente por una serie de factores políticos, económicos y sociales, agudizados por una mala gestión municipal es por ello que es indispensable identificar y analizar estas debilidades, el estudio tiene como problema general ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022?, el objetivo general en este estudio es, determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022, este trabajo se realizó con el enfoque cuantitativo, el diseño de investigación fue no experimental, transversal correlacional y descriptivo, en este estudio, para el cálculo de tamaño de muestra, esta fue una muestra intencional, es decir, conocemos la población total, y se utilizó un muestreo no probabilístico, que fue a conveniencia para el investigador, los cuales están representados con el 43% de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022, para este estudio específicamente fueron 3 municipalidades conformadas por 145 servidores públicos, en esta investigación lo que se esperó conocer y analizar fue la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de Espinar y como se relacionan estas variables.

Palabras Clave: Calidad, gestión municipal, promoción económica, registros públicos, salud, servicios públicos.



ABSTRACT

This research is entitled "Municipal management and the quality of public services of the District Municipalities of the Province of Espinar, Cusco Region 2022". This research is based on the problem that Peruvian municipalities have significant weaknesses, these are caused mainly by a series of political, economic and social factors, exacerbated by poor municipal management is why it is essential to identify and analyze these weaknesses, the study has as a general problem how municipal management is related to the quality of public services of the District Municipalities of the Province of Espinar Cusco Region 2022? The general objective of this study is to determine how municipal management is related to the quality of public services in the District Municipalities of the Province of Espinar Cusco Region 2022, this work was conducted with a quantitative approach, the research design was non-experimental, cross-sectional correlational and descriptive, in this study, for the calculation of sample size, this was a purposive sample, that is, we know the total population, and a non-probabilistic sampling was used, which was at the convenience of the researcher, which are represented by 43% of the District Municipalities of the Province of Espinar Cusco Region 2022, for this study were specifically 3 municipalities comprised of 145 public servants, in this research what was expected to know and analyze was the municipal management and the quality of public services of the District Municipalities of Espinar and how these variables are related.

Keywords: Economic promotion, health, municipal management, public records, public services, quality.

INTRODUCCIÓN

Actualmente es claro que muchos países de Latinoamérica no han logrado activar y desarrollar los procesos clave y automatización de diversos servicios al ciudadano a través de la aplicación de medios electrónicos en la gestión municipal. La administración pública sigue operando sobre la base de modelos tradicionales de gestión presencial y manual. A nivel municipal, tanto los empleados municipales como los ciudadanos enfrentan diversas problemáticas en el marco del proceso de atención a los ciudadanos, debido a la naturaleza en gran parte manual del programa y la falta de recursos de automatización (Hernández, 2015).

La gestión del gobierno local, como manifestación de una verdadera democratización y colaboración comunitaria en la resolución de los problemas comunitarios, no recibe suficiente atención porque todo el poder se concentra en un centralismo asfixiante que es económico, político. Los municipios son generalmente ignorados y esto repercute en los aspectos sociales (Castillo, 2004). Los municipios peruanos tienen debilidades notorias, causadas principalmente por una sucesión de componentes sociales, económicos y políticos, combinados con una mala gestión municipal, que impiden que sus pobladores accedan a servicios de calidad, lo que genera malestar generalizado en su comunidad. Como indica Briceño (2016) en el contexto de los municipios, la improvisación es la mejor manera de resolver ciertos problemas, lo que demuestra una falta de liderazgo en la implementación de las metas estratégicas que deben estar previstas en la planificación estratégica de su agencia.

Las Municipalidades distritales de la provincia de Espinar no son ajenas a los problemas que presentan las entidades del estado peruano tomando como punto de partida lo anteriormente señalado es que se hace importante determinar que correlación existe en la gestión municipal con la calidad de servicio, de lo anteriormente señalado nace la importancia de desarrollar este trabajo de investigación.

El esquema de estructura del trabajo consiste en capítulos:

Capítulo Primero: Donde se explica el Planteamiento de problema, la identificación del problema general y también se mencionan los antecedentes y los objetivos de la tesis.

Capítulo Segundo: Donde se explica el marco teórico donde se muestran los conceptos y opiniones de los autores, marco conceptual donde se visualizan los términos técnicos y por último, el planteamiento de las hipótesis. Capítulo Tercero: Donde se explica la Metodología de la Investigación que se usó para desarrollarla investigación, también se



muestra la población, la muestra, así como también el procesamiento de datos y sus análisis. Capítulo Cuarto: Donde se explica los “resultados y discusión”, contrastación de hipótesis. Posteriormente conclusiones y recomendaciones; y finalmente la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Definición de Gestión Municipal

La gestión municipal puede entenderse como "la organización y gestión de una serie de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos por parte de los municipios para atender las necesidades individuales y colectivas de los diferentes segmentos de la población" con el fin de estimular su potencial de desarrollo local (Navarro, 2009).

En este sentido, la gestión municipal debe entenderse no sólo como la capacidad directiva para gestionar recursos, sino también como la capacidad de negociación en la toma de decisiones y resolución de conflictos (Navarro, 2009).

De acuerdo con Chávez (2017), el municipio es considerado como una entidad estatal que realiza tareas en un ámbito geográfico determinado (que puede ser una provincia).

En este sentido, Andía (2012) es una serie de acciones municipales encaminadas al logro de sus fines y objetivos, una serie de marcos de política de gobierno determinados por el poder ejecutivo y sujetos a los intereses y juicios de los ciudadanos.

La gestión de un municipio es un conjunto de acciones realizadas por las diversas organizaciones y grupos subordinados al gobierno municipal. Estas acciones aseguran el cumplimiento de las metas institucionales y metas establecidas a través de programas y planes. También facilitan la interconexión e integración de recursos

humanos, materiales y financieros para lograr los objetivos institucionales y resolver las demandas del público en general. La gestión municipal es importante porque atiende las consultas y demandas de la población en general. También facilita la cooperación entre los gobiernos nacionales, estatales y locales; lo logra mediante el establecimiento de una relación entre los tres niveles de gobierno.

De igual forma, Robles (2013) señaló que la gestión municipal es una serie de propósitos, decisiones y acciones que ejecuta el estado para brindar soluciones y responder a las diferentes necesidades de la sociedad, e involucra acciones tanto en los servicios públicos como privados, sociales y públicos. obras.

A) Importancia de la Gestión Municipal

La función principal de un gobierno local es administrar actividades que son vitales para el bienestar general de la comunidad. Éstas son realizadas por el gobierno municipal para promover la adecuada prestación de servicios públicos locales y el desarrollo armónico de las comunidades. Estos funcionarios buscan constantemente satisfacer las necesidades de los residentes de la ciudad de acuerdo a sus necesidades y fomentar su participación en el avance cultural, social y económico de la ciudad.

Para la Presidencia del Consejo de Ministros (2018), los municipios son una parte institucional importante para lograr la eficiente utilización de los recursos del estado para la inversión y no teniendo un adecuado diseño municipal, los proyectos y acciones a realizar poseerán muchos desafíos en su operación, implementación y logrando dificultades, al igual que sucedió con varias entidades estatales.

El diseño de la gestión municipal debe incorporar los objetivos comprendidos en el plan local de desarrollo coordinado y las acciones previstas en el plan estratégico de la agencia para dotar al municipio de la capacidad de lograr reformas continuas que se adapten a las necesidades y transformación de la ciudad. El contexto social, ambiental, económico, político y cultural en el que opera, con apoyo democrático y participativo, para desarrollar una gobernanza sólida en su jurisdicción. La gestión municipal debe responder a una cultura institucional basada en valores y en una búsqueda inquebrantable de la excelencia para asegurar que el gobierno local o regional satisfaga de manera efectiva y sostenible las necesidades y expectativas de la población y se esfuerce por alcanzar su salud.

B) Elementos de la gestión municipal

Los elementos de la gestión municipal son:

- La dirección política y administrativa, corresponde al presidente de la ciudad, quien dirige el funcionamiento del gobierno de la ciudad en el ejercicio del poder legal, administrativo y político. También explica cuáles son las acciones que debe realizar la administración municipal.
- El recurso humano; proporcionando puestos de trabajo que son esenciales para el logro de los objetivos municipales; los recursos materiales consisten en dispositivos, máquinas, equipos y materiales utilizados para llevar a cabo las actividades diarias. La combinación de recursos humanos y materiales puede determinar los recursos financieros para los programas municipales y los programas de trabajo, por lo que la gestión ordenada y eficaz de estos recursos brinda mayores beneficios para la gestión de los gobiernos municipales.
- La organización de administración, simboliza el órgano de administración administrado por el municipio e incluye a los diversos afiliados, organismos, sistemas y procedimientos administrativos que realizan las funciones del órgano del ayuntamiento.

C) Características de la Gestión Municipalidad

Según Rivera (2017), indica las siguientes características:

- Primeramente, la gestión es considerada un "proceso", un sistema que permite hacer las cosas.
- Segundo, se implanta 4 actividades de gestión: planificar, organizar, ejecutar y controlar.

D) Funciones de la gestión municipal

Según la Ley Orgánica de Municipalidades (2003) “Una organización municipal es una corporación autónoma de derecho público con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto satisfacer las necesidades de las comunidades locales y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de sus respectivas comunidades”.

Las funciones son compartidas y privativas

Funciones privadas del gobierno municipal: Son funciones que competen exclusivamente al gobierno municipal y pueden ser realizadas por ley, son:

- a) Formular, aprobar y revisar planes públicos de desarrollo, en aras del desarrollo local, es necesario desarrollar un plan justificado que avale el desarrollo urbano
- b) Planificación y gestión de comunas, además de la elaboración de planes de gestión comunitaria.
- c) promover el desarrollo de la comunidad,
- d) Las normas aplicables al transporte público y al tránsito, con sujeción a las normas técnicas generales de los ministerios.
- e) Se aplican las normas sobre urbanización y construcción, con sujeción a las normas técnicas generalmente aceptadas en los ministerios,
- f) Limpieza y la ornamentación de la comuna, en este sentido, es necesario esforzarse por tener una ciudad limpia y en buen estado, a través de acciones de manejo de residuos sólidos y gestión ambiental.

Las funciones compartidas, por su parte, son aquellas que pueden ser realizadas directamente por el municipio o con otras administraciones estatales, y son:

- a) Educación y Cultura, donde los municipios pueden realizar tareas para poder apoyar la educación, ya sea a través de construir unas adecuadas infraestructuras o tomar medidas para la formación de marca para el desarrollo humano.
- b) La protección del medio ambiente y la salud pública,
- c) Ayuda jurídica y social, que se materializa en la asistencia que otorga el municipio a las familias más pobres
- d) Promoción, formación, del empleo y desarrollo productivo,
- e) Deporte, ocio y turismo.

E) Dimensiones de la (GM) Gestión Municipal

Según el Gobierno de Chile (2015), la gestión tiene las siguientes dimensiones:

- **Liderazgo y planificación estratégica;** el liderazgo gerencial es lo que se evalúa en esta dimensión y se investigan aspectos del liderazgo a la hora de desarrollar políticas institucionales de alto impacto; si el desempeño del municipio inspira un mejor desempeño de los trabajadores, si los directivos promueven una cultura de excelencia en el municipio con su ejemplo, articular una estrategia participativa de la misión y visión de la agencia, los objetivos de la estrategia de comunicación de la agencia y gestionar un verdadero diagnóstico de las necesidades y demandas de los vecinos que debe preocupar al municipio.
- **Gestión de recursos humanos y compromiso;** en esta dimensión se evalúa si la municipalidad gestiona adecuadamente el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo en procura del logro de los objetivos de la municipalidad, el compromiso de los trabajadores para mejorar el servicio que se brinda a los vecinos, si Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos; si El gobierno local ha implementado un programa dirigido al avance de la población, que incluye capacitación, actualización y esfuerzos especializados, si El municipio expresa preocupación por reconocer el esfuerzo excepcional de sus trabajadores (Andía, 2012).
- **Gestión de los recursos financieros y materiales,** en esta dimensión se evalúa si existe una adecuada planificación para optimizar la gestión de los recursos financieros municipales, la gestión transparente de los recursos recaudados y la información periódica sobre los ingresos y egresos generados por el municipio (Andía, 2012; Luna, 2016).

1.1.2. Definición de Calidad

La calidad puede ser un concepto confuso porque la consideramos en términos de diferentes criterios basados en nuestros roles individuales en la cadena de valor del mercado de producción, y el significado de calidad está en constante evolución. En un estudio que pidió a los gerentes de 86 empresas estadounidenses que definieran la

calidad, se obtuvieron diferentes respuestas, siendo las más destacadas: (Evans & Lindsay, 2008):

- Complacer o satisfacer a los clientes.
- Consistencia.
- Eliminación de desperdicios.
- Hacerlo bien la primera vez.
- Observancia de las políticas y procedimientos.
- Perfección.
- Proveer un producto bueno y útil.
- Servicio y satisfacción total para el cliente
- Velocidad de entrega.

Por lo tanto, es importante comprender las diferentes perspectivas sobre la calidad para comprender completamente el papel que desempeña en las diferentes partes de una organización empresarial (Evans & Lindsay, 2008).

1.1.3. La Calidad de los Servicios

Para Tonato (2017) señaló que existe calidad cuando un producto realmente satisface las necesidades de los clientes o usuarios, creando así el concepto de calidad total, que es la calidad del producto, la calidad del proceso y el impacto en el producto final. El grado en que se satisfacen las necesidades y expectativas del cliente o la calidad del servicio.

Según Rivera (2015), la provisión de servicios públicos es un ejemplo típico de mejora del nivel de vida de los residentes, lo que significa que a medida que aumentan los servicios, mejorarán las condiciones de desarrollo físico de la comunidad.

Cabanillas (2015), también afirmó que la calidad de la administración pública es la capacidad de las entidades públicas de brindar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos al menor costo posible..

Armada (2015), afirma que la calidad es un concepto positivo que en primer lugar transmite la idea de compromiso con los ciudadanos, todas las organizaciones, ya sean privadas o públicas, buscan activamente adaptarlas a las necesidades y deseos de los ciudadanos, que la razón de ser de las Municipalidades. Se indica el desempeño

esperado frente a una audiencia, establecer expectativas de desempeño, verificar la necesidad de cumplir con las expectativas predeterminadas y mantener la responsabilidad entre la obligación de "sanciones" negativas o la provisión de estímulos positivos.

Por tanto, entre las actividades de las entidades que se dedican íntegramente a los servicios y las que prestan las empresas con actividades industriales, la atención al cliente ocupa una proporción muy importante de las actividades empresariales. La calidad siempre está ligada a la satisfacción del cliente, para ello será necesaria la interacción armónica de los tres factores (Cuatrecasas, 2010):

- Sistema de calidad estructurado
- Recursos humanos y materiales
- Responsabilidad de la dirección

A) Importancia de la calidad de servicios públicos

Para Cabanillas (2015) afirma que la calidad de los servicios la brinda el estado para satisfacer mejor las necesidades de los ciudadanos comunitarios (sociedad) cuyas diferentes entidades dependen del gobierno central. Se trata de un requisito constitucional y una obligación irrestricta de la administración pública. También es un recurso que un país debe utilizar para compensar las desigualdades en la población a la que sirve, ya que todos los ciudadanos tienen el potencial de recibir los mismos servicios. Como oficina coordinadora de la Gestión de la Calidad del Servicio, nuestra responsabilidad es aportar ideas que puedan aportar soluciones y alternativas a problemas comunes.

B) Objetivos del logro de la calidad de servicios públicos

Para Armada (2015) los objetivos son:

- Adoptar una orientación comercial para lograr resultados organizacionales, establecer indicadores de desempeño y resultados esperados, y qué incentivos proporcionará a gerentes y empleados.
- Mayor flexibilidad en la gestión de recursos humanos y presupuestarios. Esto significa que los gerentes tienen más libertad para utilizar los recursos disponibles para lograr las metas y resultados establecidos por la organización. Pero esta

autonomía viene con una mayor necesidad de rendición de cuentas y rendición de cuentas.

- En el diseño de la prestación de los servicios públicos, teniendo en cuenta los deseos y requerimientos de los ciudadanos, tender a escuchar las voces de los ciudadanos. Esto significa que los gerentes diseñan y entregan cada vez más directamente servicios diseñados para ciudadanos/usuarios.

-Transición continua a una nueva administración pública, donde los directivos se esfuerzan cada día por adoptar filosofías y métodos de empresa en parte privada, principalmente orientados a los deseos del cliente. La búsqueda, adquisición y fidelización de clientes requieren dos supuestos, en principio, independientes: mayor competencia y búsqueda de la calidad del servicio.

C) Los niveles de la calidad de servicios públicos

Según Calero (2016) indica que existen estos niveles:

- Control de Calidad: Es una intervención utilizada para medir los resultados de un programa o actividad para comparar los datos con los de los objetivos propuestos.

- Garantía de Calidad: La gerencia verifica el correcto funcionamiento de los procesos y los resultados de los procedimientos para lograr los resultados esperados.

- Gestión de la calidad: es la situación de planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar la calidad.

- Calidad Total: Es una filosofía de gestión que se enfoca en movilizar a toda la organización en la dirección de la satisfacción, es decir, captando clientes y utilizando la tecnología para detectar y analizar fallas. También se puede decir que la calidad total es un concepto, una estrategia y un modelo de negocio orientado al cliente.

1.1.4. El Municipio y los Servicios Públicos

Entendemos por municipio a una persona jurídica de derecho público, constituida por un grupo social de seres humanos interconectados por sus vecinos, en tanto está asentado permanentemente en un territorio determinado, tiene su propio gobierno

propio y está sujeto a un orden jurídico específico en con el fin de mantener el orden público (Fernández, 2002).

Como servicio público destinado a satisfacer necesidades de carácter general, actividades muy importantes que están atribuidas a la administración pública y pueden ser realizadas directa o indirectamente a través de particulares bajo un régimen jurídico especial de exceso de derecho privado (Hernández & Pérez, 2013).

A) Definición de Servicio Público

Es una actividad técnica directa o indirecta, por iniciativa o delegación de la administración pública, a particulares, creada y controlada para asegurar de manera permanente, general, periódica y continua la satisfacción de las necesidades colectivas de interés general, sujeta a un régimen especial de derecho público (Quiroga, 1994).

Es una actividad organizada que realizan los órganos y entidades adscritos de la administración pública para atender las necesidades colectivas de la población de manera uniforme, regular y permanente. (De la Cruz, 2017).

B) Calidad de Servicios Públicos

De acuerdo a Tonato (2017), plantea que la calidad existe cuando un producto realmente satisface las necesidades del cliente o usuario, y en esta virtud se crea el concepto de calidad total, que es la calidad del producto, la calidad del proceso, y el grado en que se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes que, en última instancia, determinan la calidad de un bien o servicio.

Para Rivera (2015), la provisión de servicios públicos es un ejemplo típico de mejora del nivel de vida de los residentes, lo que significa que a medida que aumentan los servicios, mejorarán las condiciones de desarrollo físico de la comunidad.

Asimismo, Cabanillas (2015) afirma que la calidad de la administración pública es la capacidad de las entidades públicas para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos al menor costo posible.

Además, Armada (2015) afirma que la calidad es un concepto positivo que transmite en primer lugar la idea de compromiso con los ciudadanos, y que todas las

organizaciones, sean privadas o públicas, buscan activamente adaptarlas a las necesidades y deseos de los ciudadanos, lo cual es su razón de existencia.

C) Servicios Públicos Municipales

Los municipios, con base en sus condiciones territoriales, socioeconómicas y capacidad administrativa y financiera, determinan los siguientes servicios municipales: agua potable y alcantarillado, alumbrado público, aseo, mercados y centros de abastecimiento, cementerios, calles, parques y jardines, seguridad ciudadana, transporte y transporte urbano (Castillo, 2004).

Según Quiroga (1994) los servicios públicos municipales se pueden dividir en:

- Infraestructura como agua potable, drenaje y alcantarillado, calles y aceras, y alumbrado público.
- Infraestructura complementaria como centros de mercado, limpieza y abastecimiento, educación, panteón y mataderos
- Seguridad ciudadana, tráfico y bomberos.
- Protección comunitaria y bienestar social como servicios de salud, prevención de accidentes, protección contra la contaminación, comunicación social, animación municipal, historia, patrimonio artístico y cultural y actividades deportivas.

D) Principios de los Servicios Públicos

Los municipios deben garantizar la prestación de los servicios públicos a la comunidad mediante el establecimiento de procedimientos y organismos administrativos destinados a satisfacer las necesidades de la población que deben basarse en los siguientes principios (Castillo, 2004):

A. El principio de igualdad garantiza la uniformidad de los ciudadanos en el disfrute de los servicios públicos municipales en igualdad de condiciones, siempre que los ciudadanos reúnan las condiciones necesarias para utilizar los servicios públicos municipales, es decir, los servicios públicos municipales deben representar intereses sociales colectivos.

B. El principio de permanencia o continuidad implica que todos los servicios públicos municipales deben prestarse con regularidad y sin interrupción. Su

persistencia a largo plazo y segura en el tiempo garantiza la satisfacción de las necesidades colectivas.

C. El principio de adecuación es que los servicios públicos municipales deben satisfacer las necesidades de las comunidades locales en cantidad y calidad. Por lo tanto, los organismos encargados de prestar los servicios deben contar con el equipo, el personal y las instalaciones adecuadas para satisfacer las necesidades de la sociedad.

D. El principio general es que todos los ciudadanos de un área geográfica tienen derecho a ser usuarios de los servicios públicos municipales, siempre que se presten de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes.

E. El principio de legalidad, que establece que los servicios públicos municipales se basan en un conjunto de leyes y reglamentos.

F. El principio de responsabilidad, que es responsabilidad constitucional de todas las autoridades locales encargadas de la prestación de los servicios públicos municipales, siempre que rindan cuentas política y administrativamente ante la comunidad.

G. Adherirse al principio de garantizar que la prestación de servicios públicos municipales no tenga fines de lucro o especulación, establecer estándares financieros y pagar las tarifas de mantenimiento de manera justa y completa.

H. El principio de adaptación considera que la prestación de los servicios públicos municipales se adapta a las emergencias de la comunidad ya los cambios en las necesidades de la comunidad local, asegura mejores y más eficientes servicios y es compatible con el desarrollo social (Kresalja, 1999).

E) Dimensiones de la Calidad de Servicios Públicos

Para la Municipalidad Provincial de Ica (2018), las dimensiones que se tiene de la calidad del servicio son:

- **Servicios públicos de promoción económica y seguridad**, se evalúa si los municipios se preocupan por equipar y fortalecer la capacidad humana en los servicios de seguridad ciudadana, si los municipios se alinean con la policía nacional para garantizar la efectividad de los servicios de seguridad ciudadana, en esta

dimensión, las actividades turísticas en la ciudad, promovida por el gobierno de la ciudad. También esta dimensión evalúa si La administración de la ciudad aboga activamente por la preservación y mantenimiento de diversas atracciones turísticas dentro de su jurisdicción, si La gestión eficiente de los servicios de comercialización por parte del municipio se garantiza mediante la verificación de las licencias operativas de los servicios, si la municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción.

- **Servicio público de registro civil**, en esta dimensión evaluar si el municipio es eficiente en los servicios de registro civil de los recién nacidos, si los municipios responden rápidamente a las solicitudes de actas de nacimiento, ¿cómo pueden promover los municipios el matrimonio como política para fortalecer la unidad familiar? Si el municipio responde rápidamente a una solicitud para emitir una licencia de matrimonio, es el municipio para brindar apoyo a los más necesitados.

- **Servicio público de salud y medio ambiente**, la calidad de los servicios preventivos de salud y saneamiento se evalúa en esta dimensión si los municipios implementan medidas de vigilancia y control en los mercados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones higiénicas requeridas por el Ministerio de Salud. Si el servicio se desarrolla en condiciones óptimas, y si el servicio público de limpieza que brinda el gobierno municipal respeta el principio de equidad (Rivera, 2015).

1.2. Antecedentes

1.2.1. A nivel internacional

Carpio (2020) en su tesis sobre la gestión municipal en la satisfacción de la ciudadanía, donde concluyo que existe una insatisfacción por parte de los pobladores de la municipalidad Cantón Baba - Ecuador, además se estableció que no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía, determinando un valor de significación bi. $p= 0,444$, valor mayor que 1 por ciento, el nivel de servicios municipales que perciben la ciudadanía es considerada como inadecuada y mala.

Álvarez (2012) en su investigación relacionada hacia la eficiencia en la gestión municipal, donde concluye que no existe una evaluación periódica (al menos anual) del desempeño de los funcionarios municipales, donde se determine que la estrategia de recursos humanos del municipio no conduce a la eficiencia de la gestión municipal.

Centeno (2006), en su trabajo de investigación en relación con las estrategias gerenciales para el déficit habitacional, este estudio da una idea del déficit habitacional en el país y sugiere acciones para enfrentar la situación, consideración que sustenta la necesidad de investigaciones de este carácter académico.

Aranguren (2007), en su investigación relacionada a una propuesta metodológica para la gestión de la calidad, el estudio identificó patrocinadores y organismos públicos con una serie de debilidades relacionadas con la calidad de los procesos, procedimientos y controles de estas organizaciones, reflejadas en su bajo desempeño y competitividad, y para los usuarios finales, se observó que su satisfacción promedio se evaluó de acuerdo con usar la información procesada y los resultados del proceso posterior, los investigadores hicieron recomendaciones para considerar diversos grados de acción para mejorar la situación.

Maneiro (2003), en su investigación con respecto al modelo de gerencia para la planificación y administración del mantenimiento de infraestructura, su investigación muestra que los modelos de gestión competitivos pueden ser aplicados e ideados en instituciones públicas y empresas privadas, afirmando que los paradigmas de las antiguas formas de gestión pueden ser cambiados, ya que tales modelos deben partir de un diagnóstico de las necesidades organizacionales y deben para mejorar la organización, estructura y operatividad, fortalecer la gestión, mejorar la calidad, el rendimiento y el valor agregado de la organización.

Camacaro (2009) en su tesis relacionada a un modelo de gerencia estratégica del conocimiento para las universidades pública, mostrando que, debido a las exigencias del mundo moderno y globalizado, dijo que para poder satisfacer estas demandas es necesario encontrar formas adecuadas de gestionarlas con el fin de aumentar su productividad.

Dall'Agnol *et al.* (2013), en su tesis, donde tuvo como objetivo analizar las contradicciones y ambigüedades en las motivaciones de los enfermeros de hospitales universitarios para ejercer liderazgo en la jefatura. Además, una actitud de reconciliación y mediación es crucial para un clima organizacional positivo y productivo. Sin embargo, la falta de tiempo se consideró un dilema entre la gestión y la asistencia.

Morales (2011) en su trabajo de investigación con respecto a la calidad de los servicios públicos, en donde estableció que un buen gobierno es aquel que ejecuta sus recursos con eficacia y contribuye a la mejora del bienestar social, por lo que la calidad de las entidades gubernamentales puede evaluarse por la eficiencia con que ejecutan los recursos que les son asignados.

Freire (2012) en su investigación sobre el liderazgo gerencial y su incidencia en la gestión administrativa en las coordinaciones y direcciones administrativas. Concluye que el futuro de las instituciones estatales depende de la capacidad tanto de los empleados como de los líderes gerenciales para liderar el cambio y la innovación en lugar del comportamiento gerencial tradicional.

1.2.2. A nivel nacional

Monsefú (2021) en su tesis relacionada a la Gestión municipal y la calidad del servicio público, Se concluyó que existe una relación significativa entre el nivel de gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en el Distrito de San Pablo en el año 2021. Además, desde la implementación de la estrategia el nivel de gestión municipal es moderado y la calidad de los servicios públicos también es elevado. Los objetivos aún deben ser coherentes con el plan de desarrollo estratégico de la ciudad basado en las necesidades de la población.

Estrada (2019) en su tesis sobre la Gestión Municipal Factor Determinante en el Desarrollo de la Municipalidad, donde concluyo que la gestión municipal fue deficiente, ya que obtuvo un bajo nivel de ejecución presupuestal en los últimos 5 años de su estudio. Adicional a ello el capital humano, hasta el momento no cuenta con una adecuada capacitación, inclusive muchos de los servidores no cuentan con la experiencia necesarias para su oposición, también se pudo visualizar que no

cuentan con predisposición al cambio esto incide en el reducido nivel de ejecución presupuestal, en otras palabras, se muestra que no existe capacidad de gasto.

Tinoco (2016) en su investigación relacionada a un modelo de gestión municipal basado en los principios de la Ingeniería Política. Donde se concluyó que los hallazgos permiten a los gobiernos locales y regionales actualizar los enfoques de gestión utilizados por las entidades, gobiernos y sociedad civil que conforman el Estado-nación.

Patroni *et al.* (2014) en su trabajo de investigación sobre la calidad de los servicios públicos y su incidencia en la administración, donde concluyó que la calidad de los servicios públicos presentaba fallas fundamentales en el trato a los usuarios cuando los servicios se administraban ante los órganos administrativos de la ciudad, seguido de la falta de seguridad ciudadana, lo que claramente era un problema.

González (2011) en su tesis referida a la influencia del proceso de cambio en la gestión; donde la conclusión es que hay funcionarios que no tienen autoridad, ingreso claro, alta toma de decisiones, no mencionan concurso de ascenso y que las vacantes existentes son rápidamente cubiertas por personas de confianza. El 60% de los servidores públicos en el distrito de Laredo son del gobierno anterior, lo cual no es apto para cambios organizacionales y crea trabas a la gestión.

Villegas (2015) en su trabajo de investigación donde nos indica que existe una relación positiva buena entre la gestión administrativa y el desempeño. Y al rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis específica de investigación (H1) 1, existe una buena relación positiva entre la gestión del tiempo y el espacio y el desempeño docente.

Canales (2008) en su trabajo de investigación relacionado a la gestión estratégica del gobierno local para el desarrollo sustentable. Es producto de la experiencia, la investigación y la creencia en la aplicación de la gestión estratégica en el gobierno local para lograr un desarrollo integral y sostenible. Como contribución a este estudio, los elementos de competitividad regional y consistencia interna pueden mejorar los resultados esperados cuando se incorporan a la gestión estratégica.

Estrella (2017) en su tesis donde indica que existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, concluye que según la correlación de Spearman 0,673 y $p=0,000$.

Ferrer (2017) en su trabajo de investigación sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral, concluye que existe una relación significativa entre la planificación administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la provincia de Cajamarca en el año 2016. Es producto de la experiencia, la investigación y la creencia en la aplicación de la gestión estratégica en el gobierno local para lograr un desarrollo integral y sostenible.

Bejarano *et al.* (2011), en su tesis, cuyo propósito fue determinar la relación entre el grado de motivación de los profesionales de enfermería en la promoción de actividades de prevención y la satisfacción laboral. Con todo, encontraron que los profesionales de enfermería estaban moderadamente motivados y los mismos profesionales ofrecían niveles moderados de satisfacción laboral.

Mampis (2015) en su trabajo de investigación sobre la gestión municipal y desarrollo sostenible del turismo, donde se extraen las siguientes conclusiones, existe una relación entre la variable gestión municipal y el desarrollo sostenible del turismo, para lo cual se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman, ya que la significancia asintótica bilateral (Sig. =0.010) es menor que el nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.05$), lo que indica que se rechaza la hipótesis nula con un nivel de confianza del 95%, afirmando que existe una relación entre ellas.

1.2.3. A nivel local

Ancco (2012) en su tesis aborda la auditoría de gestión como herramienta para mejorar la gestión municipal y reducir la corrupción. Concluyo que el nivel de corrupción percibido y percibido por los ciudadanos es un problema importante que enfrentan los gobiernos locales y un problema importante que les impide lograr el desarrollo urbano.

Calderon (2021), en su tesis sobre calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario, en cuanto a la efectividad del servicio, se ha demostrado que el rendimiento perceptivo es significativo, porque una evaluación positiva de la eficacia del servicio requiere para la satisfacción con el confort del entorno físico,



priorizando el orden adecuado de la sistematización de tiempos de llegada y trámites de documentación.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del Problema

Aunque bastante asimétricos entre las ciudades peruanas, los recursos han aumentado en los últimos años. Estos cambios están relacionados con la aparición del concepto de desarrollo local en los años de 1980, entre otras cosas, determinaron diferentes procesos locales que van evolucionando progresivamente la gestión municipal que pasa desde la administración de servicios y necesidades básicas para liderar el proceso de desarrollo dentro del territorio (Instituto de estudios peruanos, 2014).

Los gobiernos locales tienen el poder y la obligación de liderar un proceso de desarrollo integral que satisfaga las necesidades actuales sin compromisos a que las capacidades para las futuras generaciones puedan satisfacer sus propias necesidades (desarrollo sostenible). En este sentido, el gobierno municipal ha ido asumiendo paulatinamente la función de alentar hacia la actividad económica local y el desarrollo, modificando su estructura orgánica y sus proyectos mediante la creación de departamentos en la municipalidad que se dediquen al desarrollo económico local, el proceso de planificación y la ejecución de actividades de inversión pública, para ello existen cimientos constitucionales y legales. Las normas sobre la promoción del desarrollo económico de las municipalidades distritales y de provincias son aún son relativamente generales, pero se puede observar que el gobierno local tiene una tendencia hacia la articulación, adaptación en la gestión de todo el territorio, y dentro del movimiento económico local (Instituto de estudios peruanos, 2014).

El afán porque los servicios públicos sean de calidad es un fenómeno que se está dando recientemente, Lo más importante es que la administración pública y las relaciones que

construye con los ciudadanos están cambiando rápida y profundamente. Hoy en día, los ciudadanos ya no son "governados" y menos satisfechos con los servicios que les "brinda" el gobierno, sino que se convierten en ciudadanos - clientes que saben que pagan y por lo tanto exigen servicios de calidad a cambio, por lo que el poder ejecutivo se vuelve exigente con proveedores de servicios de calidad al "mercado" ciudadano (Gadea, 2000).

Los municipios peruanos, presentan importantes debilidades, y en particular los municipios distritales de la provincia de Espinar Región Cusco, donde las debilidades son provocadas principalmente por algunos de factores sociales, económicos y políticos, agudizados por una mala gestión municipal, esto genera que la población (usuarios) no tengan un servicio de excelencia, esto genera un malestar generalizado en su comunidad. Para la ciudad en cuestión, improvisar es la mejor manera de resolver ciertos problemas, lo que demuestra una falta de liderazgo en la implementación de los objetivos estratégicos que deben establecerse en el plan estratégico de su agencia:

2.2. Enunciados del Problema

2.2.1. Definición del Problema:

- ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022?

2.2.2. Sistematización del Problemas

- ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022?
- ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022?
- ¿Cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022?

2.3. Justificación

La investigación reafirma teorías existentes con el fin de obtener conceptos más claros acorde a las variables que se estudiaron en la investigación, por ello que el tema para la primera variable es gestión municipal que puede entenderse como la organización y gestión de una serie de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos (Navarro, 2009). Para la segunda variable, para Tonato (2017), confirmando que la

calidad existe cuando un producto realmente satisface las necesidades de un cliente o usuario, hay motivos para mejorar el conocimiento de las variables anteriores.

Desde el punto de vista social se justifica ya que el tema involucra tanto a la comunidad como a los trabajadores y funcionarios de las municipalidades de Espinar, ya que los resultados hallados en esta investigación ofrecen una ayuda en las decisiones y acciones de quienes dirigen las instituciones, y al aplicarlas se pretende mejorar la calidad de atención, bienestar social y moral hacia las personas de forma individual como familiar.

Desde una perspectiva académica, esta investigación mejorará y desarrollará el conocimiento sobre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos, y también proporcionará una nueva fuente de investigación para otro tipo de estudios relacionados con el campo estudiado.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

2.4.2. Objetivos específicos

- Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.
- Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.
- Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.
- Proponer lineamientos para mejorar la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

2.5.2. Hipótesis específicas

- La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.
- La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.
- La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de Estudio

El estudio se desarrolló en Espinar es una de las trece provincias que conforman la región Cusco.

Con una superficie de 5311,09 kilómetros cuadrados, se ubica en el extremo norte de la región, a 241 kilómetros de Cusco. Yauri es la capital de Espinar Cusco.

Extensiones: al norte con la Provincia de Cañas; Provincia de Puno al este; Arequipa al sur; Provincia de Chumbivilcas al oeste.

Creación: el 17 de noviembre de 1917.

Temperatura promedio: Rango promedio entre 8.6 °C. y 7,2°C.

Principales fuentes de Economía: Recursos mineros (cobre y hierro) y ganadería (ovejas, vacas, camellos y caballos).

Cuenta con Recursos hídricos: 4 cuencas hidrológicas principales (Cañipía, Salado, Tintaya y Colca) y la cabecera del río Apurímac, además cuenta con 107 lagunas. La superficie del agua es de 82,2 kilómetros cuadrados.

3.2. Población

La población de este estudio se desarrolló abarcando a las 7 Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022 los cuales son:

- Municipalidad Distrital de Condorama.
- Municipalidad Distrital de Coporaque
- Municipalidad Distrital de Ocoruro

- Municipalidad Distrital de Pallpata
- Municipalidad Distrital de Pichigua
- Municipalidad Distrital de Suycutambo
- Municipalidad Distrital de Alto Pichigua.

3.3. Muestra

En este estudio, para el cálculo de tamaño de muestra se consideró que el universo es finito, es decir que es contable como indica Hernández *et al.* (2010). Si la población es finita, esta será una muestra intencional, es decir, conocemos la población total, y se utilizó un muestreo no probabilístico, que fue a conveniencia para el investigador, los cuales fueron el 43% de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022, para este estudio fueron los 3 siguientes los cuales cuentan con 145 servidores públicos:

- Municipalidad Distrital de Ocoruro
- Municipalidad Distrital de Pallpata
- Municipalidad Distrital de Suycutambo.

Por consiguiente se tomó a los 145 servidores públicos (trabajadores) de las 3 Municipalidades de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022 (Estado peruano, 2022).

3.4. Método de Investigación

El Diseño de Investigación

El diseño de muestreo que se aplicó en este estudio es no probabilístico- intencional, es decir, conocemos la población total y para la muestra se utilizó a conveniencia del investigador ya que se cuenta con acceso a la información. (Hernández *et al.*, 2010).

Enfoque de Investigación

El diseño de investigación fue no experimental, transversal correlacional y descriptivo. No experimental porque no se realizó ningún experimento, se observó la realidad y se analizó la situación del problema, transversal porque los datos se recopilan de una sola vez, correlacional debido a que se dio a conocer la relación o grado de asociación de dos

o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular y descriptivo ya que se buscó especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno analizado (Hernández *et al.*, 2010).

Método de Investigación

El estudio adopta un enfoque descriptivo con el objetivo de identificar atributos y características importantes de cualquier fenómeno analizado. Describir tendencias en una población o grupos de personas. (Hernández *et al.*, 2010).

Alcance de Investigación

La investigación fue correlacional ya que se requirió entender el grado de asociación o relación que tienen entre dos o más variables, categorías o conceptos en un determinado contexto o muestra.

3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

3.5.1. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

Método:

Para este objetivo específico se usó el método correlacional ya que se determinó la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las Municipalidades así como indica Sampieri *et al.* (2010) el método correlacional mide dos o más variables a conocer, para encontrar primero si están o no relacionadas y también medir el grado de relación. Además, este resultado ayudo a determinar el objetivo general.

El método deductivo, ya que para esta investigación se partió de lo general y se fue descomponiendo a conceptos específicos (Sampieri *et al.*, 2010). Este método fue usado para la deducción de la hipótesis planteada, además se usó para verificar y comprobar la verdad de los objetivos además de la formulación de la conclusión.

El método descriptivo ya que como indica Sampieri *et al.* (2014) es la capacidad de seleccionar las características esenciales de un objeto de investigación y su descripción detallada de partes, clases o categorías de ese objeto; también apoya

principalmente técnicas como encuestas, entrevistas, observaciones y revisiones de literatura, este sirvió para describir todos lo relacionado a la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos (Charaja, 2019).

Técnica:

- Se cuantifico los resultados obtenidos a partir de los datos obtenidos.
- Con el uso de SPSS.22 y los resultados previamente tabulados, se aplicó un análisis de indicadores.
- Se interpretaron los resultados de acuerdo a los objetivos previamente planteados.

3.5.2. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

Método:

El este objetivo específico se usó el método correlacional ya que se determinó la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las Municipalidades así como indica Sampieri *et al.* (2010) el método correlacional mide dos o más variables a conocer, para encontrar primero si están o no relacionadas y también medir el grado de relación. Además, este resultado ayudo a determinar el objetivo general.

El método deductivo, ya que para esta investigación se partió de lo general y se fue descomponiendo a conceptos específicos (Sampieri *et al.*, 2010). Este método fue usado para la deducción de la hipótesis planteada, además se usó para verificar y comprobar la verdad de los objetivos además de la formulación de la conclusión.

El método descriptivo ya que como indica Sampieri *et al.* (2014) es la capacidad de seleccionar las características esenciales de un objeto de investigación y su descripción detallada de partes, clases o categorías de ese objeto; también apoya principalmente técnicas como encuestas, entrevistas, observaciones y revisiones de literatura, este sirvió para describir todos lo relacionado a la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos (Charaja, 2019).

Técnica:

- Se cuantifico los resultados obtenidos a partir de los datos obtenidos.
- Con el uso de SPSS.22 y los resultados previamente tabulados, se aplicó un análisis de indicadores.
- Se interpretaron los resultados de acuerdo a los objetivos previamente planteados.

3.5.3. Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

Método:

El Para este objetivo específico se usó el método correlacional ya que se determinó la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las Municipalidades así como indica Sampieri *et al.* (2010) el método correlacional mide dos o más variables a conocer, para encontrar primero si están o no relacionadas y también medir el grado de relación. Además, este resultado ayudo a determinar el objetivo general.

El método deductivo, ya que para esta investigación se partió de lo general y se fue descomponiendo a conceptos específicos (Sampieri *et al.*, 2010). Este método fue usado para la deducción de la hipótesis planteada, además se usó para verificar y comprobar la verdad de los objetivos además de la formulación de la conclusión.

El método descriptivo ya que como indica Sampieri *et al.* (2014) es la capacidad de seleccionar las características esenciales de un objeto de investigación y su descripción detallada de partes, clases o categorías de ese objeto; también apoya principalmente técnicas como encuestas, entrevistas, observaciones y revisiones de literatura, este sirvió para describir todos lo relacionado a la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos (Charaja, 2019).

Técnica:

- Se cuantifico los resultados obtenidos a partir de los datos obtenidos.
- Utilizar SPSS y los resultados de la tabulación previa para realizar análisis de indicadores.
- Se interpretaron los resultados de acuerdo a los objetivos previamente planteados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los datos mostrados son el resultado del análisis de la información obtenida por los trabajadores mediante el cuestionario, para poder así lograr los objetivos planteados en la investigación.

4.1 Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

Tabla 1

La capacidad de liderazgo es demostrada por las autoridades y gestores del municipio a través de la creación de políticas institucionales que tengan un impacto significativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	,7	,7	,7
	A veces	26	17,9	17,9	18,6
	Casi siempre	24	16,6	16,6	35,2
	Siempre	94	64,8	64,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

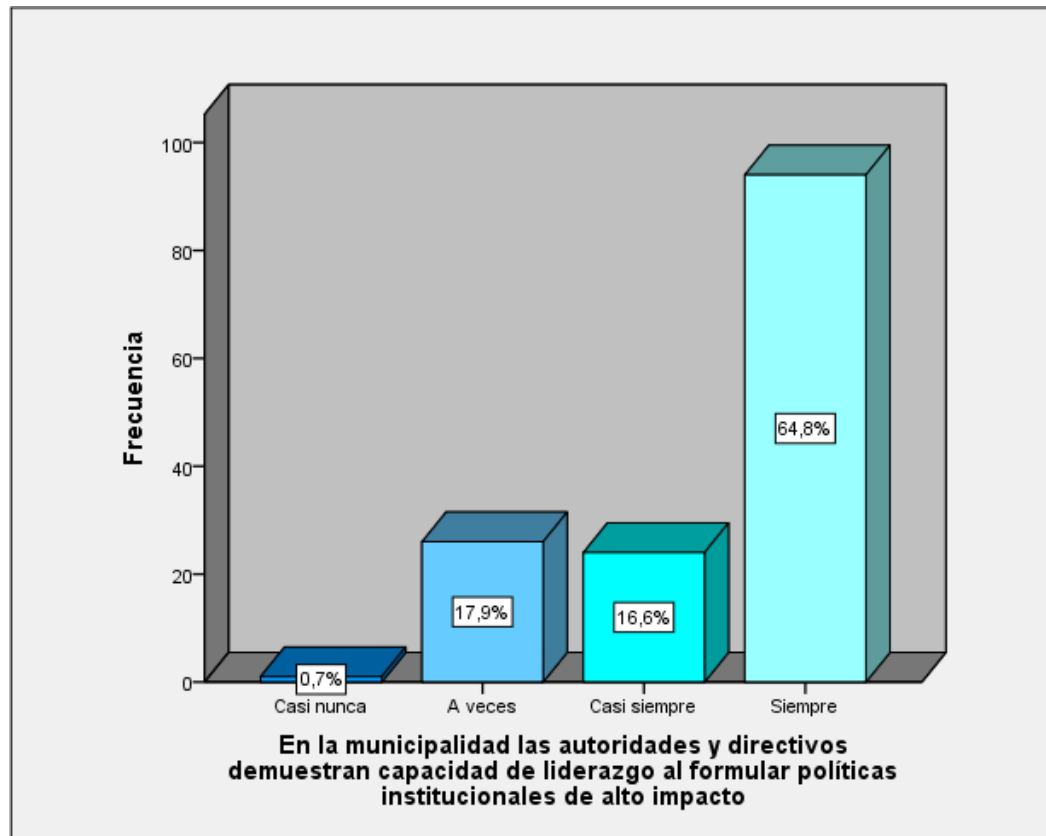


Figura 1. La capacidad de liderazgo es demostrada por las autoridades y gestores del municipio a través de la creación de políticas institucionales que tengan un impacto significativo.

En la Tabla 1 y Figura 1, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran el 64,8% de los encuestados expresan que siempre La capacidad de liderazgo es demostrada por las autoridades y gestores del municipio a través de la creación de políticas institucionales que tengan un impacto significativo., el 16,6% expresa que casi siempre, el 17,9% expresa que a veces y el 0,7% expresa que casi nunca.

Tabla 2

Cuando las autoridades municipales tienen un buen desempeño, constituyen un ejemplo positivo que los trabajadores deben seguir y esforzarse por mejorar su desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	66	45,5	45,5	45,5
	Casi siempre	8	5,5	5,5	51,0
	Siempre	71	49,0	49,0	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

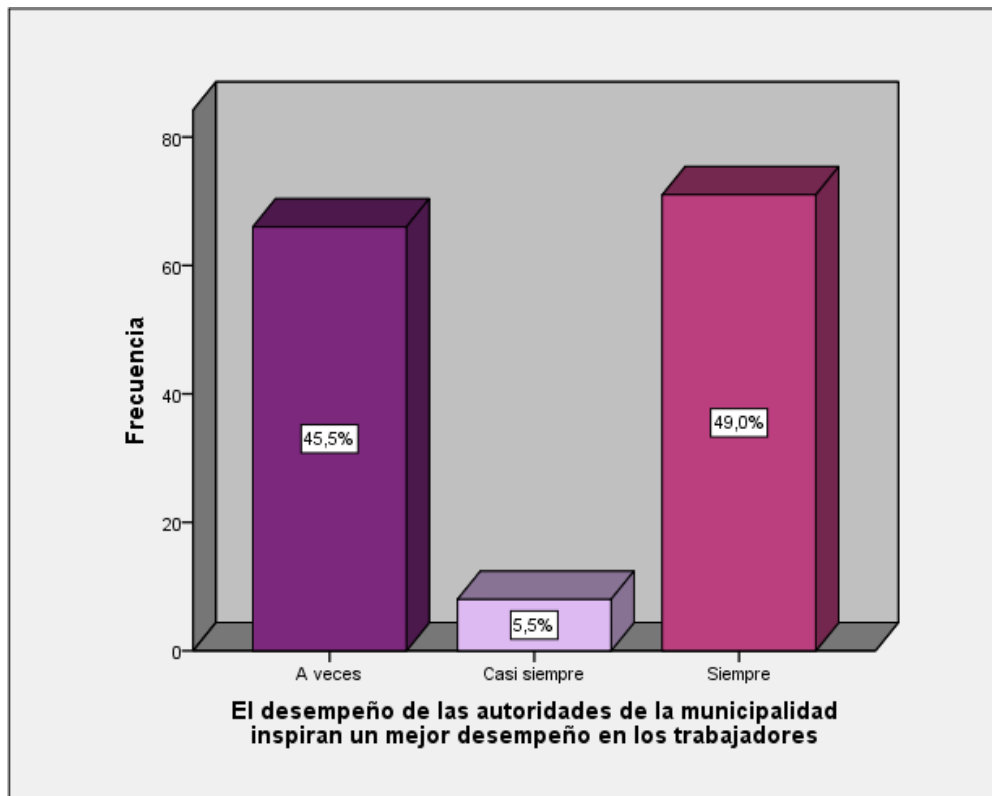


Figura 2. Cuando las autoridades municipales tienen un buen desempeño, constituyen un ejemplo positivo que los trabajadores deben seguir y esforzarse por mejorar su desempeño.

En la Tabla 2 y Figura 2, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 49,0% de los encuestados expresan que siempre Cuando las autoridades municipales tienen un buen desempeño, constituyen un ejemplo positivo que los trabajadores deben seguir y esforzarse por mejorar su desempeño., el 5,5% expresa que casi siempre y el 45,5% expresa que a veces.

Tabla 3

La cultura de excelencia dentro del municipio se fomenta a través del liderazgo de los directores, el cual se ejemplifica a través de sus acciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	,7	,7	,7
	A veces	80	55,2	55,2	55,9
	Casi siempre	8	5,5	5,5	61,4
	Siempre	56	38,6	38,6	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

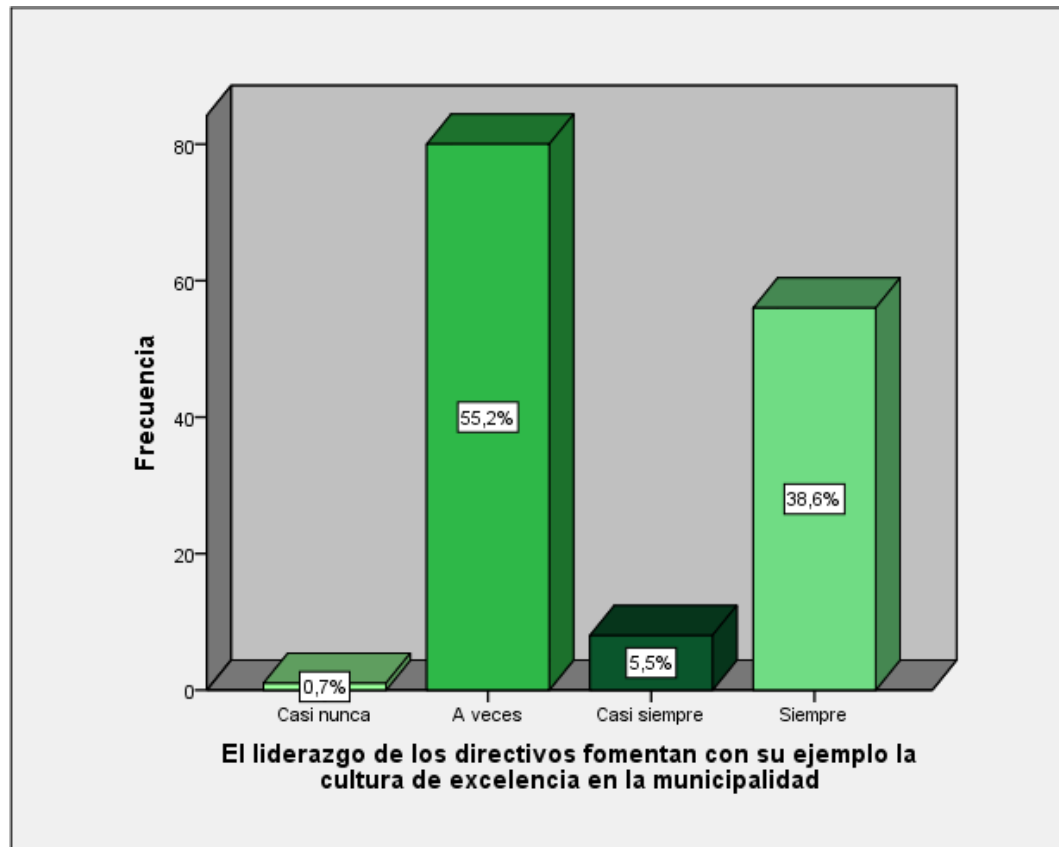


Figura 3. La cultura de excelencia dentro del municipio se fomenta a través del liderazgo de los directores, el cual se ejemplifica a través de sus acciones.

En la Tabla 3 y Figura 3, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 38,6% de los encuestados expresan que siempre La cultura de excelencia dentro del municipio se fomenta a través del liderazgo de los directores, el cual se ejemplifica a través de sus acciones, el 5,5% expresa que casi siempre, el 55,2% expresa que a veces y el 0,7% expresa que casi nunca.

Tabla 4

La misión y visión de la institución dentro del municipio se cultivan a través de un esfuerzo colaborativo que involucra a todas las partes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	,7	,7	,7
	A veces	33	22,8	22,8	23,4
	Casi siempre	38	26,2	26,2	49,7
	Siempre	73	50,3	50,3	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

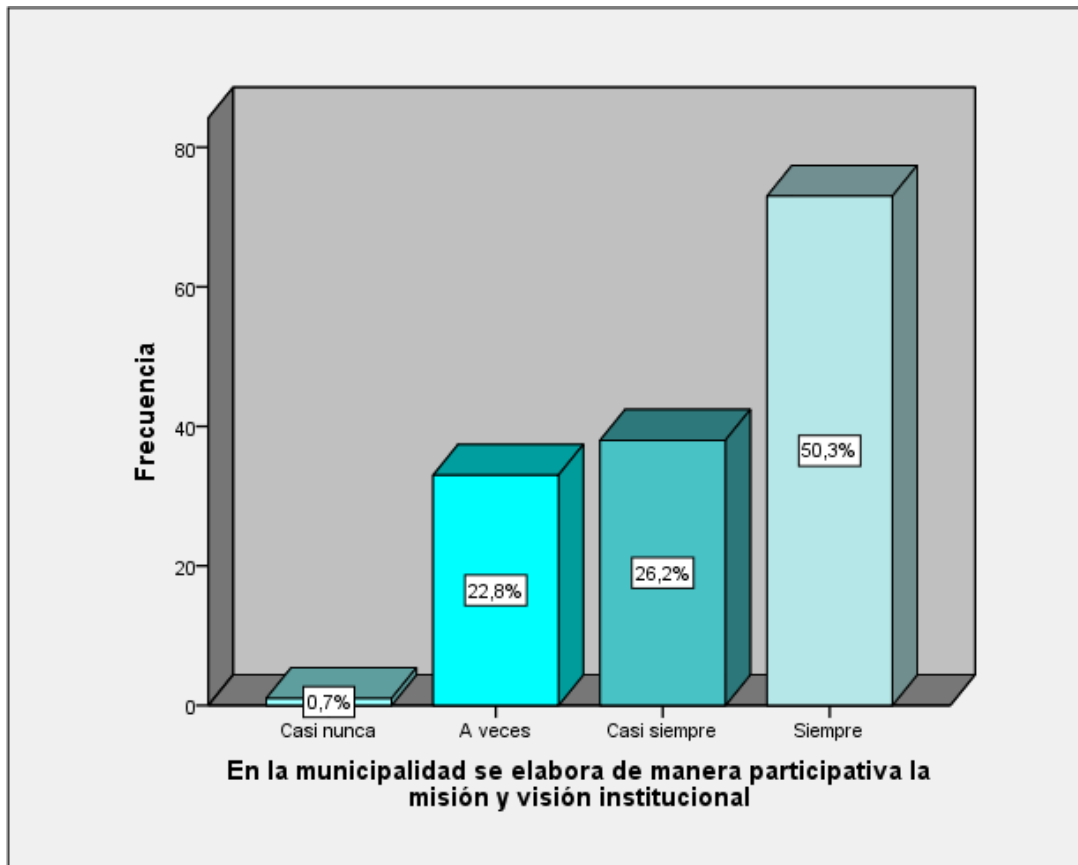


Figura 4. La misión y visión de la institución dentro del municipio se cultivan a través de un esfuerzo colaborativo que involucra a todas las partes.

En la Tabla 4 y Figura 4, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 50,3% de los encuestados expresan que siempre La misión y visión de la institución dentro del municipio se cultivan a través de un esfuerzo colaborativo que involucra a todas las partes, el 26,2% expresa que casi siempre, el 22,8% expresa que a veces y el 0,7% expresa que casi nunca.

Tabla 5

A nivel municipal se distribuyen los objetivos estratégicos institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	,7	,7	,7
	A veces	29	20,0	20,0	20,7
	Casi siempre	45	31,0	31,0	51,7
	Siempre	70	48,3	48,3	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

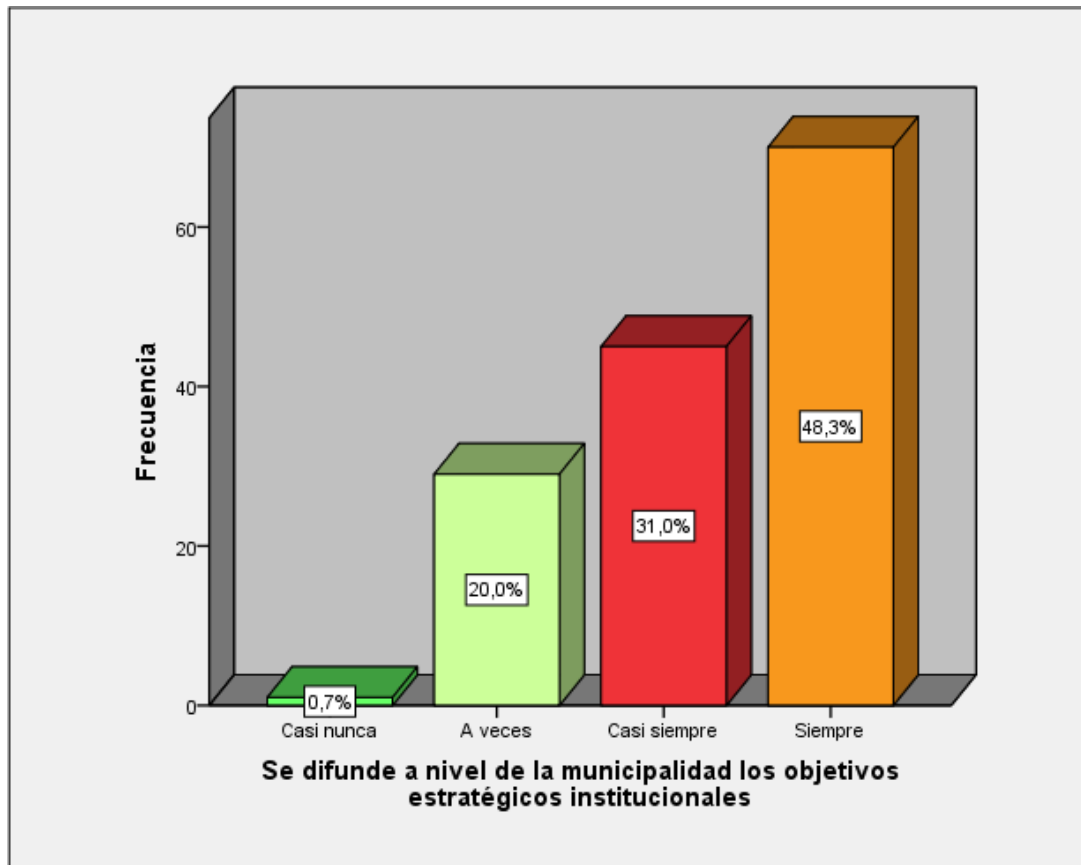


Figura 5. A nivel municipal se distribuyen los objetivos estratégicos institucionales.

En la Tabla 5 y Figura 5, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 48,3% de los encuestados expresan que siempre A nivel municipal se distribuyen los objetivos estratégicos institucionales, el 31,0% expresa que casi siempre, el 20,0% expresa que a veces y el 0,7% expresa que casi nunca.

Tabla 6

Como cuestión prioritaria, el gobierno local debe atender las necesidades y deseos genuinos de sus habitantes, a partir de las necesidades expresadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	1,4	1,4	1,4
	A veces	10	6,9	6,9	8,3
	Casi siempre	56	38,6	38,6	46,9
	Siempre	77	53,1	53,1	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

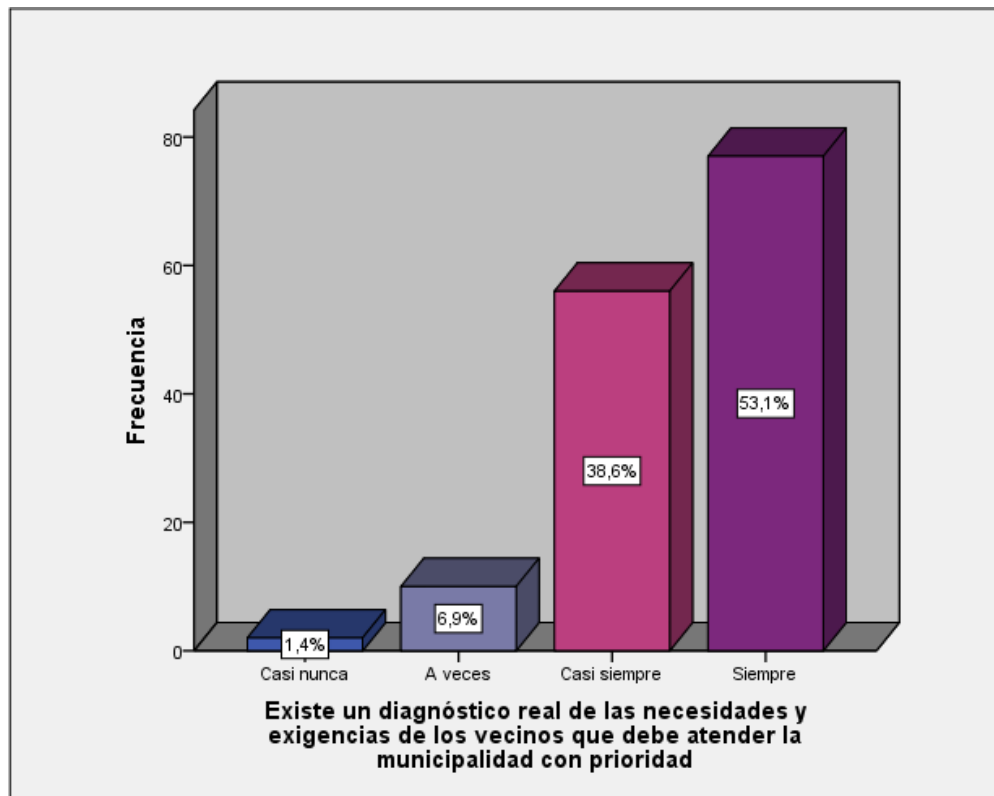


Figura 6. Como cuestión prioritaria, el gobierno local debe atender las necesidades y deseos genuinos de sus habitantes, a partir de las necesidades expresadas

En la Tabla 6 y Figura 6, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 53,1% de los encuestados expresan que siempre Como cuestión prioritaria, el gobierno local debe atender las necesidades y deseos genuinos de sus habitantes, a partir de las necesidades expresadas, el 38,6% expresa que casi siempre, el 6,9% expresa que a veces y el 1,4% expresa que casi nunca.

Tabla 7

La gestión eficiente del compromiso organizacional de los trabajadores es crucial para garantizar que se dedique el máximo esfuerzo al cumplimiento de las metas y objetivos del municipio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Casi nunca	1	,7	,7
	A veces	10	6,9	7,6
	Casi siempre	69	47,6	55,2
	Siempre	65	44,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0

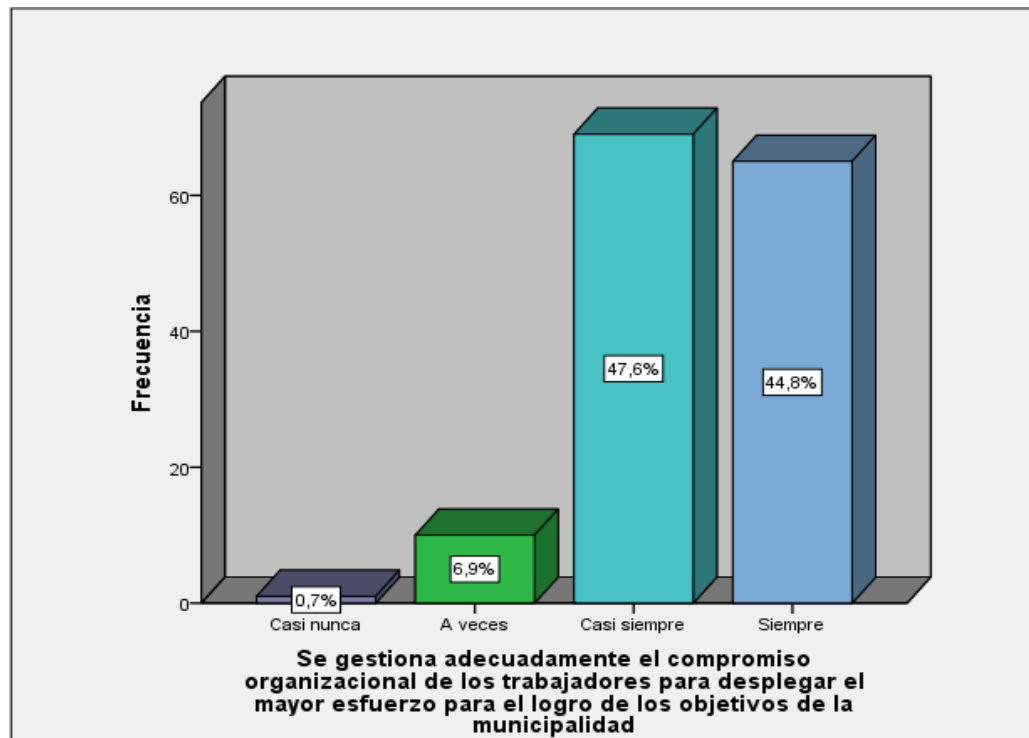


Figura 7. La gestión eficiente del compromiso organizacional de los trabajadores es crucial para garantizar que se dedique el máximo esfuerzo al cumplimiento de las metas y objetivos del municipio.

En la Tabla 7 y Figura 7, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 44,8% de los encuestados expresan que siempre La gestión eficiente del compromiso organizacional de los trabajadores es crucial para garantizar que se dedique el máximo esfuerzo al cumplimiento de las metas y objetivos del municipio, el 47,6% expresa que casi siempre, el 6,9% expresa que a veces y el 0,7% expresa que casi nunca.

Tabla 8

Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	,7	,7	,7
	A veces	4	2,8	2,8	3,4
	Casi siempre	66	45,5	45,5	49,0
	Siempre	74	51,0	51,0	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

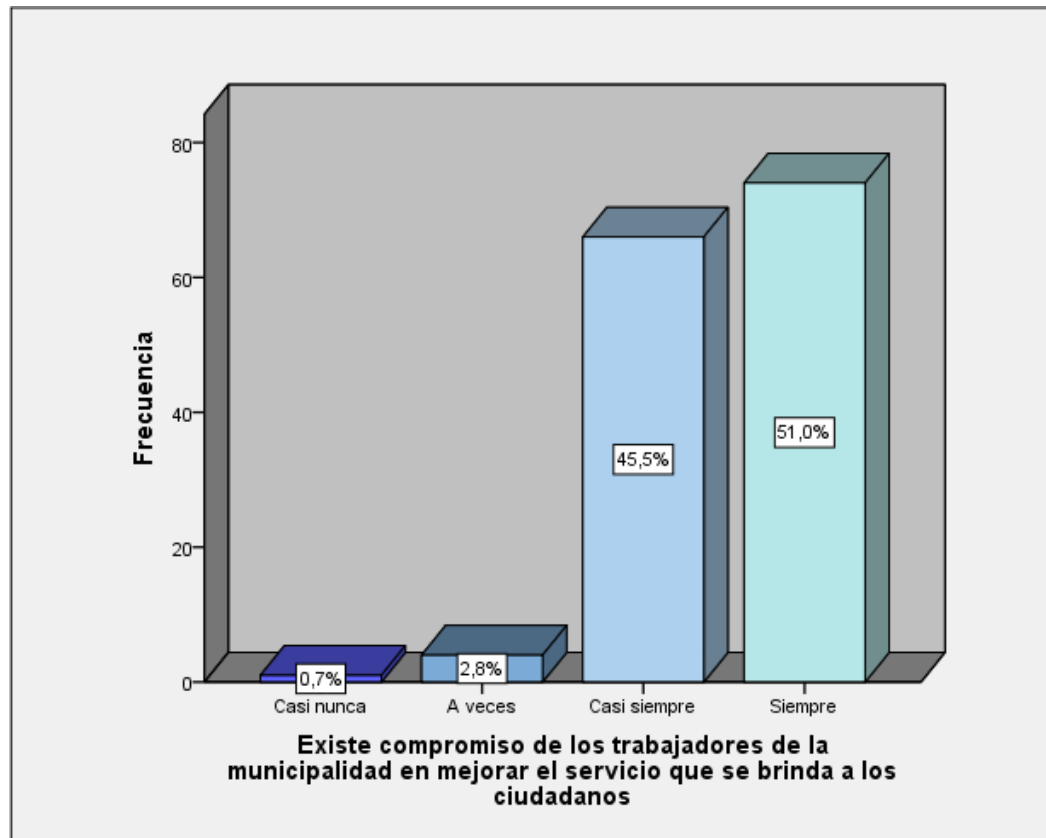


Figura 8. Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos

En la Tabla 8 y Figura 8, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 51,0% de los encuestados expresan que siempre Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos, el 45,5% expresa que casi siempre, el 2,8% expresa que a veces y el 0,7% expresa que casi nunca.

Tabla 9

Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	8,3	8,3	8,3
	Casi siempre	53	36,6	36,6	44,8
	Siempre	80	55,2	55,2	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

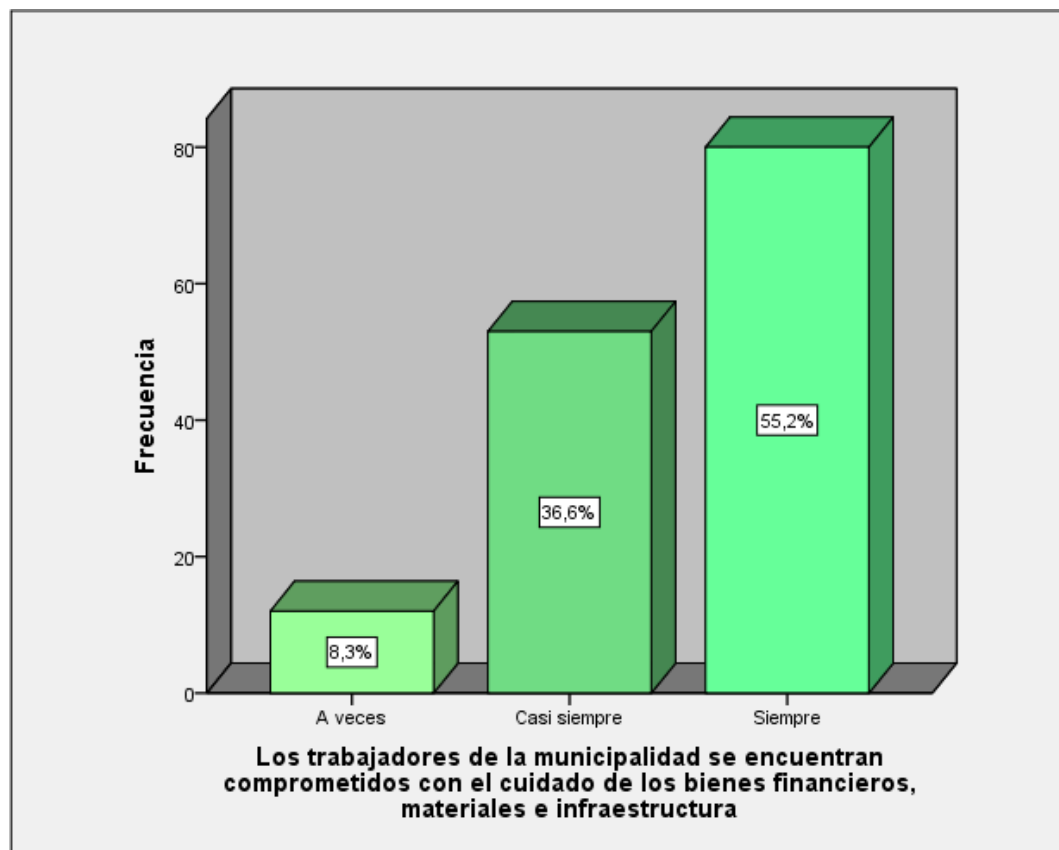


Figura 9. Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos.

En la Tabla 9 y Figura 9, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 55,2% de los encuestados expresan que siempre Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos, el 36,6% expresa que casi siempre y el 8,3% expresa que a veces.

Tabla 10

El gobierno local ha implementado un programa dirigido al avance de la población, que incluye capacitación, actualización y esfuerzos especializados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	70	48,3	48,3	48,3
	Casi nunca	65	44,8	44,8	93,1
	A veces	8	5,5	5,5	98,6
	Siempre	2	1,4	1,4	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

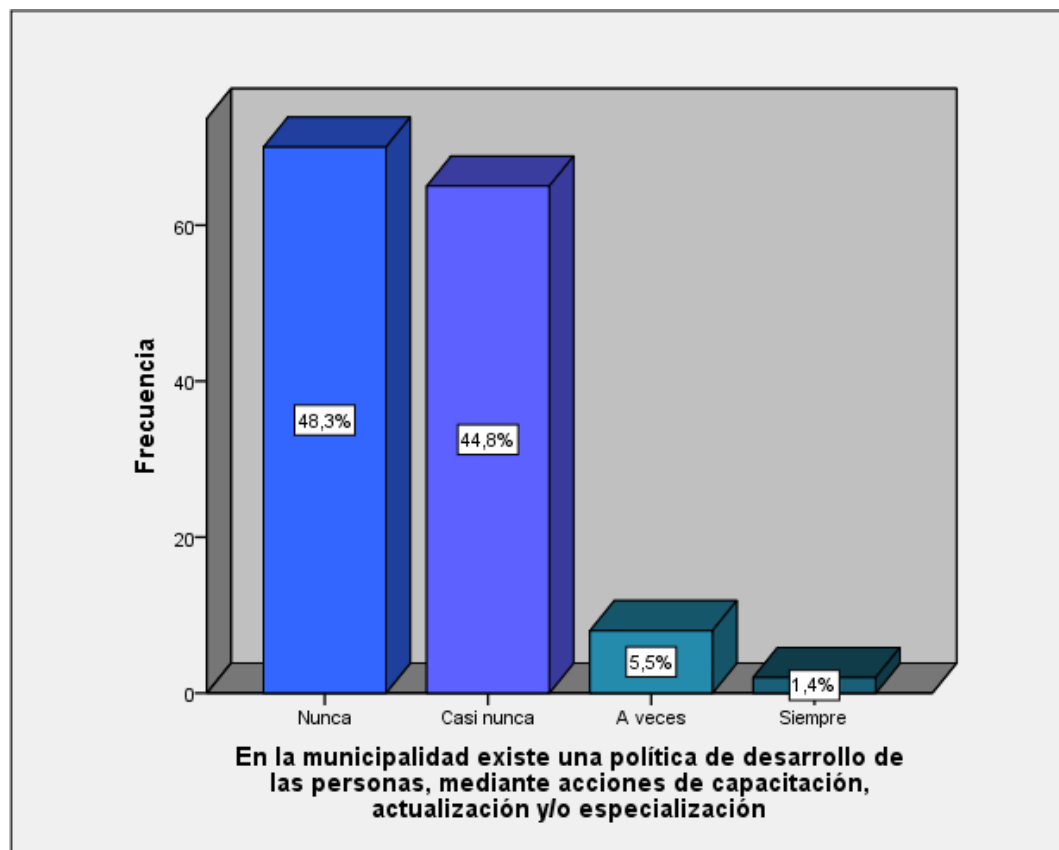


Figura 10. El gobierno local ha implementado un programa dirigido al avance de la población, que incluye capacitación, actualización y esfuerzos especializados.

En la Tabla 10 y Figura 10, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 1,4% de los encuestados expresan que siempre El gobierno local ha implementado un programa dirigido al avance de la población, que incluye capacitación, actualización y esfuerzos especializados, el 5,5% expresa que a veces, el 44,8% expresa que casi nunca y el 48,3% expresa que nunca.

Tabla 11

El municipio expresa preocupación por reconocer el esfuerzo excepcional de sus trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	73	50,3	50,3	50,3
	Casi nunca	62	42,8	42,8	93,1
	A veces	8	5,5	5,5	98,6
	Siempre	2	1,4	1,4	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

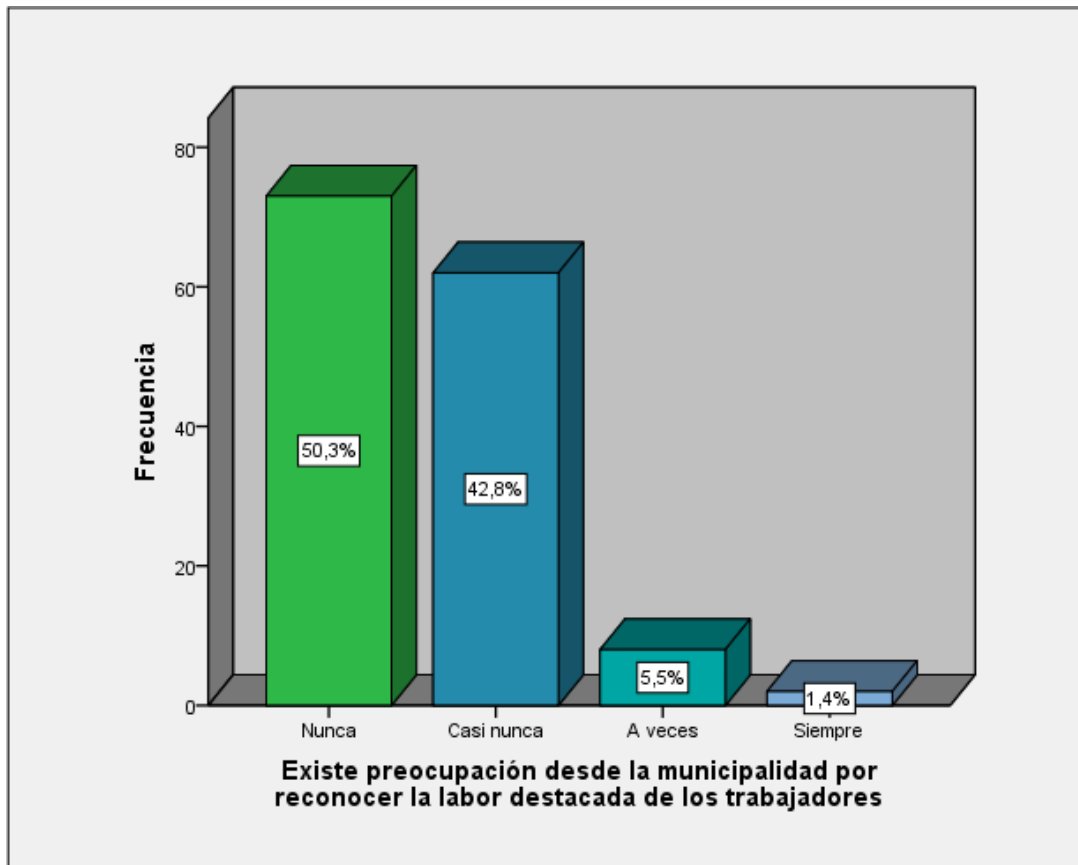


Figura 11. El municipio expresa preocupación por reconocer el esfuerzo excepcional de sus trabajadores.

En la Tabla 11 y Figura 11, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 1,4% de los encuestados expresan que siempre El municipio expresa preocupación por reconocer el esfuerzo excepcional de sus trabajadores, el 5,5% expresa que a veces, el 42,8% expresa que casi nunca y el 50,3% expresa que nunca.

Tabla 12

Los gerentes brindan orientación oportuna a los trabajadores municipales con el objetivo de mejorar su desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,4	1,4	1,4
	A veces	82	56,6	56,6	57,9
	Casi siempre	13	9,0	9,0	66,9
	Siempre	48	33,1	33,1	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

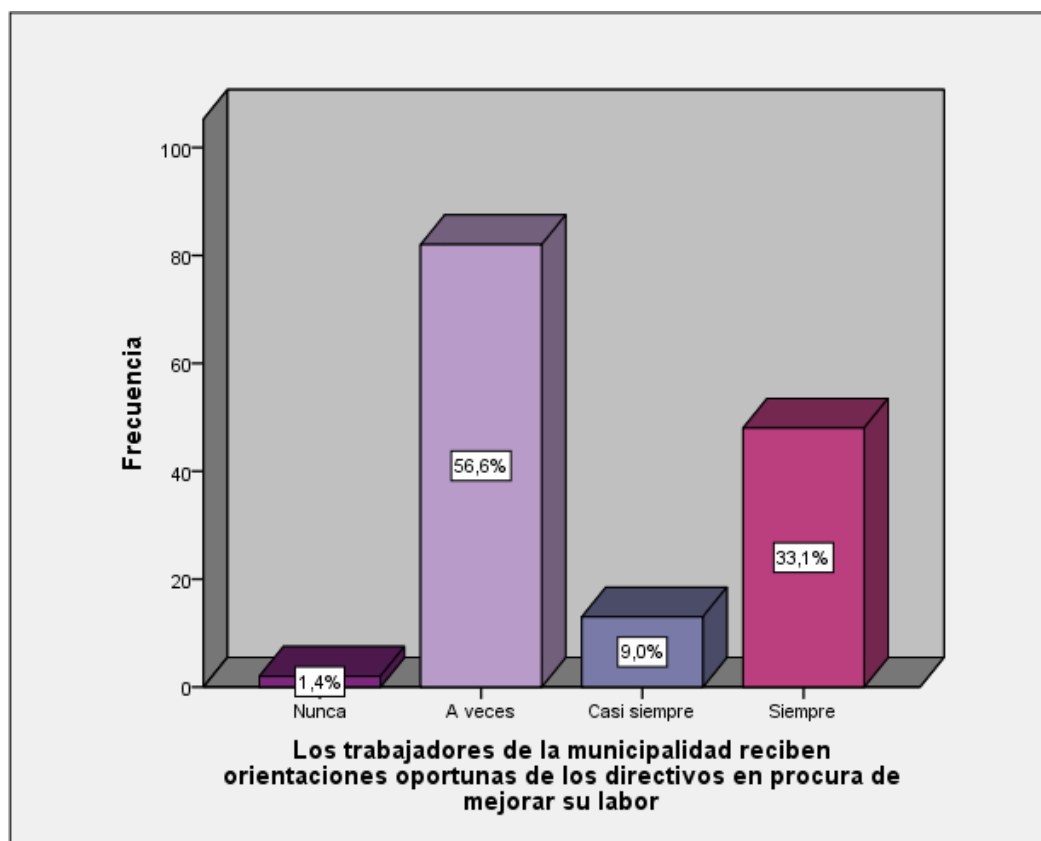


Figura 12. Los gerentes brindan orientación oportuna a los trabajadores municipales con el objetivo de mejorar su desempeño laboral.

En la Tabla 12 y Figura 12, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 33,1% de los encuestados expresan que siempre Los gerentes brindan orientación oportuna a los trabajadores municipales con el objetivo de mejorar su desempeño laboral, el 9,0% expresa que casi siempre, el 56,6% expresa que a veces y el 1,4% expresa que nunca.

Tabla 13

El municipio ha hecho preparativos satisfactorios para asegurar la administración eficiente de sus recursos financieros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	,7	,7	,7
	A veces	29	20,0	20,0	20,7
	Casi siempre	26	17,9	17,9	38,6
	Siempre	89	61,4	61,4	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

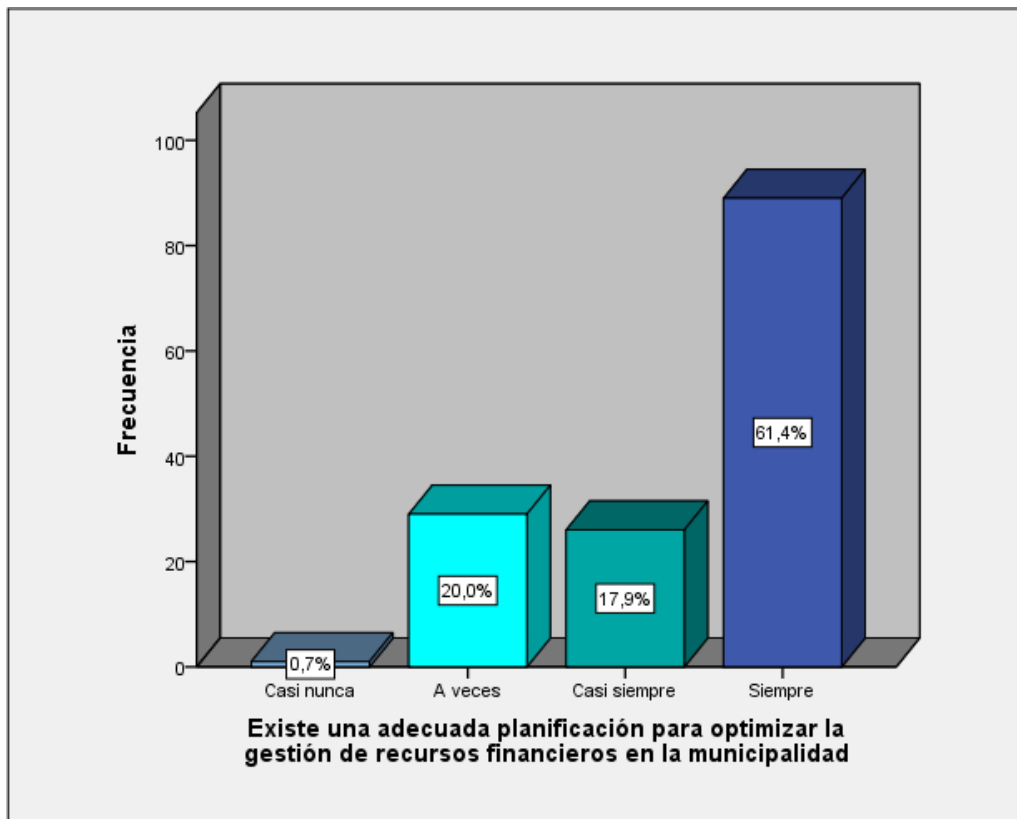


Figura 13. El municipio ha hecho preparativos satisfactorios para asegurar la administración eficiente de sus recursos financieros.

Fuente: Encuesta desarrollada

En la Tabla 13 y Figura 13, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 61,4% de los encuestados expresan que siempre El municipio ha hecho preparativos satisfactorios para asegurar la administración eficiente de sus recursos financieros, el 17,9% expresa que casi siempre, el 20,0% expresa que a veces y el 0,7% expresa que casi nunca.

Tabla 14

El municipio gestiona los recursos financieros recaudados de manera transparente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	22	15,2	15,2	15,2
	Casi siempre	30	20,7	20,7	35,9
	Siempre	93	64,1	64,1	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

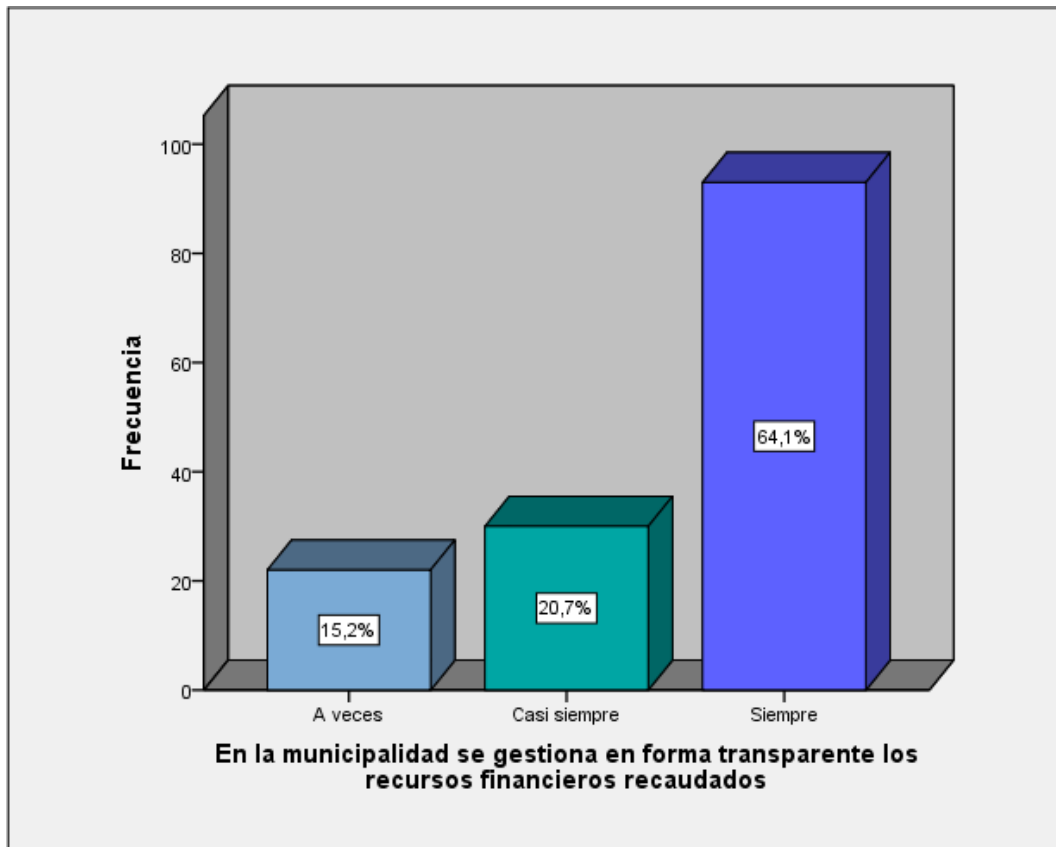


Figura 14. El municipio gestiona los recursos financieros recaudados de manera transparente.

En la Tabla 14 y Figura 14, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 64,1% de los encuestados expresan que siempre El municipio gestiona los recursos financieros recaudados de manera transparente, el 20,7% expresa que casi siempre y el 15,2% expresa que a veces.

Tabla 15

Periódicamente se emiten informes sobre los ingresos y gastos producidos dentro del municipio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	9,0	9,0	9,0
	Casi siempre	36	24,8	24,8	33,8
	Siempre	96	66,2	66,2	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

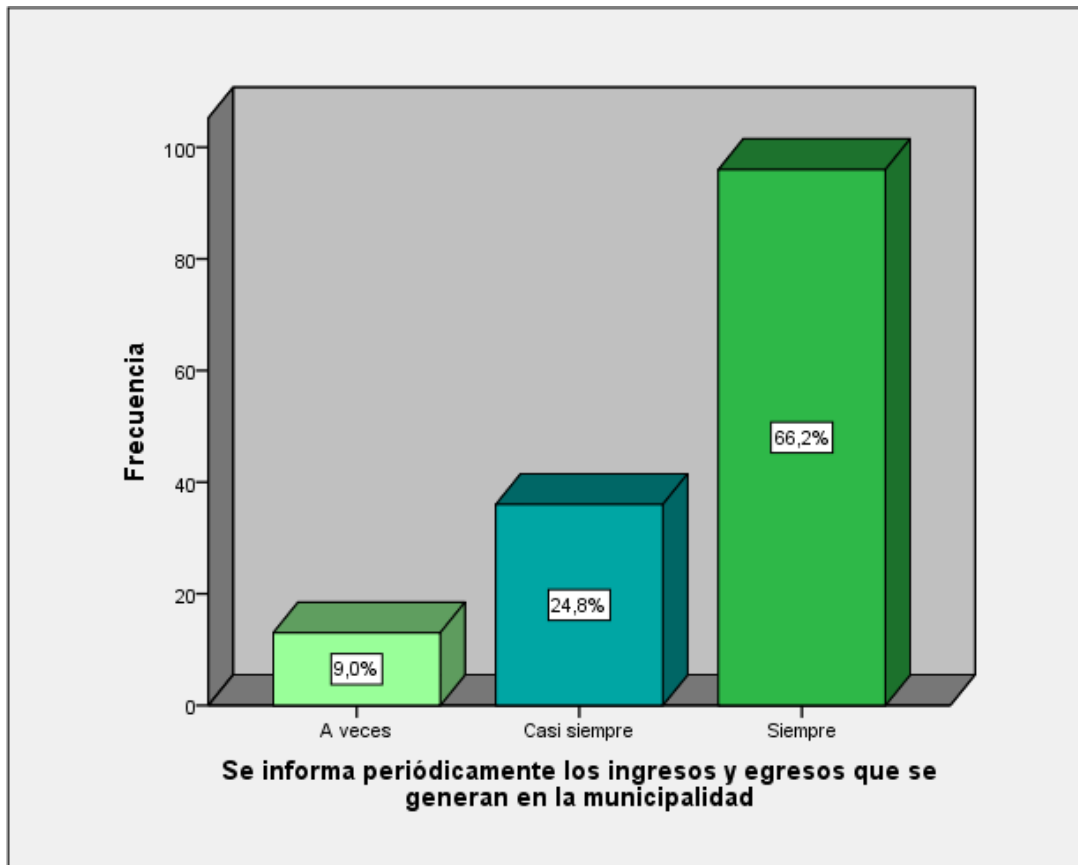


Figura 15. Periódicamente se emiten informes sobre los ingresos y gastos producidos dentro del municipio.

En la Tabla 15 y Figura 15, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 66,2% de los encuestados expresan que siempre Periódicamente se emiten informes sobre los ingresos y gastos producidos dentro del municipiod, el 24,8% expresa que casi siempre y el 9,0% expresa que a veces.

Tabla 16

El municipio se dedica a brindar un alto nivel de servicio a través de la adquisición y renovación de recursos tecnológicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	56	38,6	38,6	38,6
	Casi siempre	14	9,7	9,7	48,3
	Siempre	75	51,7	51,7	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

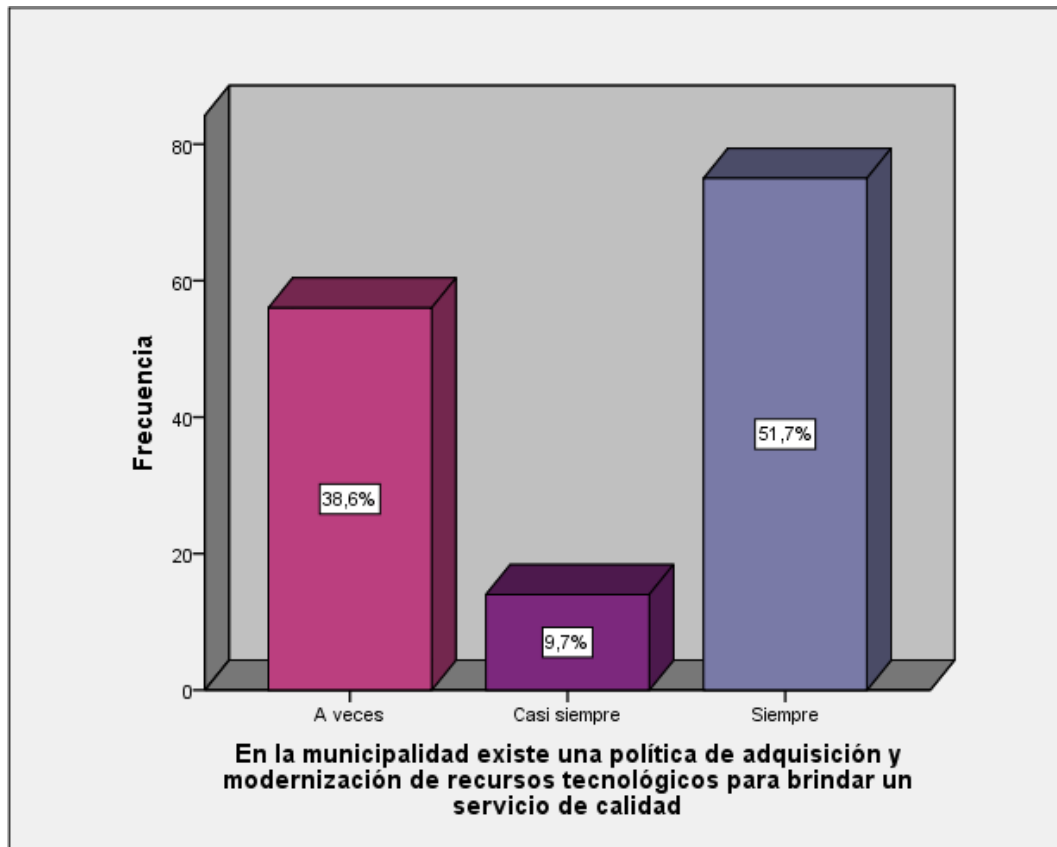


Figura 16. El municipio se dedica a brindar un alto nivel de servicio a través de la adquisición y renovación de recursos tecnológicos.

En la Tabla 16 y Figura 16, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 51,7% de los encuestados expresan que siempre El municipio se dedica a brindar un alto nivel de servicio a través de la adquisición y renovación de recursos tecnológicos, el 9,7% expresa que casi siempre y el 38,6% expresa que a veces.

Tabla 17

El municipio ha implementado un sistema para supervisar la asignación de recursos materiales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	47	32,4	32,4	32,4
	Casi siempre	16	11,0	11,0	43,4
	Siempre	82	56,6	56,6	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

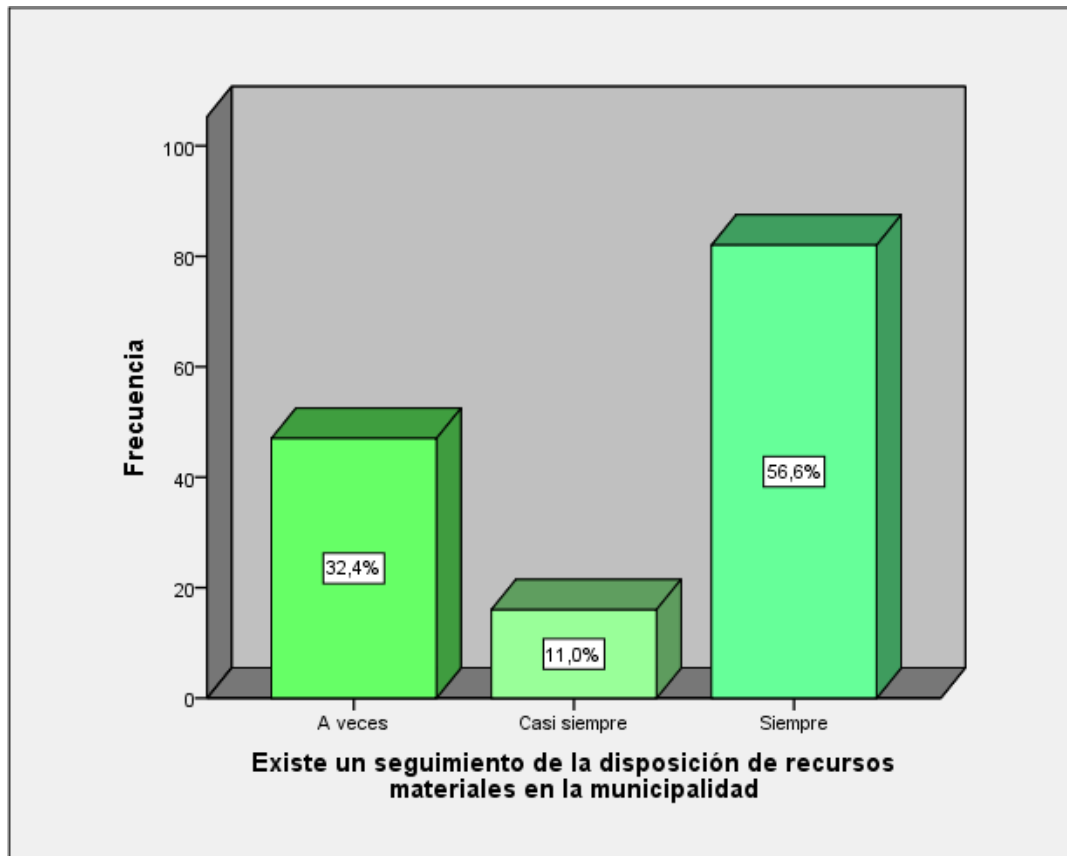


Figura 17. El municipio ha implementado un sistema para supervisar la asignación de recursos materiales.

En la Tabla 17 y Figura 17, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 56,6% de los encuestados expresan que siempre El municipio ha implementado un sistema para supervisar la asignación de recursos materiales, el 11,0% expresa que casi siempre y el 32,4% expresa que a veces.

Tabla 18

Es factible realizar las tareas asignadas con los recursos disponibles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	50	34,5	34,5	34,5
	Casi siempre	14	9,7	9,7	44,1
	Siempre	81	55,9	55,9	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

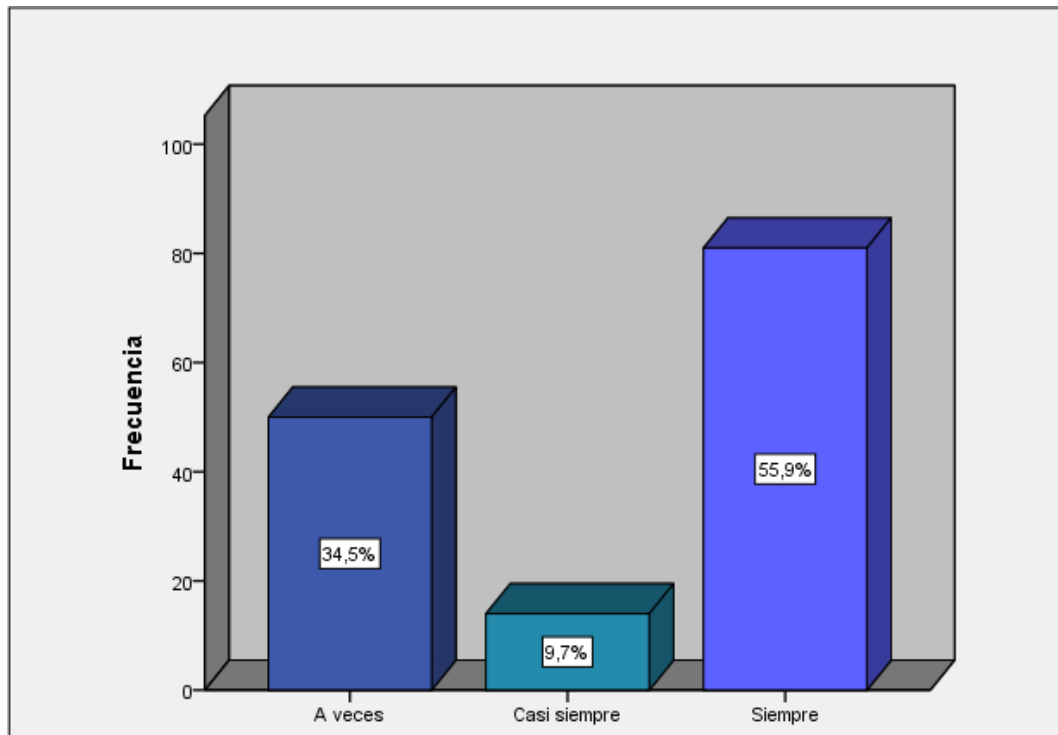


Figura 18. Es factible realizar las tareas asignadas con los recursos disponibles.

En la Tabla 18 y Figura 18, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 55,9% de los encuestados expresan que siempre Es factible realizar las tareas asignadas con los recursos disponibles, el 9,7% expresa que casi siempre y el 34,5% expresa que a veces.

4.2 Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

Tabla 19

El municipio ha mostrado un compromiso para mejorar las capacidades y fortalecer las habilidades de las personas dentro del servicio de seguridad ciudadana.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	6,2	6,2	6,2
	Casi siempre	63	43,4	43,4	49,7
	Siempre	73	50,3	50,3	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

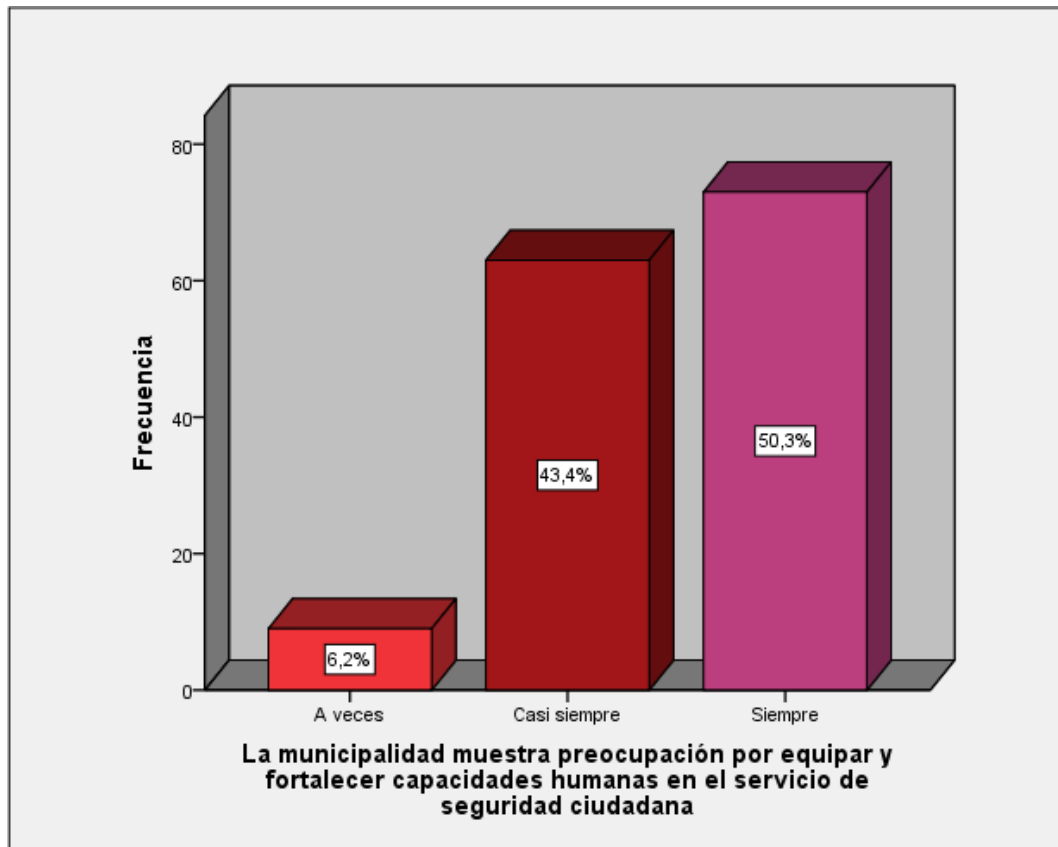


Figura 19. El municipio ha mostrado un compromiso para mejorar las capacidades y fortalecer las habilidades de las personas dentro del servicio de seguridad ciudadana.

En la Tabla 19 y Figura 19, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 50,3% de los encuestados expresan que siempre El municipio ha mostrado un compromiso para mejorar las capacidades y fortalecer las habilidades de las personas dentro del servicio de seguridad ciudadana, el 43,4% expresa que casi siempre y el 6,2% expresa que a veces.

Tabla 20

Para garantizar la eficacia de su servicio de seguridad ciudadana, el municipio forma alianzas con la policía nacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	2,1	2,1	2,1
	Casi siempre	67	46,2	46,2	48,3
	Siempre	75	51,7	51,7	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

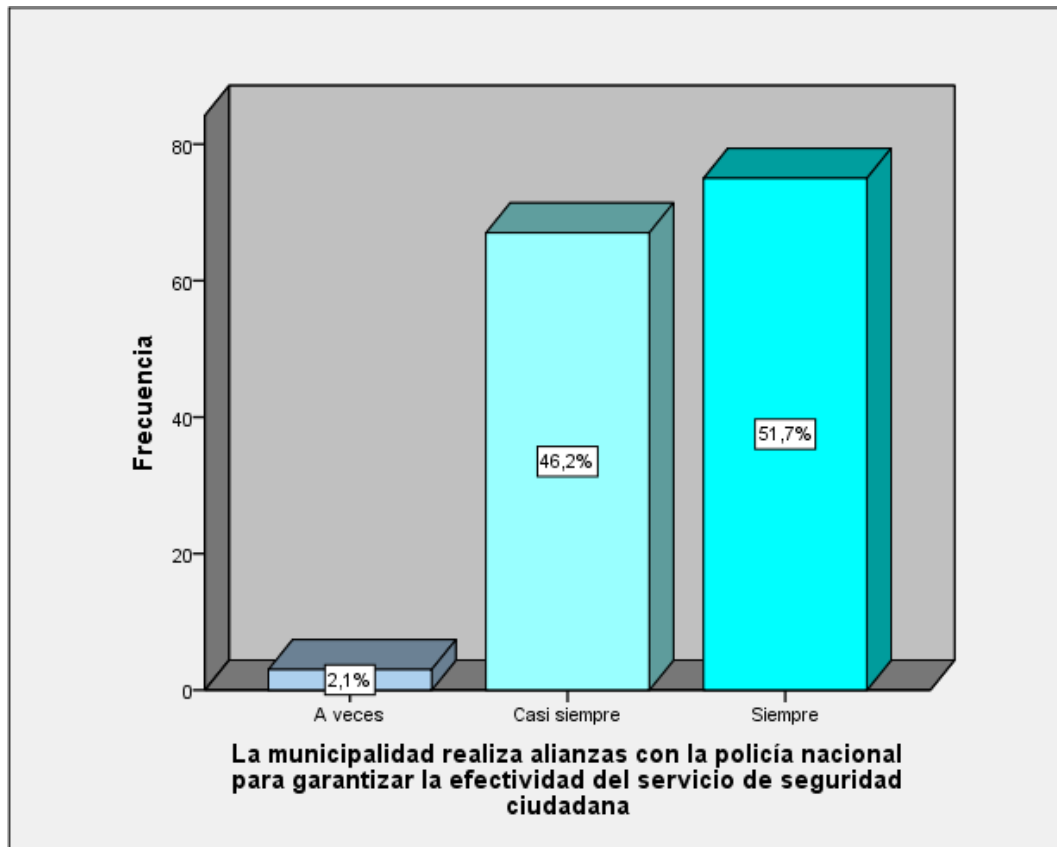


Figura 20. Para garantizar la eficacia de su servicio de seguridad ciudadana, el municipio forma alianzas con la policía nacional.

En la Tabla 20 y Figura 20, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 51,7% de los encuestados expresan que siempre Para garantizar la eficacia de su servicio de seguridad ciudadana, el municipio forma alianzas con la policía nacional, el 46,2% expresa que casi siempre y el 2,1% expresa que a veces.

Tabla 21

El gobierno local de la ciudad fomenta activamente el turismo mediante la promoción de diversas actividades dentro del municipio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	11,7	11,7	11,7
	Casi nunca	40	27,6	27,6	39,3
	A veces	1	,7	,7	40,0
	Casi siempre	28	19,3	19,3	59,3
	Siempre	59	40,7	40,7	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

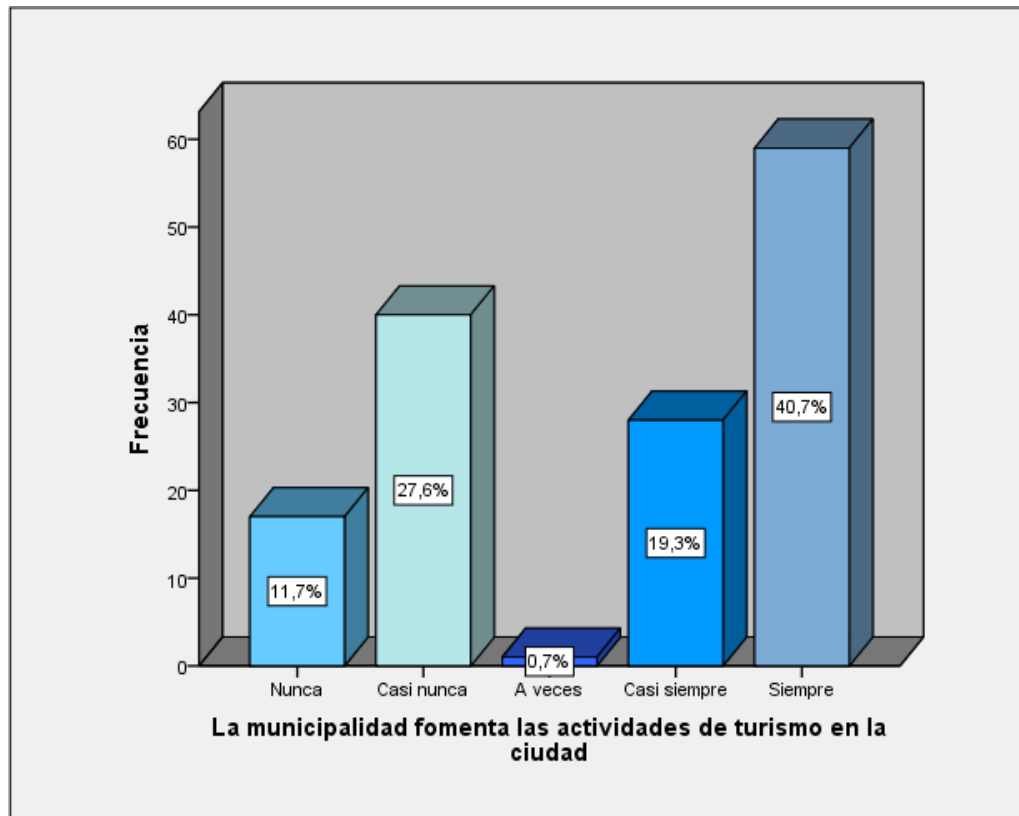


Figura 21. El gobierno local de la ciudad fomenta activamente el turismo mediante la promoción de diversas actividades dentro del municipio.

En la Tabla 21 y Figura 21, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 40,7% de los encuestados expresan que siempre el gobierno local de la ciudad fomenta activamente el turismo mediante la promoción de diversas actividades dentro del municipio, el 19,3% expresa que casi siempre, el 0,7% expresa que a veces, el 27,6% expresa que casi nunca y el 11,7% expresa que nunca.

Tabla 22

La administración de la ciudad aboga activamente por la preservación y mantenimiento de diversas atracciones turísticas dentro de su jurisdicción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	62	42,8	42,8	42,8
	Casi nunca	39	26,9	26,9	69,7
	A veces	3	2,1	2,1	71,7
	Casi siempre	10	6,9	6,9	78,6
	Siempre	31	21,4	21,4	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

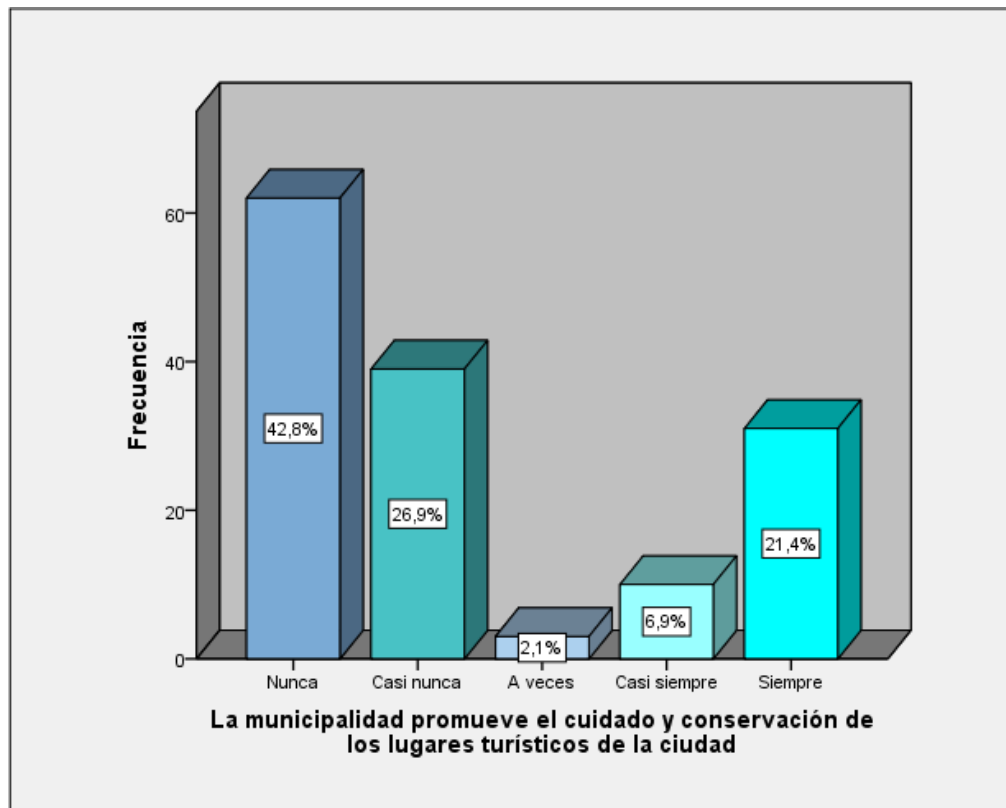


Figura 22. La administración de la ciudad aboga activamente por la preservación y mantenimiento de diversas atracciones turísticas dentro de su jurisdicción.

En la Tabla 22 y Figura 22, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 21,4% de los encuestados expresan que siempre La administración de la ciudad aboga activamente por la preservación y mantenimiento de diversas atracciones turísticas dentro de su jurisdicción, el 6,9% expresa que casi siempre, el 2,1% expresa que a veces, el 26,9% expresa que casi nunca y el 42,8% expresa que nunca.

Tabla 23

La gestión eficiente de los servicios de comercialización por parte del municipio se garantiza mediante la verificación de las licencias operativas de los servicios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	2	1,4	1,4	1,4
Casi nunca	1	,7	,7	2,1
A veces	12	8,3	8,3	10,3
Casi siempre	24	16,6	16,6	26,9
Siempre	106	73,1	73,1	100,0
Total	145	100,0	100,0	

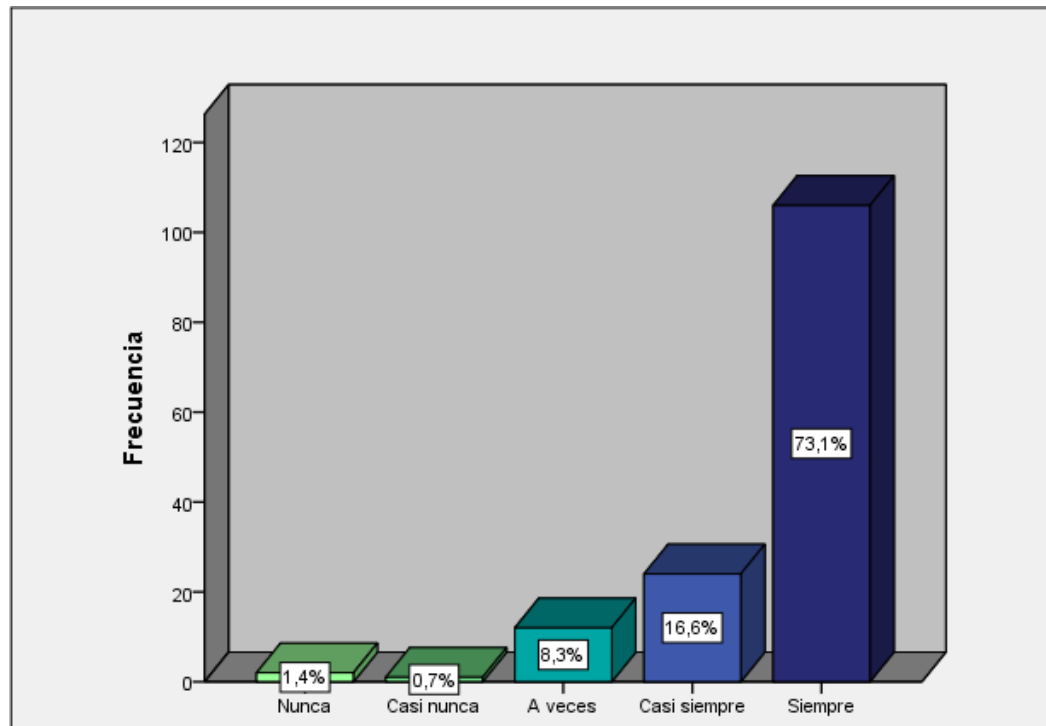


Figura 23. La gestión eficiente de los servicios de comercialización por parte del municipio se garantiza mediante la verificación de las licencias operativas de los servicios.

En la Tabla 23 y Figura 23, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 73,1% de los encuestados expresan que siempre La gestión eficiente de los servicios de comercialización por parte del municipio se garantiza mediante la verificación de las licencias operativas de los servicios, el 16,6% expresa que casi siempre, el 8,3% expresa que a veces, el 0,7% expresa que casi nunca y el 1,4% expresa que nunca.

Tabla 24

La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicio dentro de su jurisdicción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	,7	,7	,7
	A veces	7	4,8	4,8	5,5
	Casi siempre	32	22,1	22,1	27,6
	Siempre	105	72,4	72,4	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

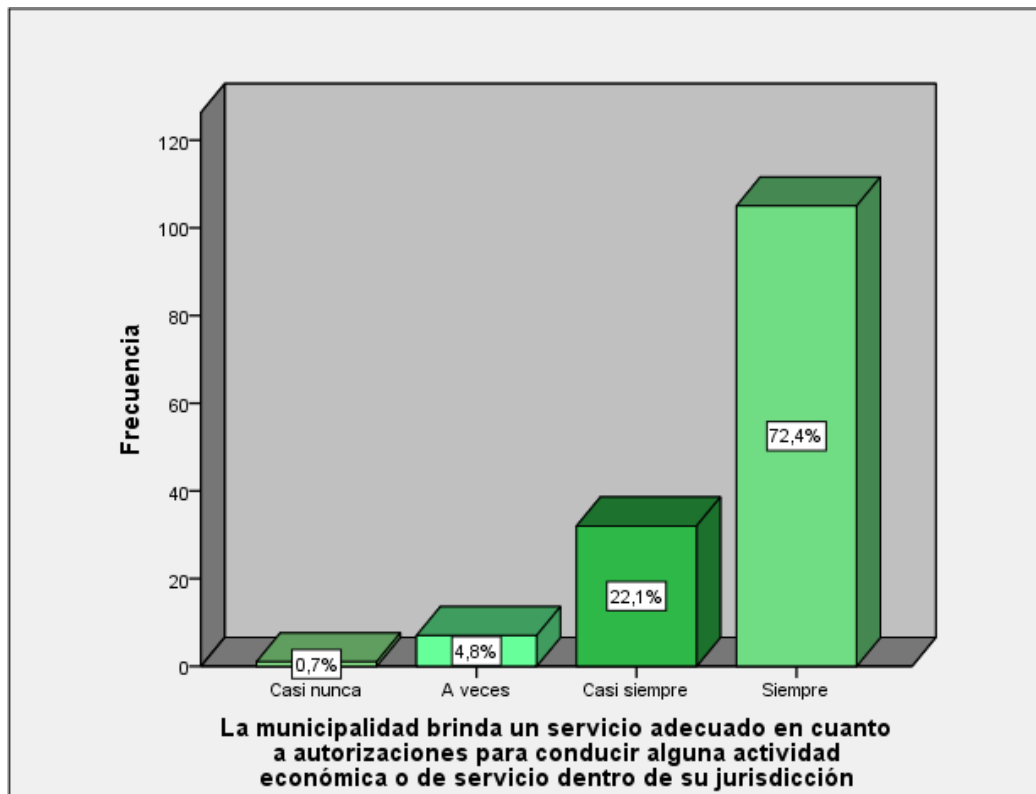


Figura 24. La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicio dentro de su jurisdicción.

En la Tabla 24 y Figura 24, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 72,4% de los encuestados expresan que siempre la municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicio dentro de su jurisdicción, el 22,1% expresa que casi siempre, el 4,8% expresa que a veces y el 0,7% expresa que casi nunca.

4.3 Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

Tabla 25

El servicio de registro civil de recién nacidos del municipio destaca por su eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	2,8	2,8	2,8
	Casi siempre	61	42,1	42,1	44,8
	Siempre	80	55,2	55,2	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

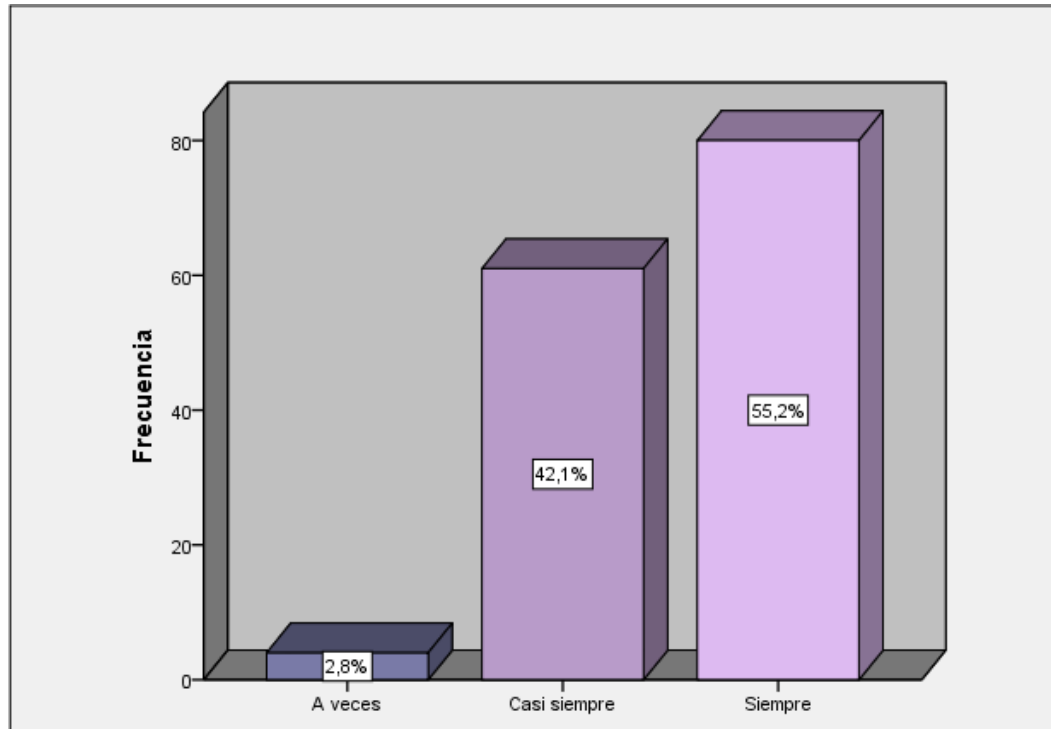


Figura 25. El servicio de registro civil de recién nacidos del municipio destaca por su eficiencia.

En la Tabla 25 y Figura 25, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 55,2% de los encuestados expresan que siempre El servicio de registro civil de recién nacidos del municipio destaca por su eficiencia, el 42,1% expresa que casi siempre y el 2,8% expresa que a veces.

Tabla 26

La rápida expedición de certificados de matrimonio es una máxima prioridad para el municipio, y responden a todas las solicitudes de dichos certificados sin demora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	1,4	1,4	1,4
	Casi siempre	70	48,3	48,3	49,7
	Siempre	73	50,3	50,3	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

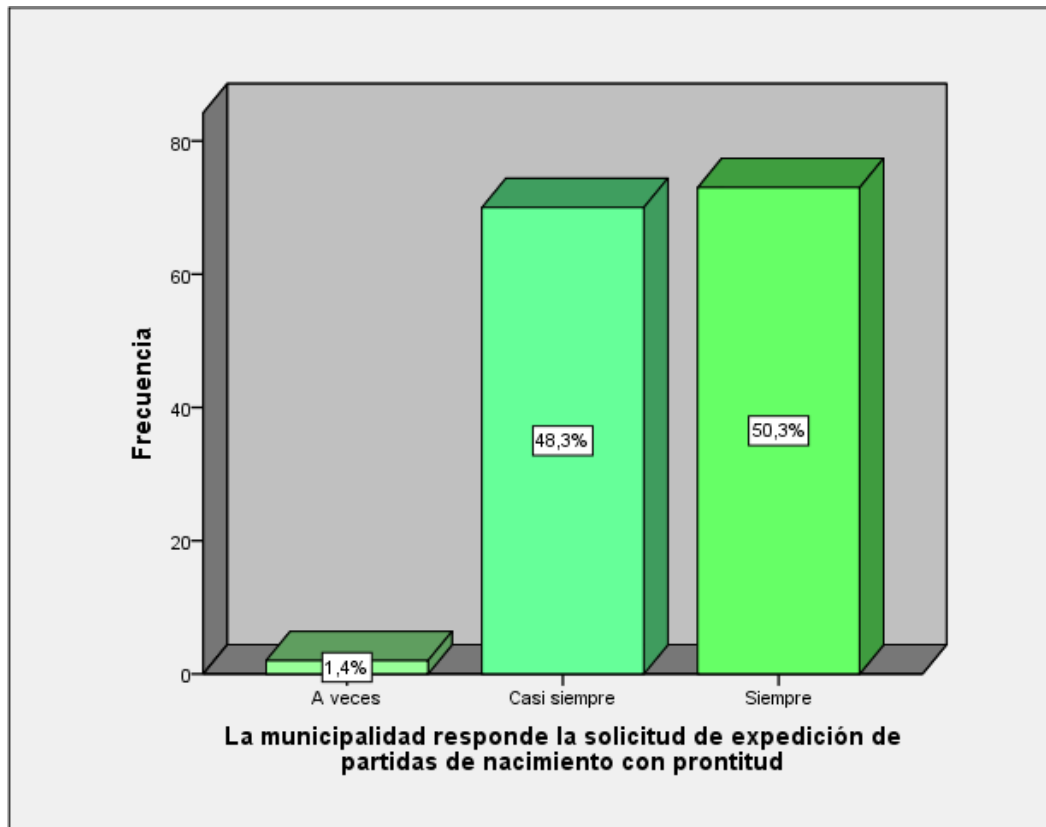


Figura 26. La rápida expedición de certificados de matrimonio es una máxima prioridad para el municipio, y responden a todas las solicitudes de dichos certificados sin demora. En la Tabla 26 y Figura 26, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 50,3% de los encuestados expresan que siempre La rápida expedición de certificados de matrimonio es una máxima prioridad para el municipio, y responden a todas las solicitudes de dichos certificados sin demora, el 48,3% expresa que casi siempre y el 1,4% expresa que a veces.

Tabla 27

La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	,7	,7	,7
	Casi siempre	69	47,6	47,6	48,3
	Siempre	75	51,7	51,7	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

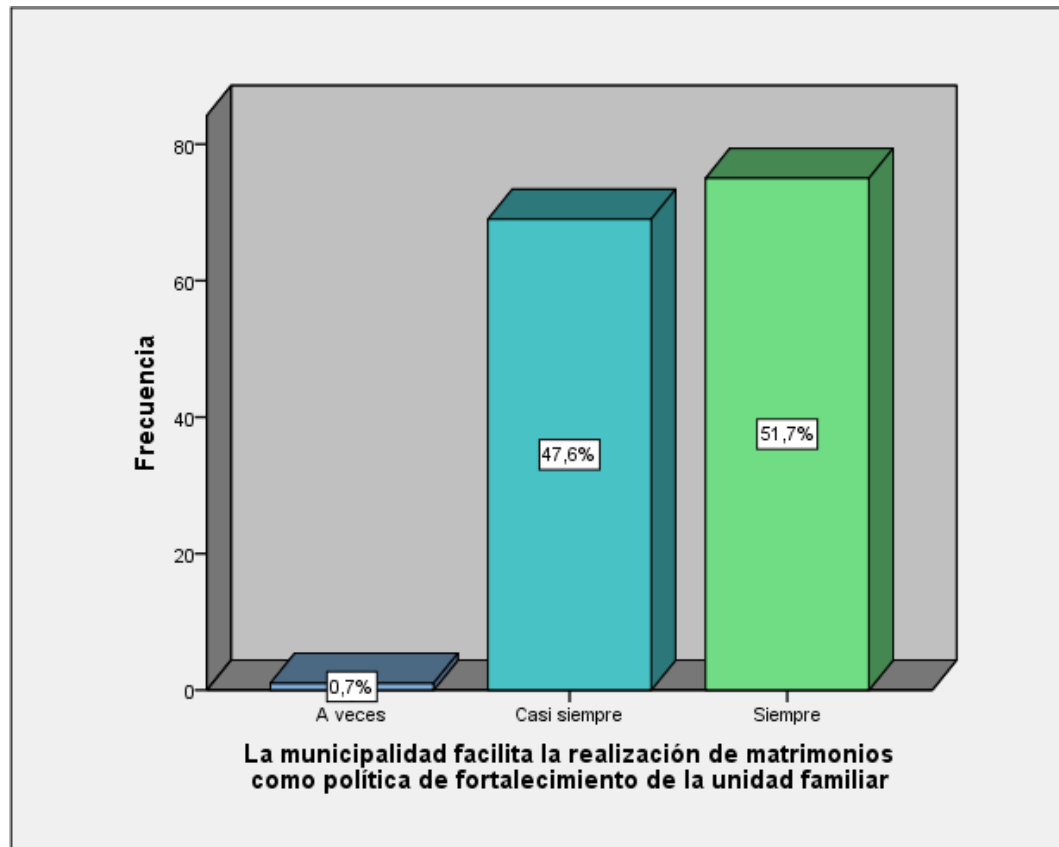


Figura 27. La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar.

En la Tabla 27 y Figura 27, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 51,7% de los encuestados expresan que siempre la municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar, el 47,6% expresa que casi siempre y el 0,7% expresa que a veces.

Tabla 28

La rápida expedición de certificados de matrimonio es una máxima prioridad para el municipio, y responden a todas las solicitudes de dichos certificados sin demora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	1,4	1,4	1,4
	Casi siempre	66	45,5	45,5	46,9
	Siempre	77	53,1	53,1	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

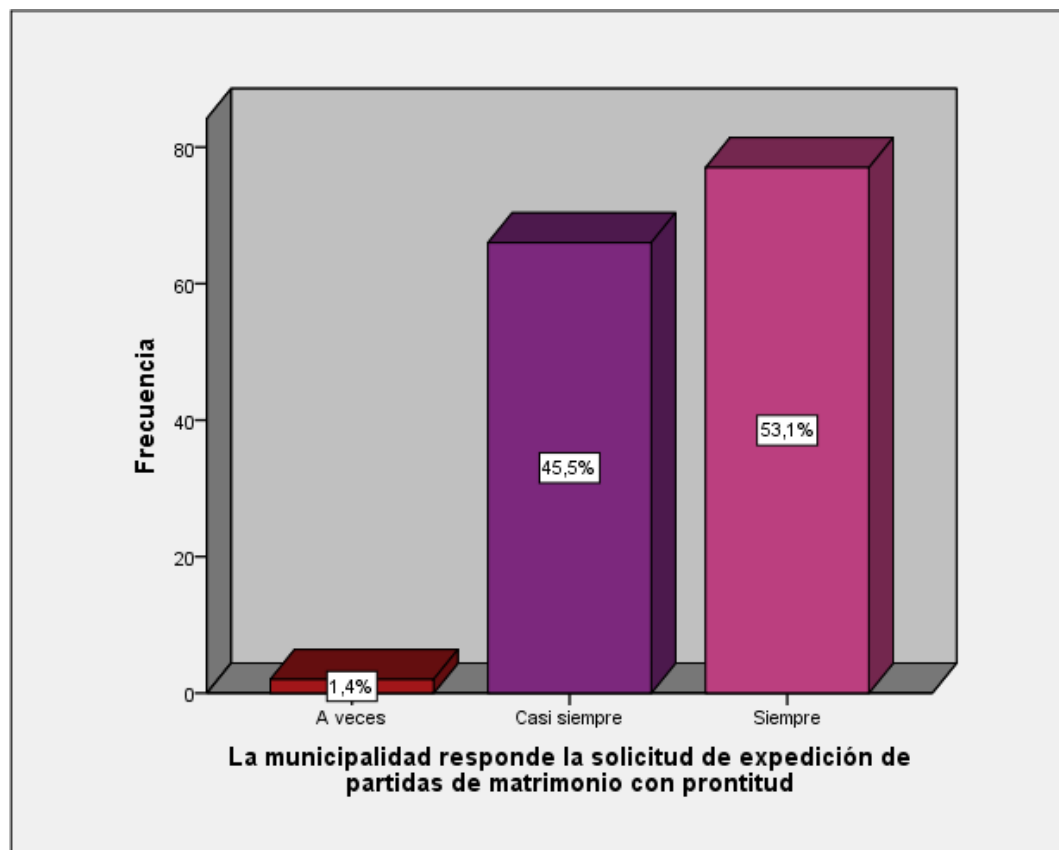


Figura 28. La rápida expedición de certificados de matrimonio es una máxima prioridad para el municipio, y responden a todas las solicitudes de dichos certificados sin demora. En la Tabla 28 y Figura 28, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 53,1% de los encuestados expresan que siempre La rápida expedición de certificados de matrimonio es una máxima prioridad para el municipio, y responden a todas las solicitudes de dichos certificados sin demora, el 45,5% expresa que casi siempre y el 1,4% expresa que a veces.

Tabla 29

El gobierno local ofrece asistencia a personas que están pasando por dificultades importantes después de la pérdida de un ser querido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	45	31,0	31,0	31,0
	A veces	53	36,6	36,6	67,6
	Casi siempre	10	6,9	6,9	74,5
	Siempre	37	25,5	25,5	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

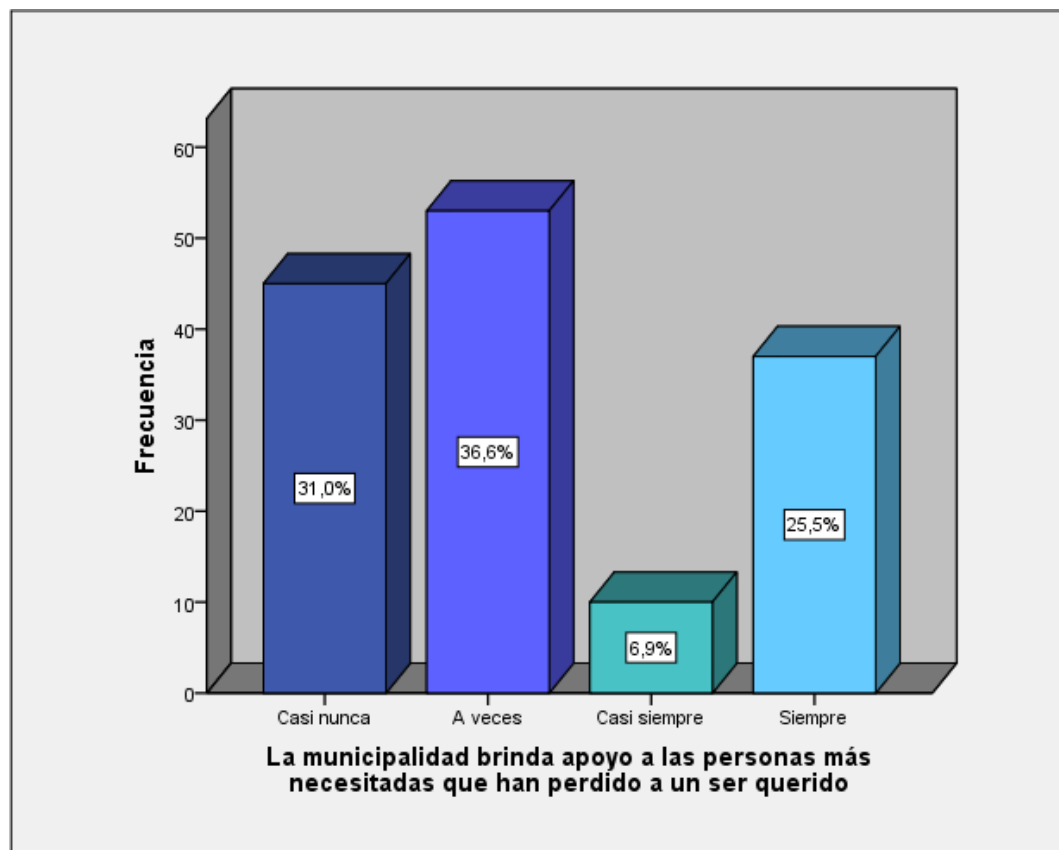


Figura 29. El gobierno local ofrece asistencia a personas que están pasando por dificultades importantes después de la pérdida de un ser querido.

En la Tabla 29 y Figura 29, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 25,5% de los encuestados expresan que siempre El gobierno local ofrece asistencia a personas que están pasando por dificultades importantes después de la pérdida de un ser querido, el 6,9% expresa que casi siempre, el 36,6% expresa que a veces y el 31,0% expresa que casi nunca.

Tabla 30

La pronta emisión de certificados de defunción es una prioridad para el municipio y siempre se atiende de manera oportuna en respuesta a las solicitudes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	1,4	1,4	1,4
	Casi siempre	64	44,1	44,1	45,5
	Siempre	79	54,5	54,5	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

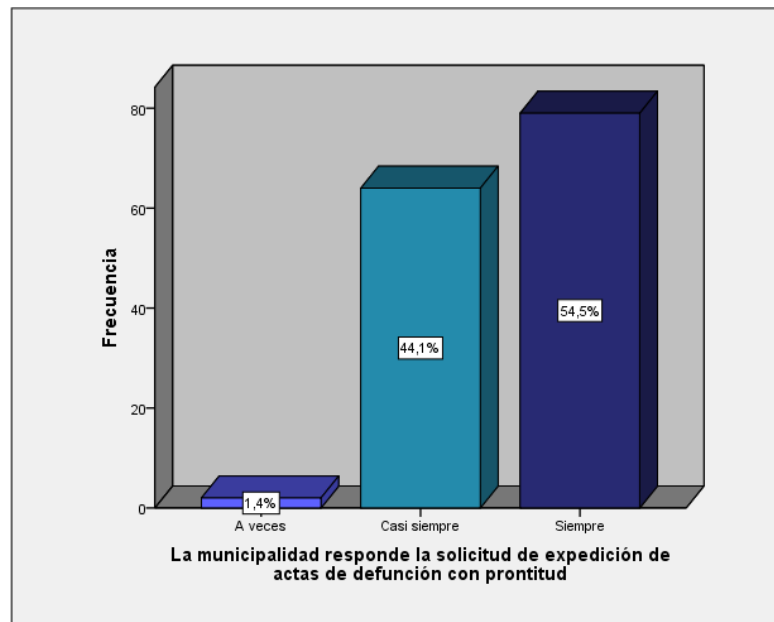


Figura 30. La pronta emisión de certificados de defunción es una prioridad para el municipio y siempre se atiende de manera oportuna en respuesta a las solicitudes.

En la Tabla 30 y Figura 30, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 54,5% de los encuestados expresan que siempre La pronta emisión de certificados de defunción es una prioridad para el municipio y siempre se atiende de manera oportuna en respuesta a las solicitudes, el 44,1% expresa que casi siempre y el 1,4% expresa que a veces.

4.4 Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

Tabla 31

Para garantizar que se cumplan las condiciones sanitarias adecuadas exigidas por el Ministerio de Salud, el municipio está intensificando sus esfuerzos en el seguimiento y regulación de mercados, restaurantes y otros establecimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,7	,7	,7
	A veces	8	5,5	5,5	6,2
	Casi siempre	29	20,0	20,0	26,2
	Siempre	107	73,8	73,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

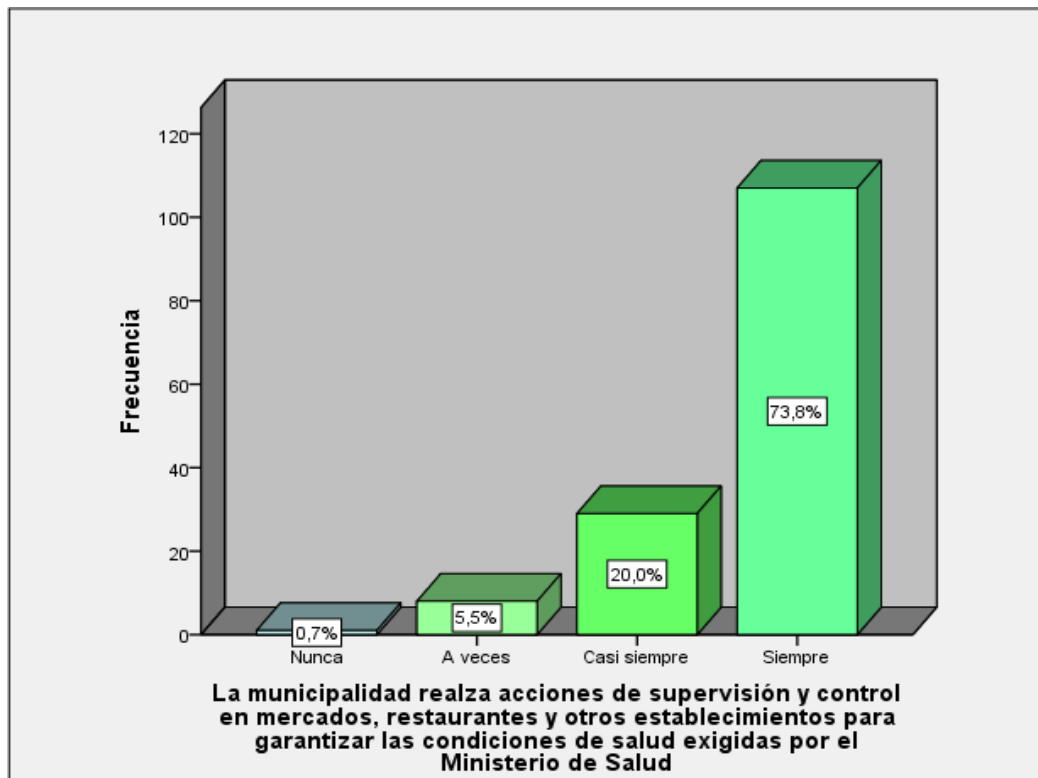


Figura 31. Para garantizar que se cumplan las condiciones sanitarias adecuadas exigidas por el Ministerio de Salud, el municipio está intensificando sus esfuerzos en el seguimiento y regulación de mercados, restaurantes y otros establecimientos.

En la Tabla 31 y Figura 31, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 73,8% de los encuestados expresan que siempre Para garantizar que se cumplan las condiciones sanitarias adecuadas exigidas por el Ministerio de Salud, el municipio está intensificando sus esfuerzos en el seguimiento y regulación de mercados, restaurantes y otros establecimientos, el 20,0% expresa que casi siempre, el 5,5% expresa que a veces y el 0,7% expresa que nunca.

Tabla 32

Los esfuerzos del gobierno municipal ofrecen garantías del bienestar de la población.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	3,4	3,4	3,4
	Casi siempre	30	20,7	20,7	24,1
	Siempre	110	75,9	75,9	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

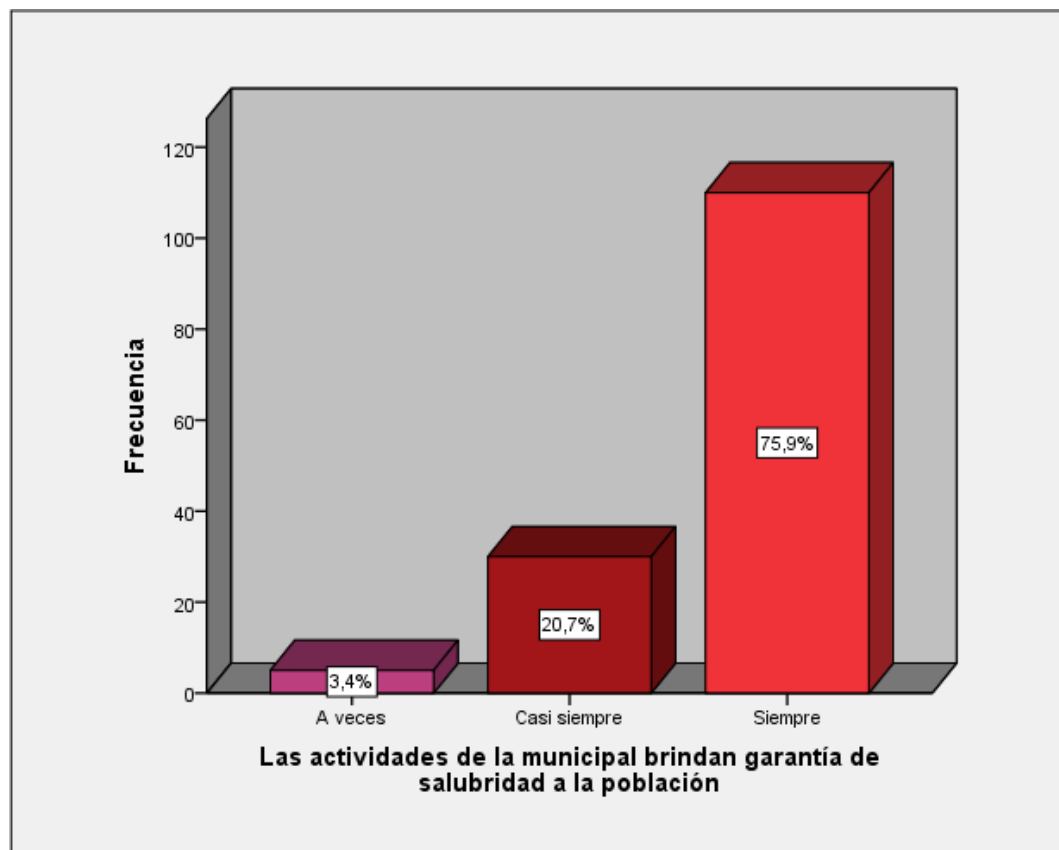


Figura 32. Los esfuerzos del gobierno municipal ofrecen garantías del bienestar de la población.

En la Tabla 32 y Figura 32, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 75,9% de los encuestados expresan que siempre Los esfuerzos del gobierno municipal ofrecen garantías del bienestar de la población, el 20,7% expresa que casi siempre y el 3,4% expresa que a veces.

Tabla 33

La conservación de los espacios verdes es una prioridad absoluta para el municipio, y se esmeran en garantizar que estas áreas estén en buen estado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	2	1,4	1,4	1,4
Casi nunca	5	3,4	3,4	4,8
A veces	50	34,5	34,5	39,3
Casi siempre	23	15,9	15,9	55,2
Siempre	65	44,8	44,8	100,0
Total	145	100,0	100,0	

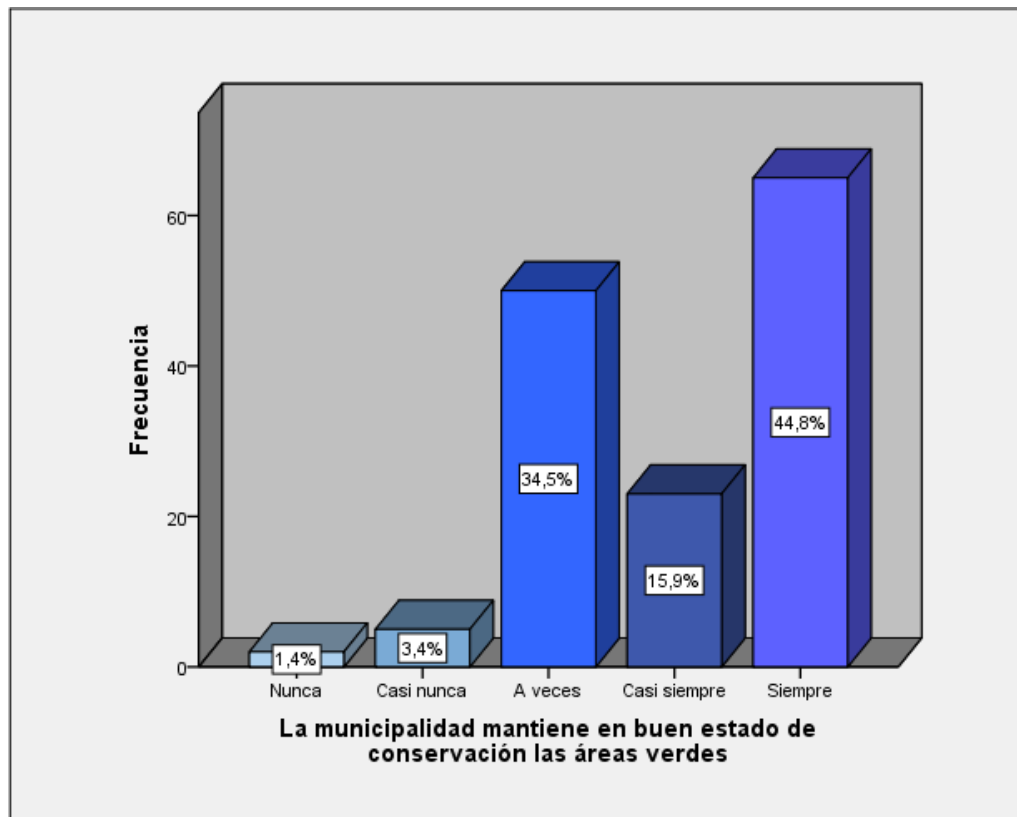


Figura 33. La conservación de los espacios verdes es una prioridad absoluta para el municipio, y se esmeran en garantizar que estas áreas estén en buen estado.

En la Tabla 33 y Figura 33, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 44,8% de los encuestados expresan que siempre La conservación de los espacios verdes es una prioridad absoluta para el municipio, y se esmeran en garantizar que estas áreas estén en buen estado, el 15,9% expresa que casi siempre, el 34,5% expresa que a veces, el 3,4% que casi nunca y el 1,4% expresa que nunca.

Tabla 34

Las políticas en materia de arborización y embellecimiento urbano son competencia del municipio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	61	42,1	42,1	42,1
	Casi nunca	38	26,2	26,2	68,3
	A veces	13	9,0	9,0	77,2
	Casi siempre	2	1,4	1,4	78,6
	Siempre	31	21,4	21,4	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

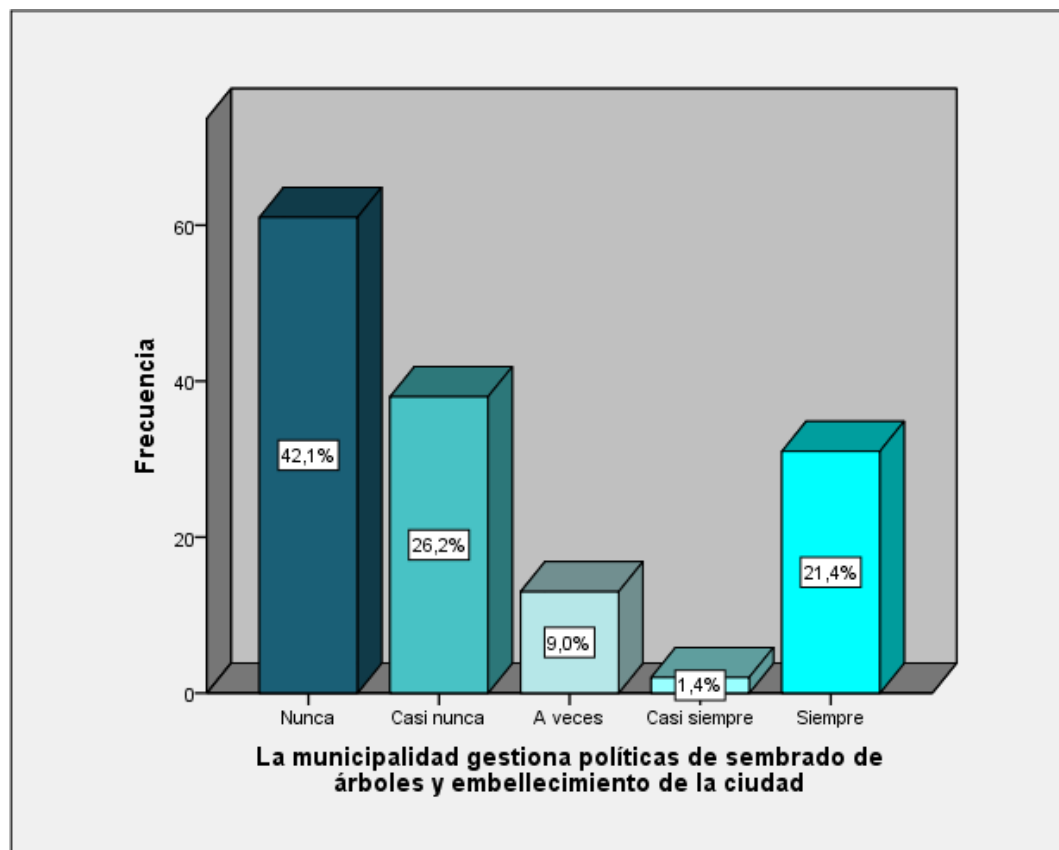


Figura 34. Las políticas en materia de arborización y embellecimiento urbano son competencia del municipio.

En la Tabla 34 y Figura 34, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 21,4% de los encuestados expresan que siempre Las políticas en materia de arborización y embellecimiento urbano son competencia del municipio, el 1,4% expresa que casi siempre, el 9,0% expresa que a veces, el 26,2% que casi nunca y el 42,1% expresa que nunca.

Tabla 35

El servicio de limpieza del municipio se ejecuta con la máxima eficiencia y eficacia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	2,8	2,8	2,8
	Casi siempre	9	6,2	6,2	9,0
	Siempre	132	91,0	91,0	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

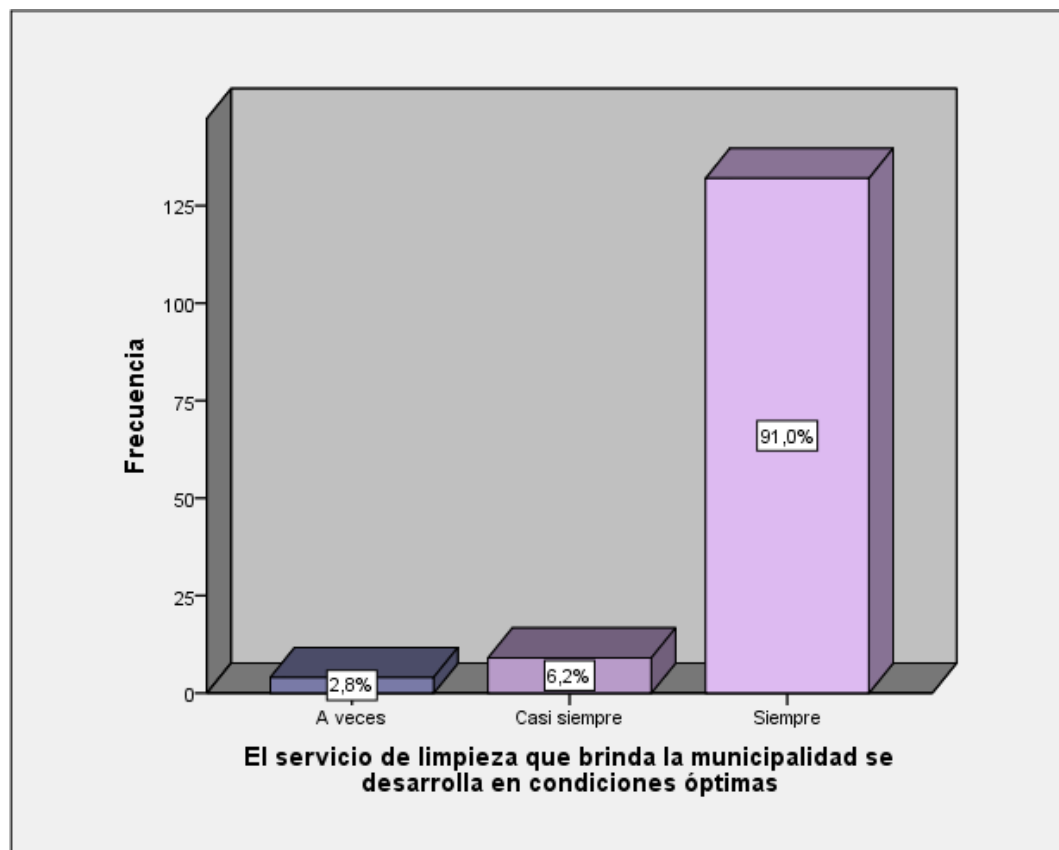


Figura 35. El servicio de limpieza del municipio se ejecuta con la máxima eficiencia y eficacia.

En la Tabla 35 y Figura 35, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 91,0% de los encuestados expresan que siempre El servicio de limpieza del municipio se ejecuta con la máxima eficiencia y eficacia, el 6,2% expresa que casi siempre y el 2,8% expresa que a veces.

Tabla 36

El principio de equidad goza de gran consideración en la prestación de servicios de limpieza pública por parte del municipio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	1,4	1,4	1,4
	Casi siempre	11	7,6	7,6	9,0
	Siempre	132	91,0	91,0	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

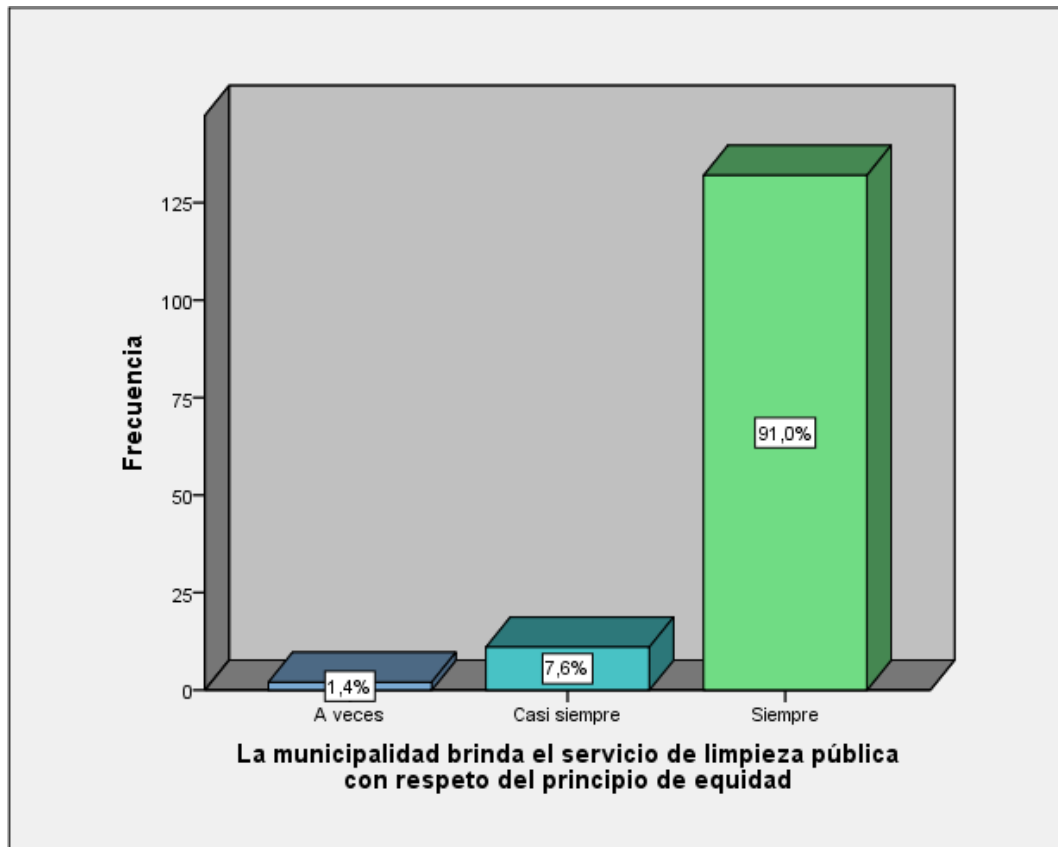


Figura 36. El principio de equidad goza de gran consideración en la prestación de servicios de limpieza pública por parte del municipio.

En la Tabla 36 y Figura 36, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 91,0% de los encuestados expresan que siempre El principio de equidad goza de gran consideración en la prestación de servicios de limpieza pública por parte del municipio, el 7,6% expresa que casi siempre y el 1,4% expresa que a veces.

4.5 Proponer lineamientos para mejorar la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

Lineamiento N° 1: Agilizar la prestación de servicios en las Municipalidades Distritales de Espinar, esto mediante la mejora tecnológica.

Por la necesidad de mejorar y agilizar los servicios prestados a los usuarios, especialmente en las áreas de registro civil y servicios de secretaría. Es por esto que se recomienda una empresa subcontratista (outsourcing), que ejecute programas informáticos a la medida de las necesidades del municipio. Además, capacitar a los empleados en el uso de dicho programa.

La propuesta incluye la implementación de un sistema de software integrado que incluya todas las opciones necesarias para realizar las actividades anteriores, desarrollado con una de las últimas y modernas tecnologías, diseñado para ejecutarse en un ambiente amigable (tipo Windows) para que su uso sea sencillo e intuitivo. De esta forma ahorras tiempo en la adaptación y formación de tus usuarios.

a) Objetivos.

- Agilización del servicio
- Facilitación del trabajo
- Modernización de los procesos

b) Funciones que debe contener el sistema

- Atención al usuario mediante código u DNI.
- Registro y emisión de las partidas de defunción.
- Registro y emisión de las partidas de nacimiento.
- Registro y emisión de los certificados de divorcio y matrimonio.
- Registro y emisión de las licencias de construcción.
- Registro y emisión de licencias de funcionamiento.

c) Ventajas de la aplicación del sistema

- Agilizar cada uno de los trámites realizados por los usuarios.
- Almacenar de forma segura la información en tecnología nueva.
- Reducir los tiempos y costos en cada uno de los procesos.
- Versión digital de cada uno de los documentos de secretaria y registro civil
- Registrar y controlar los datos históricos de las municipalidades distritales.

Lineamiento N° 2: Mejora de la calidad del servicio otorgado a los Usuarios de las Municipalidades Distritales de Espinar, mediante capacitaciones a los servidores públicos en trabajo en equipo, relaciones humanas y servicio al cliente, y elaborar una guía que sirva de apoyo.

Esta recomendación es importante debido a que en la investigación realizada se ha determinado que los empleados no cuentan con una política de desarrollo del personal a través de acciones de capacitación, renovación y/o profesionalización. Falta de formación porque si un trabajador no comprende las últimas técnicas y principios del servicio de calidad, y a veces por el desconocimiento simplemente no los aplica. Ante esta situación, se recomienda:

La subcontratación de una empresa (Outsourcing):

Formar a los empleados en atención al cliente, relaciones interpersonales y trabajo en equipo, contribuir a la implantación de una cultura de servicio, mejorar el clima y la cultura organizacional, y así potenciar la imagen de los municipios distritales.

a) Objetivos

- Conocer y aplicar técnicas que permitan a los empleados (usuarios) brindar una mejor atención en el servicio de una manera más amable.
- Implementar una cultura de servicio.
- Lograr la automotivación de los empleados (servidores).
- Lograr el trabajo en equipo.
- Mejorar el clima y la cultura organizacional.
- Mejorar la calidad del servicio.
- Ayuda a cumplir con las expectativas del usuario.
- Mejorar la imagen de las municipalidades distritales.

b) Contenido de la capacitación

- **Curso de capacitación en servicio al cliente:** Se brindarán habilidades y herramientas profesionales a los trabajadores para mejorar la atención al cliente externo (usuarios), el clima y la cultura organizacional, mejorando así la imagen de las municipalidades distritales.
- **Curso de capacitación en relaciones humanas:** Tiene como objetivo dotar al personal municipal de un conocimiento adecuado del comportamiento humano y sus aspectos positivos y negativos, orientado al desarrollo organizacional para mejorar la calidad humana.
- **Curso de capacitación en trabajo en equipo:** Su objetivo es educar al personal de las municipalidades distritales sobre los elementos de un equipo de trabajo efectivo, brindando conocimientos actualizados sobre coordinación, comunicación efectiva, técnicas organizativas prácticas y liderando su alto desempeño.

c) Alcance

- Capacitación se brindará al personal de las municipalidades distritales de Espinar.

Lineamiento N° 3: Otórgales a los servidores públicos de las Municipalidades Distritales de Espinar la motivación para que se esmeren más en su trabajo.

En esta investigación realizada a los servidores públicos de las municipalidades distritales de Espinar, se determinó que los trabajadores no estaban motivados, y según la mayoría de los trabajadores de las municipalidades, sus salarios eran bajos, además comentaron que las instalaciones de trabajo no eran las adecuadas, por lo que necesitaban realizar mejoras. Por lo tanto, la recomendación es la siguiente:

Motivación al servidor público

Para motivar a los servidores públicos de las municipalidades distritales de Espinar, previamente se recomendó capacitar al personal y elaborar una guía para mejorar la calidad de atención al cliente, las relaciones y el trabajo en equipo. Asimismo, se resalta la importancia del mayor involucramiento, en relación a reuniones frecuentes con el personal para motivarlos y alentarlos a lograr un buen desempeño laboral.

a) Incentivo no monetario

El reconocimiento tiene un poderoso efecto motivador en los trabajadores porque crea una sensación de autorrealización en el individuo que los jefes y compañeros transmiten con admiración y respeto. Los reconocimientos o premios propuestos pueden ser.

- Reconocimiento de forma verbal: Puede darse de manera pública o privada.
- Reconocimiento de forma escrita: Mediante un diploma o carta de reconocimiento.
- Entregar un pín o medalla de reconocimiento.
- Entregar un presente.
- Entregar una cena o almuerzo gratuito en un lugar reconocido (para la o él servidor público).

b) Forma de aplicación

El reconocimiento, puede variar dependiendo de las características de las personas seleccionadas, y de igual manera, se puede combinar con otro, por ejemplo: un paquete de paseo en un día libre con goce de sueldo.

c) Tiempo de aplicación

Estas propuestas de incentivo no monetario, podrían ser aplicables de forma semestral o trimestral.

Lineamiento N° 4: Admisión y gestión, de las sugerencias y/o quejas de parte de los servidores públicos de las Municipalidades Distritales de Espinar.

Es importante tener buzón de sugerencias no solo para los usuarios sino también para los servidores públicos, porque son las personas que viven la experiencia todos los días, las personas que realizan el trabajo y entienden el desempeño del trabajo. Con todo esto, es importante saber por qué están desmotivados y qué creen que se debe cambiar para abordar la situación y mejorar el servicio.

a) Papeles donde colocar las sugerencias y/o quejas, del servidor público.

El formulario de sugerencias y/o quejas debe indicar lo que se pretende lograr con la aplicación y debe contener temas clave para mejorar la calidad del servicio.

b) El lugar donde se ubicaría un buzón para colocar los formularios de sugerencias y/o quejas.

Para colocar los formularios de sugerencias y quejas es necesario ubicar estratégicamente un buzón en puntos clave para que todos los trabajadores puedan acceder a él, este podría ser cerca de algún lugar de conferencias o reuniones.

c) Propósito

El propósito de esta estrategia es motivar e involucrar a todo el personal en los cambios y mejoras de los servicios municipales y obtener sus puntos de vista sobre lo que es necesario para mejorar los servicios.

Lineamiento N° 5: La manera de mejorar la espera y generar un ambiente apropiado para los usuarios (cliente externo) de las Municipalidades Distritales de Espinar.

Ubicación de una persona que reciba a los usuarios en la puerta de ingreso, les dé la bienvenida y los oriente al área que les corresponda.

De acuerdo a lo visto en la investigación, un dato importante recabado es que cuando ingresan a las instalaciones municipales no hay quien los guíe, por lo que es muy importante que cuenten con alguien para realizar estas y otras actividades, por consiguiente, se recomienda:

a) Capacitar a la persona, para ocupar el puesto de encargado de atención y servicio al cliente.

La implementación de esta posición es importante porque nadie en el municipio es responsable de brindar información en el área de entrada de una instalación.

b) Descripción del puesto.

El cargo es de carácter administrativo y las principales funciones y atribuciones que debe desempeñar son las siguientes:

- Recepción y bienvenida a los usuarios.
- Proporcionar la información requerida por el usuario
- Ubicar y guiar a los usuarios a la zona adecuada.
- Avisar a los usuarios de lo que deben hacer para realizar sus diligencias.
- Ayudar a los usuarios a resolver las dudas o problemas que manifiesten.
- Categorizar a los usuarios que tienen que esperar y los que pueden atender de inmediato y guiarlos al área adecuada.
- Informar a los usuarios de la importancia de divulgar su información. Quejas y Sugerencias.
- Orientar a los usuarios para depositar sus quejas o sugerencias en los buzones.
- Recopile las boletas de quejas y sugerencias depositadas del usuario de los buzones de correo.
- Realizar una encuesta mensual a los usuarios después de servir en el gobierno municipal para conocer las opiniones, sugerencias, satisfacción e insatisfacción de los usuarios con el servicio.
- En caso de cualquier queja o insatisfacción de los usuarios que observe, comuníquese con el jefe de personal sobre cómo el personal está tratando a los usuarios.
- Velar y asegurar por el bienestar de los usuarios desde el ingreso hasta la permanencia en las municipalidades distritales de Espinar.

c) Autoridad

Autorizar al Jefe de Recursos Humanos y Atención al Cliente para orientar y brindar información a los usuarios, así mismo deberá comunicar al Gerente de Personal sus quejas y sugerencias, así como las situaciones desagradables que observe en la prestación de su servicio.

Hacer que la espera sea divertida o al menos tolerable.

Para que los usuarios que no puedan recibir atención inmediata puedan esperar felices en las instalaciones municipales, se recomienda que:

- Habilitar una sala de espera confortablemente amoblada para acomodar a los usuarios que necesiten esperar el servicio.
- Colocar un televisor en la sala de espera del usuario, donde se pueda observar el programa de información nacional y los trabajos que se realizan en el municipio.

- Colocarlos en gabinetes accesibles, diarios, revistas económicas, culturales y de información para brindar distracción a los usuarios durante su estadía en el municipio.

a) Propósito

La finalidad de implementar esta estrategia es lograr que la estancia del usuario en el recinto municipal sea cálida, agradable y confortable.

b) Alcance

Esta política se aplica a todos los usuarios y visitantes de las Municipalidades Distritales de Espinar.

Los lineamientos son producto del análisis realizado en esta investigación y con la discusión de otros autores como son Estrella (2017) y Carpio (2020). Por ser consecuente con la realidad del estudio.

4.6 Contrastación de Hipótesis

4.6.1 Hipótesis General

La hipótesis general, afirma “La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022”

Tabla 37

Correlación de Rho de Spearman de las variables Gestión municipal y Calidad de servicios públicos.

			Gestión municipal	Calidad de servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	145	145
	Calidad de servicios públicos	Coefficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	145	145

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se aprecia la relación entre la variable la gestión municipal con la calidad de servicios públicos determinada por la correlación de Rho de Spearman = 0,744, lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre ellas, frente a $p = 0,000 < 0,05$ por lo tanto, se acepta la hipótesis general del investigador: La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

4.6.2 Hipótesis Específica 1

La hipótesis específica N° 01 afirma “La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022”

Tabla 38

Correlación de Rho de Spearman de la Gestión municipal y los servicios públicos de promoción económica y seguridad.

		Servicios públicos de promoción económica y seguridad		
		Gestión municipal		
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,315**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	145	145
	Servicios públicos de promoción económica y seguridad	Coefficiente de correlación	,315**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	145	145

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se aprecia la relación entre la gestión municipal y el servicio público de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar determinada por la correlación de Rho se Spearman = 0,315, lo cual significa que existe una correlación positiva entre ellas, frente a $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador: La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

4.6.3 Hipótesis Específica 2

La hipótesis específica N° 02 afirma “La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022”

Tabla 39

Correlación de Rho de Spearman de la Gestión municipal y el servicio público de registro civil.

			Gestión municipal	Servicio público de registro civil
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,204*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	145	145
	Servicio público de registro civil	Coeficiente de correlación	,204*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	145	145

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se aprecia la relación entre la gestión municipal y el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar determinada por la correlación de Rho se Spearman = 0,204, lo cual significa que existe una correlación positiva entre ellas, frente a $p = 0,014 < 0,05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador: La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

4.6.4 Hipótesis Específica 3

La hipótesis específica N° 03 afirma “La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022”.

Tabla 40

Correlación de Rho de Spearman de la Gestión municipal y el servicio público de salud y medio ambiente.

			Gestión municipal	Servicio público de salud y medio ambiente.
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,184*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	145	145
	Servicio público de salud y medio ambiente.	Coefficiente de correlación	,184*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	145	145

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se aprecia la relación entre la gestión municipal y el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar determinada por la correlación de Rho se Spearman = 0,184 lo cual significa que existe una correlación positiva entre ellas, frente a $p = 0,027 < 0,05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador: La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

4.7 Discusión

En la investigación se determinó que existe una relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos determinada por la correlación de Rho se Spearman = $r = 0,744$ es por ello que se coincide con Estrella (2017) donde indica que existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, concluye que según la correlación de Spearman 0,673 y $p = 0,000$, puesto que en este estudio se encontró similar valor de relación entre variables parecidas que son la gestión municipal y la calidad de servicios públicos. También se coincide con Aranguren (2007), ya que en su estudio identificó patrocinadores y organismos públicos con una serie de debilidades relacionadas con la calidad de los procesos, procedimientos y controles de estas organizaciones, reflejadas en

su bajo desempeño y competitividad, y para los usuarios finales, se observó que su satisfacción promedio se evaluó de acuerdo con usar la información procesada y los resultados del proceso posterior, algunos de los problemas que también se encontraron en este estudio ya que como respondieron los encuestados el 48.3% indican que no existe una política de desarrollo de las personas por ende se da debilidades en los procedimientos de las municipales. Además se coincide con Monsefú (2021) ya que indica que existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de San Pablo, el nivel de gestión municipal es medio, así como la calidad del servicio público ya que todavía falta alinear los objetivos estratégicos con el plan de desarrollo estratégico de la Municipalidad en función de la demanda poblacional ya que de igual forma se encontró una correlación positiva. También se coincide con Calderon (2021), ya que indico que el rendimiento perceptivo es significativo, porque una evaluación positiva de la eficacia del servicio requiere para la satisfacción con el confort del entorno físico, priorizando el orden adecuado de la sistematización de tiempos de llegada y trámites de documentación así como en esta investigación se determinó una relación positiva significativa. Además, se coincide con Álvarez (2012) en donde concluye que no existe una evaluación periódica (al menos anual) del desempeño de los funcionarios municipales, lo que también se determinó en esta investigación puesto que el personal no recibe capacitaciones. Se coincide con Ferrer (2017) quien indica que existe una relación significativa entre la planificación administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la provincia de Cajamarca. Este resultado sugiere que la planificación es un factor relacionado con los niveles de desempeño de los trabajadores, ya que tienden a adaptarse a diferentes entornos. Por último se discrepa con Carpio (2020) quien estableció que no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía ya que en esta investigación se determinó que el coeficiente de relación de Rho de Spearman dio un resultado de $r= 0,744$, lo cual significa que existe una correlación positiva alta, sin embargo se coincide en que el nivel de servicios municipales que perciben la ciudadanía es considerada como inadecuada, lo cual debe de tener un plan de mejora.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Basado en los resultados obtenidos en el estudio se ha determinado que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022. Esto se determinó ya que el coeficiente de relación de Rho de Spearman dio un resultado de $r = 0,744$, lo cual significa que existe una correlación positiva alta, frente a $p = 0,000 < 0,05$, demostrando de igual forma que si existen problemas en la gestión municipal como se determinó en el estudio también existirán deficiencias en la calidad de servicios públicos.

SEGUNDA: Basado en lo determinado por la investigación se determinó que la gestión municipal se relaciona con el servicio público de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022 determinada por la correlación de Rho se Spearman = 0,315, lo cual significa que existe una correlación positiva, frente a $p = 0,000 < 0,05$.

TERCERA: Como se determinó en la investigación la gestión municipal se relaciona con el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022 determinada por la correlación de Rho se Spearman = 0,204, lo cual significa que existe una correlación positiva, frente a $p = 0,014 < 0,05$.

CUARTA: Basado en la investigación se determinó la relación entre la gestión municipal y el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022 determinada por la correlación de Rho se Spearman = 0,184 lo cual significa que existe una correlación positiva, frente a $p = 0,027 < 0,05$.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda implementar los lineamientos planteados para así mejorar la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022, esto con el fin de que los servidores públicos cuenten con un clima laboral adecuado, se capaciten y se sientan importantes esto contribuirá a que desarrollen adecuadamente su trabajo esto ayudara a que la población se sienta más satisfecha con la gestión municipal.

SEGUNDA: Se recomienda, mejorar los servicios públicos de promoción, económica esto con capacitaciones constantes y además de darles a los trabajadores herramientas adecuadas para que puedan cumplir sus funciones esto permitirá que ejecuten el presupuesto asignado y por ende incremente el presupuesto para que así se puedan mejorar las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.

TERCERA: Se recomienda ejecutar mejoras en cuanto al servicio público de registro civil esto ya que como se propuso en los lineamientos se debe implementa un software para que se pueda tener la información ordenada y se conecten las diferentes áreas esto contribuirá a que los tramites sean más rápidos y sean ejecutados de manera adecuada.

CUARTA: Se recomienda ejecutar mejoras en cuanto al servicio público medio ambiente esto siguiendo los lineamientos propuestos en esta investigación, ya que mediante la capacitación al personal inducirles que se debe de tener en cuenta el desarrollo sostenible y ejecutar obras en donde se promueva el cuidado al medio ambiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, S. (2012). Hacia la eficiencia en la gestión municipal. *Revista Nacional de Administración*, 3, 49–76.
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/523/425>
- Ancco, R. (2012). *La auditoria de gestion como instrumento para mejorar la gestion municipal y disminuir la corrupcion en las municipalidades provinciales de la Region - Puno. (Tesis de maestría)*. [Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/454>
- Andía, W. (2012). *Manual de Gestión Pública*. Ediciones Arte y Pluma.
- Aranguren, F. (2007). *Propuesta Metodológica para la gestión de la calidad en la construcción de viviendas en el estado Lara. (Tesis doctoral)*. Universidad de Granada.
- Armada, E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución. (Tesis doctoral)*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Bejarano, V., Borneo, C., & Huaman, C. (2011). *la relación entre el grado de motivación y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería dentro de las actividades preventivo promocionales*.
- Briceño, Y. (2016). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad distrital de Chugay*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Cabanillas, L. (2015). *Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013 - 2014*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Calderon, J. (2021). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, 2019. (Tesis de maestría)*. [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/17743>
- Calero, M. (2016). *Pinza digital en la iniciación a la pre-escritura en los niños y niñas de 5-6 años*. Universidad Central del Ecuador.

- Camacaro, P. (2009). *Modelo de Gerencia Estratégica del conocimiento para las Universidades pública. Caso Universidad entrocidental Lisandro Alvarado. Periodo 1997 - 2008. (Tesis doctoral)*. Universidad Santa María.
- Canales, E. (2008). *Gestión Estratégica del Gobierno Local para el Desarrollo Sustentable: Caso Lunahuana (2003-2006). (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019. (Tesis de maestría)* [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, J. (2004a). *Reingeniería y gestión municipal. (Tesis doctoral)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Castillo, J. (2004b). *Reingeniería y gestión municipal. (Tesis Doctoral)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Centeno, F. (2006). *Estrategias Gerenciales para el déficit habitacional en Venezuela. (Tesis de maestría)*. Universidad Central de Venezuela.
- Charaja, F. (2019). *El MAPIC en la investigación científica*. Corporación MERU E.I.R.L.
- Chávez, O. (2017). *Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Editorial Profit.
- Dall’Agnol, C., Moura, G., Magalhães, A., Falk, M., Riboldi, C., & Oliveira, A. (2013). Motivaciones, contradicciones y ambigüedades en el liderazgo de enfermeros en cargo de jefatura en un hospital universitario de Brasil. *Rev Latino-Am Enfermagem*.
- De la Cruz, R. C. (2017). *La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral, 2016*. Cesar Vallejo.
- Estado peruano. (2022). *Municipalidad Provincial de Espinar*. Transparencia.Gob.

https://www.transparencia.gob.pe/personal/pte_transparencia_personal_entidad=11811&id_tema=32&ver=#.Y23dLHbMK3D

Estrada, S. (2019). *Gestión Municipal Factor Determinante en el Desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016. (Tesis de maestría)*. [Universidad Nacional de San Antonio de Abab]. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4093/253T201910_20_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estrella, E. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del laboratorio de Essalud Grau 2016. (Tesis de maestría)*. [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16152/Estrella_SE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad* (7ma ed.). Editorial Cengage Learning.

Fernández, J. (2002). *Servicios Públicos Municipales*. INAP – UNAM. <http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/332/1/images/serviciospublicomunicipales.pdf>

Ferrer, M. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. (Tesis de maestría)*. [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Freire, S. (2012). *Liderazgo gerencial y su incidencia en la gestión administrativa en las coordinaciones y direcciones administrativas del ministerio de defensa nacional. (Tesis de maestría)* [Universidad Técnica de Ambato]. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13266/1/MG-GP-1473.pdf>

Gadea, A. (2000). *Gestión de la Calidad en Servicios Públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios. Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)

Gobierno de Chile. (2015). *Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales*.

Rialp.

González, J. (2011). *Influencia del proceso de cambio en la Gestión de la Municipalidad de Laredo. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional de Trujillo.

Hernández, J., & Pérez, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *International Journal of Good Conscience*, 8, 1–18.

Hernández, P. (2015). *Gestión para el desarrollo municipal. Propuesta de modelo para la integración de las TICS. (Tesis doctoral)*. Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

Hernández, R., Fernández, C., & Del Pilar, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición). www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com

Instituto de estudios peruanos. (2014). Gestión Municipal, desarrollo y cultura. *Municipio Al Día*. https://municipioaldia.com/gestion_municipal

Kresalja, B. (1999). *El rol del Estado y la gestión de los servicios públicos* (Themis (ed.)).

Luna, R. (2016). *Relación de la eficiencia en la gestión directiva y los procesos de contratación con el estado en la Municipalidad de Salinas, Ecuador. (Tesis doctoral)*. Universidad de Quito.

Mampis, N. (2015). *Gestión municipal y desarrollo sostenible del turismo en el distrito de Santa María –Huaura, 2014. (Tesis de maestría)*. [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5932/Mampis_RNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maneiro, O. (2003). *Modelo de Gerencia para la Planificación y Administración del Mantenimiento de Infraestructura en la Armada. (Tesis de maestría)*. Universidad Central de Venezuela.

Ley Orgánica de Municipalidades, Pub. L. No. Ley N° 27972 (2003).

- <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- Monsefú, L. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021. (Tesis de maestría)*. [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66970/Monsefu_ML-M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, M. (2011). *La calidad de los servicios públicos : reformas de gestión pública en Chile (1990-2009). (Tesis doctoral)*. [Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales]. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3329>
- Municipalidad Provincial de Ica. (2018). *Servicios a la ciudad. (En línea)*. Muniica. <http://www.muniica.gob.pe/servicios/servicios-a-la-ciudad/>
- Navarro, O. (2009). *El ABC del Gobierno Municipal (3ra ed.)*. Instituto del Desarrollo Municipal.
- Patroni, M., Luna, M., Peña, H., & Valenzuela, D. (2014). La calidad de los servicios públicos y su incidencia en la administración de la municipalidad provincial Huaura - Huacho. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF_44718076f1b143ddc7daf5b80b6f3915
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Importancia de las municipalidades en la gestión de inversiones. *Municipioaldia*. <https://municipioaldia.com/>
- Quiroga, G. (1994). La calidad del servicio en la Administración Municipal. *Universidad Nacional de Moquegua*. <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/gaceta-mexicana/article/view/24852/22292>
- Rivera, H. (2015). *Desarrollo del capital humano y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis - periodo 2014. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Rivera, M. (2017). *Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo.



- Robles, H. (2013). Políticas públicas y gestión municipal. Tres consideraciones para los municipios urbanos. *Ra Ximhai*, 9, 99–112.
<https://www.redalyc.org/pdf/461/46128964007.pdf>
- Tinoco, A. (2016). *Modelo de gestión municipal basado en los principios de la Ingeniería Política. (Tesis de maestría)*. [Universidad Ricardo Palma].
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/966/IIND TINOCO_RA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 - 2016. (Tesis de maestría)*. Universidad de Posgrado del Estado.
- Villegas, L. (2015). *Gestión Administrativa y su Relación con el Desempeño Docente en la Escuela de Capacitación y Perfeccionamiento de la Fap-2012*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	Dimensiones
GENERAL	¿Cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022?	Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.	La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.	VI: Gestión municipal.	-Liderazgo y planificación estratégica Indicadores: • Liderazgo directivo. • Planificación estratégica. -Gestión de recursos humanos y compromiso Indicadores: • Compromiso. • Desarrollo de personas. -Gestión de recursos financieros y materiales Indicadores: • Gestión de recursos financieros. • Gestión de recursos materiales
ESPECÍFICOS	¿Cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022?	Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.	La gestión municipal se relaciona significativamente con los servicios públicos de promoción económica y seguridad de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.		- Servicios públicos de promoción económica y seguridad Indicadores: • Calidad del servicio de seguridad ciudadana. • Calidad del servicio de turismo. • Calidad del servicio de comercialización, camal y mercados. - Servicio público de registro civil Indicadores: • Gestión de nacimientos. • Gestión de defunciones. - Servicio público de salud y medio ambiente Indicadores: • Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad. • Calidad del servicio de áreas verdes y mini zoológico. • Calidad del servicio de limpieza Pública.
	¿Cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022?	Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.	La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de registro civil de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.	VD: Calidad de servicios públicos	
	¿Cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022?	Determinar cómo se relaciona la gestión municipal con el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022. Proponer lineamientos para mejorar la gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.	La gestión municipal se relaciona significativamente con el servicio público de salud y medio ambiente de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022.		

d) Casi siempre () e) Siempre ()

7.- ¿La gestión eficiente del compromiso organizacional de los trabajadores es crucial para garantizar que se dedique el máximo esfuerzo al cumplimiento de las metas y objetivos del municipio?

a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

8.- ¿Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos?

a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

9.- ¿Los trabajadores municipales han expresado su dedicación para mejorar el nivel de servicio que ofrecen a los ciudadanos?

a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

10.- ¿El gobierno local ha implementado un programa dirigido al avance de la población, que incluye capacitación, actualización y esfuerzos especializados?

a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

11.- ¿El municipio expresa preocupación por reconocer el esfuerzo excepcional de sus trabajadores?

a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

12.- ¿Los gerentes brindan orientación oportuna a los trabajadores municipales con el objetivo de mejorar su desempeño laboral?

a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

13.- ¿El municipio ha hecho preparativos satisfactorios para asegurar la administración eficiente de sus recursos financieros?

a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

14.- ¿El municipio gestiona los recursos financieros recaudados de manera transparente?

a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

15.- ¿Periódicamente se emiten informes sobre los ingresos y gastos producidos dentro del municipiod?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

16.- ¿El municipio se dedica a brindar un alto nivel de servicio a través de la adquisición y renovación de recursos tecnológicos?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

17.- ¿El municipio ha implementado un sistema para supervisar la asignación de recursos materiales?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

18.- ¿Es factible realizar las tareas asignadas con los recursos disponibles?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

II. Calidad de servicios públicos

19.- ¿El municipio ha mostrado un compromiso para mejorar las capacidades y fortalecer las habilidades de las personas dentro del servicio de seguridad ciudadana?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

20.- ¿Para garantizar la eficacia de su servicio de seguridad ciudadana, el municipio forma alianzas con la policía nacional?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

21.- ¿El gobierno local de la ciudad fomenta activamente el turismo mediante la promoción de diversas actividades dentro del municipio?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

22.- ¿La administración de la ciudad aboga activamente por la preservación y mantenimiento de diversas atracciones turísticas dentro de su jurisdicción?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

23.- ¿La gestión eficiente de los servicios de comercialización por parte del municipio se garantiza mediante la verificación de las licencias operativas de los servicios?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

24.- ¿La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicio dentro de su jurisdicción?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

25.- ¿El servicio de registro civil de recién nacidos del municipio destaca por su eficiencias?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

26.- ¿La rápida expedición de certificados de matrimonio es una máxima prioridad para el municipio, y responden a todas las solicitudes de dichos certificados sin demora?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

27.- ¿La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

28.- ¿La rápida expedición de certificados de matrimonio es una máxima prioridad para el municipio, y responden a todas las solicitudes de dichos certificados sin demora?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

29.- ¿El gobierno local ofrece asistencia a personas que están pasando por dificultades importantes después de la pérdida de un ser querido?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

30.- ¿La pronta emisión de certificados de defunción es una prioridad para el municipio y siempre se atiende de manera oportuna en respuesta a las solicitudes?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

31.- ¿Para garantizar que se cumplan las condiciones sanitarias adecuadas exigidas por el Ministerio de Salud, el municipio está intensificando sus esfuerzos en el seguimiento y regulación de mercados, restaurantes y otros establecimientos?



- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

32.- ¿Los esfuerzos del gobierno municipal ofrecen garantías del bienestar de la población?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

33.- ¿La conservación de los espacios verdes es una prioridad absoluta para el municipio, y se esmeran en garantizar que estas áreas estén en buen estado?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

34.- ¿Las políticas en materia de arborización y embellecimiento urbano son competencia del municipio?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

35.- ¿El servicio de limpieza del municipio se ejecuta con la máxima eficiencia y eficacia?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

36.- ¿El principio de equidad goza de gran consideración en la prestación de servicios de limpieza pública por parte del municipio?

- a) Nunca () b) Casi nunca () c) A veces ()
d) Casi siempre () e) Siempre ()

Anexo 3 Base de Datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre
2	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre
3	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
4	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces
5	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
6	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
7	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
8	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces
9	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre
10	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
11	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre
12	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
13	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
14	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces
15	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre
16	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces
17	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
18	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre
19	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
20	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
21	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
22	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
23	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
24	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
25	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
26	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
27	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces

	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33
1	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
2	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces
3	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
4	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
5	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
6	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre
8	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre
9	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
10	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
11	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
12	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
13	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
14	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
15	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
16	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
17	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
18	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
19	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
20	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
21	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
22	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
23	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
24	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
25	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
26	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
27	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre

	P33	P34	P35	P36	Gestión municipal	Servicios públicos de	Servicio público de registro civil	Servicio público de salud y medio ambiente
1	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	76,00	17,00	23,00	22,00
2	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	60,00	16,00	19,00	19,00
3	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	64,00	14,00	30,00	26,00
4	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	65,00	15,00	24,00	20,00
5	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	66,00	16,00	24,00	20,00
6	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	70,00	18,00	30,00	30,00
7	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	59,00	22,00	26,00	24,00
8	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	73,00	20,00	26,00	27,00
9	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	70,00	22,00	26,00	26,00
10	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	67,00	23,00	27,00	27,00
11	Siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	67,00	21,00	28,00	25,00
12	A veces	Casi nunca	Siempre	Siempre	64,00	20,00	26,00	25,00
13	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	68,00	24,00	30,00	25,00
14	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	70,00	21,00	26,00	26,00
15	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	67,00	22,00	24,00	20,00
16	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	69,00	22,00	30,00	23,00
17	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	70,00	24,00	27,00	27,00
18	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	73,00	21,00	23,00	23,00
19	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	71,00	24,00	28,00	27,00
20	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	72,00	21,00	28,00	27,00
21	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	73,00	23,00	23,00	21,00
22	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	69,00	24,00	28,00	26,00
23	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	62,00	24,00	28,00	25,00
24	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	75,00	24,00	28,00	26,00
25	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	68,00	22,00	28,00	27,00
26	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	80,00	30,00	28,00	24,00
27	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	71,00	30,00	28,00	26,00

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
27	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
28	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
29	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
30	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
31	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
32	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
33	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
34	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
35	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
36	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
37	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
38	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
39	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
40	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces
41	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
42	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
43	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
44	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
45	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre
46	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
47	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces
48	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
49	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces
50	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
51	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
52	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
53	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces

	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
27	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
28	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
29	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
30	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
31	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
32	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca
33	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
34	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
35	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
36	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
37	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
38	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca
39	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
40	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi nunca
41	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
42	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
43	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca
44	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
45	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
46	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca
47	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
48	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca
49	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca
50	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca
51	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca
52	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca
53	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca

	P36	Gestión municipal	Servicios públicos de	Servicio público de registro civil	Servicios públicos de salud y medio ambiente	Calidad de servicios públicos	Visible: 41
27	Siempre	71,00	30,00	28,00	26,00	155,00	
28	Siempre	78,00	22,00	28,00	26,00	154,00	
29	Siempre	75,00	22,00	24,00	24,00	145,00	
30	Siempre	76,00	22,00	28,00	26,00	152,00	
31	Siempre	70,00	22,00	28,00	26,00	146,00	
32	Siempre	78,00	22,00	23,00	25,00	148,00	
33	Siempre	72,00	22,00	30,00	26,00	150,00	
34	Siempre	74,00	20,00	24,00	24,00	142,00	
35	Siempre	69,00	22,00	24,00	24,00	139,00	
36	Casi siempre	55,00	18,00	21,00	20,00	114,00	
37	Siempre	68,00	21,00	28,00	24,00	141,00	
38	Siempre	72,00	19,00	28,00	26,00	145,00	
39	Siempre	67,00	20,00	23,00	26,00	136,00	
40	Siempre	69,00	21,00	23,00	25,00	138,00	
41	Siempre	69,00	20,00	23,00	22,00	134,00	
42	Siempre	68,00	18,00	24,00	26,00	136,00	
43	Siempre	78,00	24,00	25,00	25,00	152,00	
44	Siempre	68,00	19,00	23,00	26,00	136,00	
45	Siempre	70,00	18,00	25,00	24,00	137,00	
46	Siempre	63,00	20,00	22,00	23,00	128,00	
47	Casi siempre	60,00	19,00	28,00	24,00	131,00	
48	Siempre	65,00	23,00	23,00	26,00	137,00	
49	Siempre	69,00	18,00	28,00	23,00	138,00	
50	Siempre	74,00	22,00	28,00	25,00	149,00	
51	Siempre	72,00	20,00	28,00	25,00	145,00	
52	Siempre	82,00	24,00	28,00	27,00	161,00	
53	Siempre	60,00	22,00	28,00	27,00	137,00	

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	Visible: 41 de 41
54	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
55	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
56	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	
57	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	
58	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
59	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	
60	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	
61	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	
62	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
63	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	
64	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
65	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	
66	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	
67	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
68	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
69	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	
70	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
71	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	
72	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	
73	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	
74	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	
75	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
76	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	
77	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	
78	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	
79	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	
80	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	

	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	Visible: 41 de 41 va
54	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca
55	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca
56	Siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca
57	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
58	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
59	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca
60	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca
61	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
62	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
63	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
64	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	
65	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	
66	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	
67	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Nunca	
68	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	
69	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	
70	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	
71	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	
72	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	
73	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	
74	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	
75	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	
76	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	
77	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	
78	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	
79	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	
80	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	

Visible: 41 de 41 variables

	P35	P36	Gestión municipal	Servicios públicos de	Servicio público de registro civil	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad de servicios públicos
54	Siempre	Siempre	78.00	22.00	28.00	27.00	155.
55	Siempre	Siempre	80.00	22.00	28.00	27.00	157.
56	Siempre	Siempre	56.00	20.00	26.00	21.00	123.
57	Siempre	Siempre	55.00	21.00	27.00	25.00	128.
58	Siempre	Siempre	84.00	20.00	28.00	24.00	156.
59	Siempre	Siempre	58.00	18.00	29.00	26.00	131.
60	Siempre	Siempre	58.00	20.00	24.00	26.00	128.
61	Casi siempre	Casi siempre	70.00	23.00	23.00	23.00	139.
62	Siempre	Siempre	71.00	20.00	27.00	25.00	143.
63	Siempre	Siempre	71.00	21.00	24.00	24.00	140.
64	Siempre	Siempre	74.00	21.00	28.00	23.00	146.
65	Siempre	Siempre	73.00	20.00	28.00	26.00	147.
66	Siempre	Siempre	70.00	19.00	28.00	24.00	141.
67	A veces	Siempre	72.00	20.00	23.00	21.00	136.
68	Siempre	Siempre	76.00	21.00	23.00	26.00	146.
69	Siempre	Siempre	75.00	20.00	28.00	24.00	147.
70	Siempre	Siempre	75.00	18.00	25.00	25.00	143.
71	Siempre	Siempre	69.00	22.00	23.00	24.00	138.
72	Siempre	Siempre	67.00	22.00	28.00	24.00	141.
73	Siempre	Siempre	69.00	24.00	26.00	23.00	142.
74	Siempre	Siempre	70.00	20.00	28.00	23.00	141.
75	Siempre	Siempre	82.00	22.00	26.00	23.00	153.
76	Siempre	Siempre	73.00	22.00	28.00	24.00	147.
77	Siempre	Siempre	76.00	18.00	23.00	23.00	140.
78	Siempre	Siempre	66.00	22.00	28.00	26.00	142.
79	Siempre	Siempre	81.00	22.00	23.00	24.00	150.
80	Siempre	Siempre	70.00	24.00	28.00	24.00	146.

Visible: 41 de 41

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
81	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
82	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
83	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
84	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
85	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
86	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
87	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
88	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
89	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
90	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
91	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
92	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
93	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
94	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
95	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
96	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
97	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
98	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
99	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
100	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
101	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
102	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
103	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
104	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
105	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
106	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
107	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces

Visible: 41 de 41

	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
81	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca
82	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
83	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
84	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
85	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
86	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca
87	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
88	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
89	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
90	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca
91	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces
92	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca
93	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca
94	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca
95	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
96	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
97	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
98	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
99	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca
100	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
101	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
102	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca
103	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca
104	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nunca
105	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca
106	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
107	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre

Visible: 41 de 41 variables

	P35	P36	Gestión municipal	Servicios públicos de	Seniciopúblicode registro civil	Seniciopúblicode salud medio ambiente	Calidad de servicios públicos
81	Siempre	Siempre	73.00	22.00	30.00	20.00	145.00
82	Siempre	Siempre	71.00	23.00	23.00	22.00	139.00
83	Siempre	Siempre	68.00	23.00	24.00	24.00	139.00
84	Siempre	Siempre	71.00	21.00	28.00	24.00	144.00
85	Siempre	Siempre	73.00	20.00	23.00	24.00	140.00
86	Siempre	Siempre	67.00	22.00	23.00	25.00	137.00
87	Siempre	Siempre	72.00	20.00	23.00	24.00	139.00
88	Siempre	Siempre	68.00	20.00	23.00	24.00	135.00
89	Siempre	Siempre	72.00	20.00	23.00	24.00	139.00
90	Siempre	Siempre	72.00	20.00	28.00	25.00	145.00
91	Siempre	Siempre	80.00	22.00	25.00	24.00	151.00
92	Siempre	Siempre	77.00	22.00	23.00	22.00	144.00
93	Siempre	Siempre	74.00	19.00	23.00	22.00	138.00
94	Siempre	Siempre	74.00	21.00	28.00	25.00	148.00
95	Siempre	Siempre	80.00	21.00	23.00	24.00	148.00
96	Siempre	Siempre	68.00	22.00	28.00	24.00	142.00
97	Siempre	Siempre	75.00	20.00	23.00	24.00	142.00
98	Siempre	Siempre	75.00	22.00	28.00	24.00	149.00
99	Siempre	Siempre	66.00	22.00	28.00	25.00	141.00
100	Siempre	Siempre	66.00	22.00	23.00	24.00	135.00
101	Siempre	Siempre	78.00	21.00	25.00	24.00	148.00
102	Siempre	Siempre	80.00	23.00	23.00	25.00	151.00
103	Siempre	Siempre	78.00	22.00	30.00	27.00	157.00
104	Siempre	Siempre	75.00	21.00	30.00	24.00	150.00
105	Siempre	Siempre	74.00	23.00	28.00	25.00	150.00
106	Siempre	Siempre	76.00	28.00	28.00	30.00	162.00
107	Siempre	Siempre	74.00	26.00	25.00	30.00	155.00

Visible: 41 de 41

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
108	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
109	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
110	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
111	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces
112	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
113	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
114	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
115	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
116	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
117	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
118	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces
119	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
120	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
121	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
122	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
123	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
124	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
125	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre
126	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre
127	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
128	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre
129	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
130	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
131	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
132	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
133	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
134	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre

Visible: 41 de 41

	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
108	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
109	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
110	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
111	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
112	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre
113	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces
114	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
115	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
116	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
117	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
118	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
119	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
120	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
121	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
122	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
123	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
124	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
125	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
126	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
127	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
128	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
129	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
130	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
131	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
132	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
133	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
134	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre

	P35	P36	Gestión municipal	Servicios públicos de		Servicio público de registro civil	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad de servicios públicos	
108	Siempre	Siempre	84,00		30,00		24,00	30,00	168
109	Siempre	Siempre	80,00		26,00		30,00	30,00	166
110	Siempre	Siempre	78,00		22,00		23,00	25,00	148
111	Siempre	Siempre	69,00		28,00		25,00	29,00	151
112	Siempre	Siempre	73,00		26,00		23,00	28,00	150
113	Siempre	Siempre	69,00		25,00		25,00	28,00	147
114	Siempre	Siempre	66,00		26,00		25,00	30,00	147
115	A veces	Siempre	75,00		29,00		28,00	24,00	156
116	A veces	Siempre	74,00		28,00		23,00	24,00	149
117	Siempre	Siempre	81,00		30,00		28,00	30,00	169
118	Siempre	Siempre	70,00		30,00		28,00	30,00	158
119	Siempre	Siempre	83,00		30,00		30,00	30,00	173
120	A veces	A veces	65,00		28,00		23,00	21,00	137
121	Siempre	Siempre	73,00		30,00		23,00	30,00	156
122	Casi siempre	Casi siempre	64,00		29,00		30,00	28,00	151
123	Siempre	Siempre	78,00		28,00		30,00	29,00	165
124	Siempre	Siempre	79,00		27,00		28,00	30,00	164
125	Siempre	Siempre	74,00		28,00		28,00	30,00	160
126	Siempre	Siempre	77,00		27,00		30,00	27,00	161
127	Siempre	Siempre	72,00		26,00		23,00	26,00	147
128	Siempre	Siempre	71,00		28,00		28,00	28,00	155
129	Siempre	Siempre	72,00		30,00		28,00	26,00	156
130	Siempre	Siempre	72,00		24,00		23,00	30,00	149
131	Siempre	Siempre	66,00		26,00		23,00	30,00	145
132	Siempre	Siempre	75,00		30,00		28,00	30,00	163
133	Siempre	Siempre	80,00		26,00		28,00	30,00	164
134	Siempre	Siempre	72,00		26,00		28,00	30,00	156

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
120	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
121	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
122	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
123	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
124	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
125	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre
126	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre
127	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
128	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre
129	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
130	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
131	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
132	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
133	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
134	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
135	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
136	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces
137	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
138	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
139	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
140	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
141	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
142	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
143	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
144	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
145	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
146																	

134 - Servicios públicos... | 30,00 | Visible: 41 de 41

	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
120	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
121	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
122	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
123	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
124	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
125	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
126	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
127	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
128	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
129	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
130	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
131	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
132	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
133	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
134	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
135	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
136	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
137	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
138	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
139	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
140	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
141	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces
142	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
143	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
144	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
145	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
146																	

146 - Calidad de servicio... | Visible: 41 de 41 variables

	P35	P36	Gestión municipal	Servicios públicos de	Servicio público de registro civil	Servicio público de salud y medio ambiente	Calidad de servicios públicos
120	A veces	A veces	65,00	28,00	23,00	21,00	137,00
121	Siempre	Siempre	73,00	30,00	23,00	30,00	156,00
122	Casi siempre	Casi siempre	64,00	29,00	30,00	28,00	151,00
123	Siempre	Siempre	78,00	28,00	30,00	29,00	165,00
124	Siempre	Siempre	79,00	27,00	28,00	30,00	164,00
125	Siempre	Siempre	74,00	28,00	28,00	27,00	160,00
126	Siempre	Siempre	77,00	27,00	30,00	30,00	161,00
127	Siempre	Siempre	72,00	26,00	23,00	26,00	147,00
128	Siempre	Siempre	71,00	28,00	28,00	28,00	155,00
129	Siempre	Siempre	72,00	30,00	28,00	26,00	156,00
130	Siempre	Siempre	72,00	24,00	23,00	30,00	149,00
131	Siempre	Siempre	66,00	26,00	23,00	30,00	145,00
132	Siempre	Siempre	75,00	30,00	28,00	30,00	163,00
133	Siempre	Siempre	80,00	26,00	28,00	30,00	164,00
134	Siempre	Siempre	72,00	26,00	28,00	30,00	156,00
135	Siempre	Siempre	70,00	30,00	28,00	30,00	158,00
136	Siempre	Siempre	73,00	26,00	25,00	30,00	154,00
137	Siempre	Siempre	62,00	30,00	23,00	30,00	145,00
138	Siempre	Siempre	80,00	29,00	28,00	26,00	163,00
139	Siempre	Siempre	72,00	30,00	23,00	27,00	152,00
140	Siempre	Siempre	76,00	26,00	25,00	26,00	153,00
141	Siempre	Siempre	72,00	28,00	24,00	26,00	150,00
142	Siempre	Siempre	68,00	27,00	23,00	26,00	144,00
143	Siempre	Siempre	76,00	29,00	29,00	30,00	164,00
144	Siempre	Siempre	82,00	30,00	30,00	30,00	172,00
145	Siempre	Siempre	77,00	30,00	30,00	30,00	167,00
146							

Anexo 4 Declaración Jurada de Autenticidad de Tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo DUBERLY OMAR OTAZU GARCIA
identificado con DNI 41805134 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"GESTION MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS
DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA
DE ESPINAR REGION CUSCO 2022"

Es un tema original.

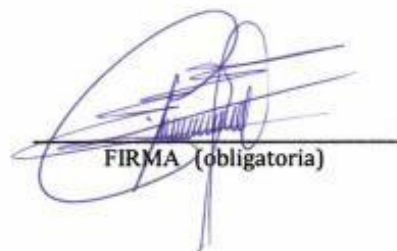
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 09 de OCTUBRE del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella

Anexo 5

Autorización para el Depósito de Tesis o Trabajo de Investigación en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo DUBERLY ONAR OTAZU GARCIA,
identificado con DNI 41805134 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION,
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ GESTION MUNICIPAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS
DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA
PROVINCIA DE ESPINAR REGION CUSCO 2023 ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 09 de OCTUBRE del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella