



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión pública y la calidad de servicio en una Municipalidad  
Provincial en la Región Ica, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Calderon Martinez, Maria Cecilia (orcid.org/0000-0002-7462-7071)

**ASESOR:**

Dr. Bazán Tanchiva, Luis (orcid.org/0000-0002-0464-3295)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a mi madre e hijas, que me ha apoyado de forma incondicional en toda mi trayectoria profesional.

### **Agradecimiento**

Le doy gracias a Dios y a los profesionales que de una u otra forma colaboraron con mi formación académica

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Variables y Operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS.....	41

## Índice de Tablas

		Pag.
<b>Tabla 1</b>	Nivel de gestión pública y calidad de servicios	26
<b>Tabla 2</b>	Nivel de gestión pública y liderazgo y planificación estratégica	27
<b>Tabla 3</b>	Nivel de Gestión de recursos humanos y compromiso y calidad de servicio	28
<b>Tabla 4</b>	Nivel de gestión de recursos financieros y materiales y calidad de servicio	29
<b>Tabla 5</b>	Prueba de normalidad	30
<b>Tabla 6</b>	Correlación entre la gestión pública y la calidad de servicios	31
<b>Tabla 7</b>	Correlación entre la dimensión liderazgo y planificación estratégica y la variable calidad de servicio.	32
<b>Tabla 8</b>	Correlación entre la dimensión gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio.	33
<b>Tabla 9</b>	Correlación entre la dimensión gestión de recursos financieros con calidad de servicio.	34

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión pública y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de Ica, 2022. La metodología de estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y nivel correlacional. La población estuvo constituida por los usuarios de la municipalidad provincial de Ica. La muestra estuvo compuesta por 384 personas de la población señalada.

La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue la encuesta. Los resultados descriptivos señalan que el 76.8% de los usuarios tiene niveles bajos en tanto a gestión administrativa como calidad de servicio. Así mismo se determinó que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre la variable gestión pública y calidad de servicio ( $r=0.893$  y  $p=0.000$ ). En conclusión, podríamos decir que ante una mejor gestión administrativa existe una mayor calidad de servicio en la municipalidad de Ica.

Palabras clave: Gestión pública, calidad de servicio, gestión municipal.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between public management and service quality in a provincial municipality of Ica, 2022. The study methodology had a quantitative approach, basic type, non-experimental design and correlational level. The population was constituted by the users of the provincial municipality of Ica. The sample consisted of 384 people from the indicated population.

The data collection technique used was the survey and the instrument used was the survey. The descriptive results indicate that 76.8% of users have low levels in both administrative management and quality of service. Likewise, it was determined that there is a strong and significant positive correlation between the public management variable and service quality ( $r=0.893$  and  $p=0.000$ ). In conclusion, we could say that with better administrative management there is a higher quality of service in the municipality of Ica.

**Keywords:** Public management, service quality, municipal management.

## I. INTRODUCCIÓN

En países europeos de la región nórdica como Finlandia, Suecia y Dinamarca, los ciudadanos consideraron que sus naciones poseen una adecuada calidad en los servicios públicos, pero aún no logran alcanzar su excelencia del todo, algo que puede ser justificado por la falta de flexibilidad de dichos gobiernos ante las sanciones (Charron et al. 2019).

En el plano latinoamericano, Honduras ofrece una muestra de ello, ya que es un país en donde sus municipios aun poseen una gestión pública deficiente y donde no existen automatismos administrativos, puesto que no consideran el uso de digitales como prioritarios y en consecuencia producen una la atención ciudadana inadecuada (Perales, 2018).

En nuestro país, la gestión de los gobiernos regionales y las alcaldías provinciales y municipales, no han prestado atención al papel de población en la elaboración de estrategias de solución de los problemas que más aquejan y persisten en la localidad, descuidado el crecimiento de los mismos. En los últimos 25 años del siglo pasado, el Perú se aumenta día a día la cantidad de ciudadanos que tienen una mala atención en el sector público debido a un deficiente empleo de los recursos del estado (Castillo, 2004).

En Perú, aunque la elección de nuestros representantes políticos sea democrática, esta forma de gobierno no se refleja en una activa participación vecinal, debido al desinterés e ignorancia subyacente a ello. Lo cual es aprovechado por las personalidades políticas corruptas para lucrar con el gasto público, generando un malestar momentáneo en la comunidad en especial en el servicio que brindan las municipalidades provinciales y distritales del Perú.

En la ciudad de Ica, el 64% de trabajadores de la municipalidad provincial de Ica consideran que existe un eficiente nivel en tanto a los servicios públicos que se ofrecen, mientras que el 36% restante consideran que es un ámbito que aún debe mejorarse, puesto que se cumple con las expectativas que tienen los usuarios (Perales, 2018).

La gestión municipal, como lo que indica la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) es sumamente importante porque esta representa a su

localidad, ofreciendo una óptima prestación de servicio público a nivel municipal a fin de promover el progreso local. Mientras que según Tonato (2017) la calidad de servicio, lo define como la opinión que se tiene a partir de la comparación de la experiencia real y las expectativas de un cliente en tanto a los servicios que ofrece una empresa o una entidad pública, es decir, se asocia con la satisfacción de las necesidades del usuario.

Como es evidente, la calidad de servicio en un municipio se complementa con la gestión municipal, en ese sentido en el presente estudio se inquiriere de forma principal responder la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ica, 2022?

Cabe resaltar, que, al tratarse de una investigación correlacional, las preguntas específicas se elaboran en base a las dimensiones presentes en la gestión municipal, que se han construido según el modelo de gestión del Gobierno de Chile (2015) citado por Perales (2018) son: Liderazgo y planificación estratégica; gestión de recursos humanos y compromiso; gestión de recursos financieros y materiales. En consecuencia, a ello los problemas específico son: ¿Cuál es el nivel de relación entre el Liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicio?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de recursos financieros y materiales con la calidad de servicio?

Frente a lo mencionado, este estudio se justifica teóricamente, dado que se ampliará y actualizara las teorías y conocimientos científicos sobre la calidad de servicio y la gestión pública, ya que tras la pandemia no se aborda estos temas con la seriedad necesaria, además, estos resultados pueden ser comparados en otros estudios con los existentes en otras ciudades del país, para conocer cuál es la intensidad de esta relación a nivel nacional. Así mismo se justifica en la práctica, ya que los resultados estadísticos de este estudio servirán como base para las conclusiones y el planteamiento de recomendaciones para desarrollar estrategias y procedimientos en la gestión pública en la mejora de la calidad de servicio.

Metodológicamente, este estudio se justifica al presentar instrumentos de medición, previamente validados por expertos y sometidos a confiabilidad estadística. Por ello esta investigación es importante ya que mejorara la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Ica.

Ante lo sustentado en párrafos anteriores, esta investigación posee como objetivo general: Determinar el nivel de relación entre la gestión pública con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Ica, 2022. Así mismo, presenta como objetivos específicos: Determinar el nivel de relación que existe entre el Liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Ica, 2022; determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Ica, 2022; y por último, determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de recursos financieros y materiales con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Ica, 2022.

En base a lo planteado en párrafos anteriores, como hipótesis general: La gestión pública tiene una fuerte relación con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Ica, 2022. La cual se puede estudiar de formas más amplia a través de las hipótesis específicas: 1.- Existe una relación positiva considerable entre el liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Ica, 2022; 2.- Existe una relación positiva y considerable entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio en una Municipalidad de Ica, 2022; y finalmente, 3.- existe un relación positiva y considerable entre la gestión de recursos financieros con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Ica, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Los estudios precedentes están destinados a establecer referencias con respecto a esta investigación y a su vez ayuda a realizar contrastes con los resultados de las mismas. Estos estudios son:

A nivel nacional, Cruz, et al. (2022) elaboraron una investigación denominada donde se buscó conocer si la calidad de servicio se relaciona con la gestión municipal en Apurímac, para ello se utilizó una investigación básica de diseño descriptivo-correlacional, donde 384 pobladores consumidores de los servicios de la municipalidad de Abancay conformaron la muestra, los investigadores determinaron que existe asociación directa y significativa entre ambas variables.

En la sierra peruana, Huanca, et al. (2021) investigaron si la gestión pública moderna tiene relación con la calidad de servicios ofrecida en la Municipalidad Provincial de Puno, metodológicamente la investigación se construyó dentro de un estudio cuantitativo, tipo básica, de diseño correlacional. En tanto a la muestra estuvo constituida por trece gerentes de la municipalidad y seiscientos ochenta personas que hacen uso de sus servicios. Los investigadores concluyeron señalando que el 76,92% de las municipalidades provinciales de Puno poseen un nivel bajo en la gestión pública moderna. En tanto a la calidad de servicios, el 50.6% de las personas que utilizan los servicios que ofrece la municipalidad creyeron que tiene un nivel bajo. En el ámbito inferencial los resultados señalan que no existe correlación entre las variables.

Desde Lima, Maizondo e Hidalgo (2021), realizaron un estudio que tuvo como finalidad determinar si el proceso de modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de atención en la UGEL de la ciudad de Lima, el marco metodológico parte de una investigación básica, de tipo básica, diseño correlacional. La muestra estaba conformada por 151 usuarios de la UGEL, de los cuales 120 eran docentes, 06 padres de familia y 25 especialistas. Los investigadores determinaron que existe una asociación directa entre las variables de estudio.

En la misma región del país, Aliaga, y Alcas (2021), llevaron a cabo una investigación donde se buscó conocer si la gestión pública se relaciona con la calidad de servicio en un hospital de Lima, el marco metodológico se construyó en

base a una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, de nivel explicativo. Así mismo, 117 mujeres que dieron a luz en dicho hospital formaron parte de la muestra. Los autores concluyeron señalando que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio en tanto a población evaluada.

En tanto a la calidad de servicios, Castillo, et. al. (2020) se propusieron conocer si los usuarios de una municipalidad están satisfechos con la calidad de atención que les ofrecen, para lograr tal propósito se realizó una investigación cuantitativa, tipo básico, con un diseño no experimental y nivel descriptivo, donde 152 usuarios de los servicios que brinda la municipalidad de Morales fueron la muestra. Los autores concluyeron que existe una calidad de servicio media dado que del promedio los elementos tangibles el 42.7% se encuentran AED y TED. Así mismo en tanto a la fiabilidad el 53.1%, la capacidad de respuesta el 45.5%, la seguridad el 52.7% y la empatía el 48.1% se encuentran en TDA y ADA.

Así mismo, según la variable calidad de servicio, Verde, et al. (2020) elaboraron una investigación donde se buscó conocer la asociación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en relación a los servicios que ofrece una municipalidad de la costa norte del Perú, para lograr tal objetivo se utilizó una metodología cuantitativa, con diseño no experimental, nivel descriptivo y corte transversal. Donde 373 usuarios de la municipalidad mencionada conformaron la muestra. Los investigadores concluyeron señalando que el 41.6% de personas consideraron que tuvieron una buena calidad de servicio regular, el 31.1% un nivel bueno y el 27.3% un nivel malo. En tanto al análisis inferencial observaron una asociación directa significativa entre las variables.

Por su partes López, (2020) llevo a cabo un estudio donde tuvo como propósito conocer si la gestión municipal se asocia con la calidad de atención en una municipalidad de la selva peruana, la metodología de la investigación fue cuantitativa, de diseño correlacional y corte transversal. Donde 382 personas que hacían uso del servicio municipal conformaron la muestra. El investigador concluyo señalando que el 35% de encuestados consideraba que tenían una gestión municipal regular y una calidad de servicio regular en un 31%. Así mismo indicaron que existe correlación positiva significativa entre variables.

En relación a la gestión pública, Delgado, et al. (2019) realizaron una investigación donde tuvo como propósito conocer si la gestión pública se relaciona

con la gobernabilidad democrática en una municipalidad del norte del país. La metodología de estudio estuvo enmarcada en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. En ese sentido 138 ciudadanos del distrito Leonardo Ortiz conformaron la muestra. Los autores concluyeron indicando que el promedio de los pobladores considera que es inaceptable la gestión pública realizada. Así mismo se observó asociación baja entre la gestión pública y estado de derecho.

En la selva del Perú, Barrera y Ysuiza (2018) realizaron una investigación donde se propusieron como propósito conocer si la gestión administrativa se asocia con calidad de atención ofrecida a los usuarios de la municipalidad de una ciudad de Loreto. En el marco metodológico, el estudio se enmarcó en una investigación cuantitativa, tipo no experimental, de nivel correlacional y corte transversal. Donde setenta y cuatro colaboradores administrativos y ciento treinta y tres pobladores que hacen uso de los servicios que brinda dicha institución. Los resultados arrojaron que existe una asociación positiva y fuerte entre las variables de estudio.

En el plano internacional, entre los autores que comparte la línea de investigación calidad de servicio, se considera a Monsiváis (2019), elaboró un estudio que tuvo como finalidad conocer la relación existente entre la calidad de servicio y la confianza que se tiene en las entidades estatales de México. La metodología de estudio estuvo determinada por un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 39 615 personas que participaron en el ENCIG del 2017 del país de México. El autor concluyo señalando que existe una correlación positiva entre las variables en cuestión, en otras palabras, a una mejor percepción de la calidad de los servicios públicos, existe mayor confianza institucional.

Por su parte Ramya et al. (2019), se propusieron adquirir conocimientos básicos sobre los modelos de calidad de servicio, explicando las diferentes dimensiones en calidad de servicio. Concluyendo que la calidad del servicio es una evaluación de qué tan bien un servicio entregado se ajusta a las expectativas del cliente, además, los operadores de empresas de servicios a menudo evalúan la calidad del servicio prestado a sus clientes para mejorar su servicio, identificar rápidamente problemas y evaluar mejor la satisfacción del cliente

En Venezuela, con respecto a la calidad de servicios, Castellano, et al. (2019) realizaron una investigación que tuvo como finalidad determinar el nivel de la calidad de servicio en un Centro de Salud de Venezuela. Para ello, se utilizó una investigación cuantitativa, con diseño no experimental y descriptivo, donde 259 personas que hacen uso de los servicios de 3 centros materno-pediátrico los municipios Maracaibo y San Francisco conformaron la muestra de estudio. Los autores señalaron que no hay una buena calidad de servicio en ninguno de los centros, generalmente causada por un trato poco empático y descortés.

Habiendo descrito las investigaciones previas realizadas que ayudarán a la contrastación de los resultados obtenidos, es importante indagar en las bases teóricas que las sustentan y que permiten su estudio.

En tanto a la variable la Gestión municipal, hace referencia a un conjunto de actividades que tienen la finalidad de lograr las metas comunitarias planteadas dentro de las políticas gubernamentales y se construyen en base a las necesidades de los pobladores.

Esto implica que la gestión municipal persigue como finalidad mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que habitan un espacio geográfico definido, esto a través de la administración de los recursos que maneja una entidad estatal, la cual se realiza en base a la planificación de proyectos con objetivos específicos (Galinelli y Migliore, 2015). En consecuencia, la municipalidad y la gestión que se realice en ella es un aspecto institucional crucial para obtener el uso de los recursos de inversión adecuada. Es por ello que con un diseño de inversión deficiente se tendrán problemas en el logro de una meta para la cual se implementó, que en consecuencia generan saldo de inversión sin ejecutar, lo cual provoca una visión negativa de la calidad de servicios municipal.

La historia del concepto y esencia de la administración pública se encuentra en las consideraciones filosóficas y sociales. Las primeras menciones de la especificidad de organizar e influir en la vida social a través de un sistema de las normas desarrolladas y los principios se pueden encontrar ya en la antigüedad. Analizando las especificidades del concepto de administración pública, cabe señalar que se remonta a la antigua Roma. Este término proviene del en latín ministrare, que significa servicio, desempeño, una actividad subordinada a órdenes con el sufijo ad dando a esta acción el potencial de decisión (Stroińska, 2020).

En otras palabras, para los romanos la palabra ministrare implicaba la realización coordinada a través de un proceso de toma de decisiones con respecto a alguna actividad para conseguir ofrecer un buen servicio del mismo.

Desde otra perspectiva la procedencia de la pública en los tiempos modernos se remonta al cameralismo, la versión germánica del mercantilismo, que surgió después 1500 pero desapareció a mediados del siglo XIX. Mientras que el Comité Bronlow usó el híbrido terminológico “gestión administrativa” en 1937, no fue hasta la década de 1980 que la “gestión pública” ganó popularidad como un movimiento que buscaba establecerse a medio camino entre la administración pública y ciencia de la gestión general (Kisner, y Vigoda, 2017).

Para tener en claro, el cameralismo fue una variante del mercantilismo que se desarrolló en Alemania, el cual era practicado por funcionarios públicos para generar riquezas en el país y constituye el primer indicio de una forma de administración pública. Posteriormente el término comenzó a ganar popularidad y en la década de los 80´ se consolida como tal y adquiere la importancia que hoy tiene.

La gestión pública mantiene dos enfoques uno tradicional que resulta directivo y centrado en las necesidades de la organización, sin embargo, existe una segunda perspectiva que considera importante la aplicabilidad de la administración para el público al que van dirigidos los servicios, es decir en ellas las políticas públicas y debida planificación son un aspecto sumamente importante en la gestión pública (Sánchez y Liendo, 2020).

Aunque el enfoque tradicional resulta útil para la propia organización ya que busca optimizar su funcionamiento interno y sus procesos para hacer más eficiente el trabajo conjunto. Sin embargo, el nuevo enfoque busca integrar estos esfuerzos por tener una organización pública eficiente con un enfoque social, es decir, su finalidad ya no es la propia institución estatal, sino para la población que usara sus servicios.

Las características del modelo tradicional de administración pública pueden expresarse como una organización bajo el debido control político, centrado en un modelo de burocracia severamente jerárquico, operado por oficiales permanentes y neutrales personal, inspirados simplemente por el interés público sirviendo a cualquier gobierno de la misma manera y solo están administrando políticas

decididas por los políticos solamente, pero no respaldando la política. En todo momento, el término administración pública denota el estudio del segmento público gestión, además de ser una profesión y una acción (Ferdous, 2016).

Durante las últimas cuatro décadas, en la mayoría de los países la administración pública ha sido remodelada por reformas bajo el paraguas de la nueva gestión pública. Las administraciones públicas tradicionales, jerárquicas y legalistas han sido reemplazadas en parte por organizaciones públicas orientadas a resultados. Las reformas en la gestión pública han implicado, entre otros, dos cambios visibles: la importación de prácticas del sector privado al funcionamiento interno del servicio público y la organización externa de las administraciones públicas como cuasi-mercados (Lapuente y Van de Walle, 2020).

Un aspecto importante de la gestión pública contemporánea es su orientación hacia el cumplimiento de metas y objetivos a nivel organizacional y comunitario, es decir ya no solo le basta en coordinar y poner en marcha programas o servicios que funcionen bien a nivel teórico, sino que es más importante su aplicabilidad a nivel social y su efectividad para solucionar el problema al que se enfrentan.

En la contratación y evaluación de altos directivos en el sector público, se ha adoptado la estrategia de otorgar recompensas por un desempeño específico, así como la importación del talento gerencial como principal recurso humano (Zhang, 2017).

En decir, la gestión pública no solo depende del desenvolvimiento de la organización en sí, sino que tiene como principal herramienta a las capacidades que presentan sus funcionarios para dirigir estos procesos y tomar las decisiones pertinentes para llevarlos a cabo de forma eficiente. Las habilidades que se buscan no son solo puramente técnicas, sino que es importante que se tengan habilidades blandas relacionadas al liderazgo, la persuasión y a la toma de decisiones, para lograr un buen trabajo en equipo basado en la cohesión y la vocación de servicio social.

La gestión municipal según el Gobierno de Chile (2015) y adaptado a nuestro país por Perales (2018) presenta las dimensiones: Liderazgo y planificación estratégica, Gestión de recursos humanos y compromiso, y Gestión de recursos financieros y materiales.

La primera dimensión denominada liderazgo y planificación estratégica, evalúa la habilidad de los dirigentes para mantener una postura de liderazgo en el momento de generar políticas institucionales de alto impacto. Es decir, intenta conocer como los jefes de área influyen en sus trabajadores para crear un ambiente de productividad, planteando una idea clara de la misión y visión de la entidad, así como observando los requerimientos y necesidades reales de los pobladores del sector que representan (Gobierno de Chile, 2015).

En la dimensión gestión de recursos humanos y compromiso, se desea conocer el nivel de compromiso de los colaboradores municipales en la evolución de la población a partir de un mejor desenvolvimiento de los servicios que se ofrecen. Lo cual implica la mejoría estructural a nivel arquitectónico de la municipalidad, el cuidado de los recursos económicos de la entidad, la creación de programas de desarrollo profesional y personal de los colaboradores, la premiación del buen desempeño de los trabajadores y la relación horizontal entre las gerencias y su equipo de trabajo (Gobierno de Chile, 2015).

Finalmente, la tercera dimensión gestión de recursos financieros y materiales intenta medir evalúa la organización para mejorar la administración de los recursos económicos de la municipalidad, lo cual implica la prevención de actos de corrupción en tanto al dinero que ingresa y egresa de la municipalidad, así como las estrategias organizacionales para conseguir y administrar los recursos materiales con el objetivo de llevar a cabo las actividades para los cuales fueron dispuestos (Gobierno de Chile, 2015, Perales, 2018).

Las dimensiones de la gestión municipal nos ayudan a establecer distintas formas de estudiarlas y con ello elaborar estrategias efectivas para modificar las deficiencias encontradas en cada una de ellas, así como potenciar sus aspectos positivos. Sin embargo, para que esto se de en forma eficiente es importante conocer las características de la gestión municipal. En primer lugar, debemos considerar que la gestión es un proceso, en segundo lugar, este se enmarca en cuatro fases: planificación, organización, accionamiento y control. Finalmente, la planificación se elabora tomando en consideración en la praxis de la misma y a partir de ello el organizador coordina todos sectores y recursos implicados en ello y motiva a sus colaboradores (Chaca y Rivera, 2017).

En otras palabras la gestión pública se conoce como la administración de los recursos públicos y su principal función el resolver los asuntos de las personas a quienes se les proporciona servicios. La gestión pública es la implementación de la política gubernamental en favor de la comunidad, así mismo constituye una disciplina académica que estudia este proceso y prepara a los servidores públicos para trabajar en el servicio público. Uno de sus objetivos principales a largo plazo es promover la gestión y las políticas para que el gobierno pueda funcionar de forma eficiente, haciendo que los funcionarios se hagan responsables de su conducta laboral, es decir es también un instrumento para reducir la corrupción. Los administradores públicos son servidores públicos que trabajan en departamentos y agencias públicas, en todos los niveles de gobierno (Thapa, 2020).

En tanto a la variable calidad de servicio, es la diferencia entre las expectativas y el servicio que se le brinda a una persona en una empresa o entidad. Indica la calidad de servicio existe si un producto o servicio satisface a las expectativas del cliente y por ende sus requerimientos. En consecuencia, a lo anterior aparece el concepto de calidad total, lo cual implica la suma de la calidad del producto, el proceso de adquisición (su experiencia) y la satisfacción del usuario experimenta (Tonato, 2017).

La calidad del servicio está determinada por las diferencias entre las expectativas de los clientes sobre el desempeño del proveedor de servicios y su evaluación de los servicios que recibieron. De esta forma, la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente ha emergido como un tema de preocupación significativa y estratégica (Regulatory & Market Environment, 2017).

La calidad del servicio es una evaluación de qué tan bien se ajusta un servicio prestado a las expectativas del cliente. Esta aparece por la necesidad de empresas de servicios de evaluar la calidad del servicio prestado a sus clientes para mejorar su servicio, identificar rápidamente problemas y evaluar mejor la satisfacción del cliente (Ramya et al. 2019).

La calidad de servicio aparece por parte del cliente al evaluar aspectos como la eficiencia, eficacia de servicio, así como el trato que se le brinda a los mismos, en este sentido es resultado del contraste entre las expectativas y la propia vivencia del proceso (Henao, 2020).

Así mismo, la calidad de servicio se puede presentar en todo tipo de contextos, en la actualidad no solo se limita a los servicios que se brindan de forma física, sino también a los virtuales, que en materia de gestión pública se relaciona con la inserción de una cultura digital en las políticas públicas (Rita, et al. 2019).

Es importante considerar que los criterios para evaluar la calidad de servicio de forma física son distintos a los que se realizan de manera virtual, dado que de forma física intervienen factores como el trato del funcionario y la burocracia existente en el proceso, las cuales no se toman en cuenta en la atención virtual, en donde la rapidez de respuesta, la eficiencia del servicio y las habilidades digitales del propio usuario adquieren más relevancia.

Es por ello que la investigación de la calidad del servicio es un medio esencial para la prosperidad y la existencia en el mundo actual, ya sea para el entorno comercial y la gestión pública, dado que asegura la satisfacción del usuario o cliente (Feven, et al. 2016).

Desde otra perspectiva la calidad de los servicios que proporciona una nación está direccionada a cubrir con las necesidades de los ciudadanos de una localidad. Esta es en el fondo, una obligación constitucional y responsabilidad de la administración pública. Así mismo, es un instrumento que posee el estado para equilibrar las desigualdades de las personas que representan. (Cabanillas, 2015).

En base a lo anterior las dimensiones de la calidad de servicio público, según la Municipalidad Provincial de Ica (2018) son: Servicios públicos de promoción económica y seguridad, servicio público de registro civil y servicio público de salud y medio ambiente.

La dimensión denominada servicios públicos de promoción económica y seguridad, hace referencia a la acción de mejorar el servicio de seguridad ciudadana, la conservación y promoción de los espacios y actividades turísticas y el funcionamiento legal de los establecimientos comerciales (Municipalidad Provincial de Ica, 2018).

La segunda dimensión denominada servicios públicos de registro civil, hace hincapié en la evaluación de la eficiencia de la municipalidad en el registro civil de bebés, la realización de matrimonios, el apoyo social a las personas con pocas oportunidades de desarrollo y la elaboración de actas de defunción (Municipalidad Provincial de Ica, 2018).

En la dimensión servicio público de salud y medio ambiente, se busca conocer la calidad del servicio de salubridad y prevención de enfermedades por medio de la supervisión y control en mercados, restaurantes, camales, etc. Así mismo, se evalúa los esfuerzos para mantener en estado óptimo las áreas verdes y el minizoológico del campo ferial. De la misma manera, evalúa acciones que se realizan a favor embellecimiento de la ciudad y la eficiencia en el aseo urbano, lo cual incluye la disponibilidad de recursos para llevarlo cabo (Municipalidad Provincial de Ica, 2018).

Las dimensiones de la calidad de servicios en la municipalidad permiten conocer las áreas de desenvolvimiento de la misma para realizar una calificación real de la misma, no obstante, es importante considerar que existen niveles de la calidad de servicios públicos, que nos ayudan a tener una perspectiva estandarizada del mismo.

Por ello Calero (2016) indica los siguientes niveles: Control de la calidad, aseguramiento de la calidad, administración de la calidad y calidad total. El primer nivel, es la comparación de los resultados de una actividad en función con los objetivos señalados para la misma. El segundo nivel denominado, se lleva a cabo por medio de la verificación del funcionamiento del proceso y sus resultados para alcanzar las metas propuestas. El tercer nivel, tiene que ver con la planificación, orden, dirección y fiscalización de la calidad. Y por último, el cuarto nivel, calidad total se centra en la organización de todos los recursos materiales y humanos de la entidad en cuestión para satisfacción del cliente.

En relación a las variables de investigación, se llega a la conclusión tanto la gestión municipal como la calidad de servicios son aspectos que persiguen el bienestar de la ciudadanía y en base a ello existe gran posibilidad que estas variables se relacionen entre si e influya una en la otra.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue básica porque, tuvo como fin aportar a las teorías relacionadas a las variables de estudios, que en este caso fue la gestión pública y la calidad de servicios (Sánchez y Reyes, 2016).

Además, se buscó poner en práctica la teoría implícita en un problema y observar las consecuencias que devengan a partir de ella, en otras palabras, la investigación aplicada tiene el objetivo de modificar un aspecto específico de una realidad. Por ello se busca conocer el desarrollo de la gestión pública para hacer y modificar los cambios necesarios para mejorar la realidad problemática.

El diseño de investigación fue no experimental que como refiere Ñaupas et al. (2018), el estudio no manipulo de forma intencional las variables con la finalidad de conocer un fenómeno. Así mismo, fue de nivel correlacional dado que tiene el propósito de identificar la fuerza y dirección de la asociación entre las variables y sus dimensiones entre sí (Sánchez y Reyes, 2016). En ese sentido se midió cada una de las variables (gestión pública y la calidad de servicio) de manera independiente, en busca de la correlación existente entre ellas y de sus dimensiones.

El presente estudio fue de corte transversal dado que, los datos de las variables se recogerán en un solo momento (Cvetkovic, et al. 2021).

#### 3.2 Variables y Operacionalización

**Definición conceptual:** La variable gestión pública, según la presidencia del Consejo de Ministros (2018) es definida como una forma de administración pública que tiene la finalidad de cubrir las necesidades de la población, asegurando el acceso y la calidad a los servicios públicos, logrando en consecuencia el desarrollo comunitario a través de una mejor calidad de vida.

Por otro lado calidad de servicio según Tonato, (2017) es la evaluación del usuario con respecto al servicio real en contraste a sus expectativas.

**Definición operacional:** La variable gestión pública según el Gobierno de Chile (citado por Perales, 2018) presenta las siguientes dimensiones: Liderazgo y planificación estratégica, gestión de recursos humanos y compromiso; y

finalmente, gestión de recursos financieros y materiales se subdivide en sus indicadores

Con respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicios públicos, según la Municipalidad Provincial de Ica (2018) son: Servicios públicos de promoción económica y seguridad, servicio público de registro civil, servicio público de salud y medio ambiente.

**Indicadores:** En tanto a variables gestión pública, la dimensión liderazgo y planificación estratégica presentó los siguientes indicadores: Liderazgo directivo y planificación estratégica. Con respecto a la dimensión gestión de recursos humanos y compromiso sus indicadores fueron: Compromiso y desarrollo de personas. La tercera dimensión gestión de recursos financieros y materiales se subdivide en sus indicadores: Gestión de recursos financieros y Gestión recursos materiales.

Por otro lado, en la variable calidad de servicios, la dimensión servicios públicos de promoción económica y seguridad que se operacionalizó mediante los indicadores: Calidad del servicio de seguridad ciudadana, calidad del servicio de turismo y calidad del servicio de comercialización, camal y mercados. La segunda dimensión servicio público de registro civil se midió mediante sus indicadores: Gestión de nacimientos, gestión de matrimonios y gestión de defunciones. La tercera dimensión servicio público de salud y medio ambiente con se evaluará tomando en cuenta sus indicadores: Calidad del servicio de salud preventiva y salubridad, calidad del servicio de áreas verdes y minizoológico, y calidad del servicio de limpieza Pública

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1. Población:** Son un grupo de personas que habitan en un mismo espacio y poseen características comunes, donde su participación es crucial para determinar el objetivo de la investigación (Arias, et al. 2016). En ese sentido la población para este estudio fueron los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ica.

- **Criterios de inclusión:** Se consideraron las siguientes características:
  - a) Usuarios del 2010 y 2021 de la municipalidad provincial de Ica.
  - b) Mayores de 18 años.

- **Criterios de exclusión:** Se tomaron en cuenta los siguientes criterios:  
a) Usuarios mayores de 70 años, b) Personas que no residan en Ica. c) Usuarios que durante los años 2020 y 2021 hayan fallecido o se encuentren hospitalizados. d) Personas diagnosticadas con covid-19 durante el periodo de aplicación.

**3.3.2. Muestra:** Se define como una parte de la población la cual se encuentra definida a través de técnicas específicas, así mismo señala que esta es de mejor calidad si existe congruencia entre la población y la muestra (Arias, et al. 2016). La muestra estuvo compuesta por 384 usuarios de una Municipalidad Provincial de Ica.

**3.3.3. Muestreo:** Para conocer el tamaño muestral a usar en esta investigación se empleó el muestreo probabilístico simple quedando conformada por 384 personas, el cual se determinó de acuerdo a la fórmula de poblaciones infinitas (Véase anexo 5).

#### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta fue la técnica de recolección de datos seleccionada por tratarse de una investigación de enfoque cuantitativo, a fin de adquirir información a través de un instrumento, por ello, esta técnica ayudara a conocer la opinión de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ica, con respecto a la gestión pública y la calidad de servicios (Hernández y Duana, 2020)

Se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, que de acuerdo con Hernández et al. (2018) es un instrumento que sirve para obtener y registrar datos de una investigación y es generalmente utilizada en los estudios de enfoque cuantitativo. En base a este instrumento se han realizado dos cuestionarios adaptados en base los cuestionarios de Perales (2018) uno para la gestión pública y otro para la calidad de servicio, cada uno con 18 ítems, utilizando la escala de Likert de 4 categorías para la gestión pública, donde cada ítem tiene como respuesta: muy bajo (1), bajo (2), alto (3) y muy alto (4) y de 3 categorías para la calidad de servicio: bajo (1), medio (2), alto (3).

Estos fueron aplicados a 384 usuarios de una Municipalidad Provincial de Ica, de manera presencial por dos colaboradores que antes de sugerirle que llenen los cuestionarios paso a detallarles la importancia de su participación para este estudio, explicando que se conservara su anonimato y respetando fielmente sus respuestas por ello se le pidió que respondan con total honestidad, ya que los resultados fueron vaciados en una data de Excel para su posterior análisis estadístico.

Es preciso aclarar que, en relación a la validez del instrumento, los instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos, en donde participaron tres profesionales expertos en gestión pública que verificaron y aprobaron su validez. En tanto a la confiabilidad del instrumento se ha obtenido un Alfa de Cronbach para la Gestión pública igual a 0.853 demostrando que la confiabilidad del instrumento y sus ítems es de excelente confiabilidad. Asimismo, se obtuvo un Alfa de Cronbach para la Calidad de servicio igual a 0.820 demostrando que la confiabilidad del instrumento y sus ítems de excelente confiabilidad.

Finalmente se aclara que no se necesitó autorización para este estudio, ya que la información requerida para este estudio no son datos internos de la Municipalidad Provincial de Ica, pues la recolección de información será mediante los usuarios de dicha municipalidad.

### **3.5 Procedimientos**

Para recopilar información se elabora dos cuestionarios que se aplicarán a la muestra de forma presencial. Asimismo, para medir las variables de estudios, a partir de ello se expondrán los resultados mediante figuras descriptivas con apoyo del SPSS 27 para su realización, en consecuencia, con esos resultados se pudo dar alternativas de solución mediante las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se realizó el análisis descriptivo de los resultados, los cuales se expusieron por medio tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras que serán elaborados por medio del empleo de Microsoft Excel y el software estadístico como el SPSS versión 26 (Rendon, et al. 2016). Además, se realizó el análisis inferencial, a través de la prueba de comprobación de hipótesis no paramétrica Rho de

Spearman ya que la investigación es de diseño correlacional, previamente se determinará la distribución normal de los datos mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov ya que la muestra es mayor a 50.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se toma en cuenta el reglamento de investigación de post grado de la Universidad César Vallejo, respetando las Normas APA, y los derechos de autor de todas las bases teóricas de esta investigación, asimismo, se respetó el anonimato de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Ica.

#### IV. RESULTADOS

##### Estadística descriptiva

**Tabla 1**

*Nivel de gestión pública y calidad de servicios*

Gestión pública	Calidad de servicios							
	Muy bajo		Bajo		Alto		Total	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Muy bajo	78	87,6%	2	0,7%	0	0	80	20,8%
Bajo	11	12,4%	282	98,3%	2	25,0%	295	76,8%
Alto	0	0,0%	3	1,0%	6	75,0%	9	2,3%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	89	23,2%	287	74,7%	8	2,1%	384	100,0%

El 98,3% de usuarios de una municipalidad provincial de Ica consideraron que tanto la gestión pública como la calidad de servicios presenta un nivel bajo. Por otro lado, el 0.7% presentó un nivel bajo de calidad de servicio y un nivel muy bajo con respecto a la gestión pública. Es decir, para la mayoría de usuarios la gestión pública y calidad de servicio en una municipalidad provincial en Ica se encuentra en un nivel bajo.

**Tabla 2***Nivel de liderazgo y planificación estratégica y calidad de servicio*

Liderazgo y planificación estratégica	Calidad de servicio							
	Muy bajo		Bajo		Alto		Total	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Muy bajo	4	4,5%	5	1,7%	0	0	9	2,3%
Bajo	84	94,4%	211	73,5%	0	0	295	76,8%
Alto	1	1,1%	54	18,8%	1	12,5%	56	14,6%
Muy alto	0	0	17	5,9%	7	87,5%	24	6,3%
Total	89	100,0	287	100,0	8	100,0	384	100,0%

El 94.4% de los usuarios de una municipalidad provincial de Ica indicaron que existe un nivel bajo de liderazgo y planificación estratégica y un nivel muy bajo en tanto a la calidad de servicio. Por otro lado, el 1.1% consideraron que existe un alto nivel de liderazgo y planificación estratégica y un nivel muy bajo con respecto a la calidad de servicio. En otras palabras, podemos observar que existe un deficiente liderazgo y planificación estratégica, como de calidad de servicio en una municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Tabla 3***Nivel de Gestión de recursos humanos y compromiso y calidad de servicio*

Gestión de recursos humanos y compromiso	Calidad de servicio							
	Muy bajo		Bajo		Alto		Total	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Muy bajo	73	34,3	140	65,7	0	0	213	55,5
Bajo	15	16,9	117	40,8	8	5,7	140	36,5
Alto	1	1,1	29	10,1	0	0	30	7,8
Muy alto	0	0	1	0,2	0	0	1	0,2
Total	89	23,2	287	74,7	8	2,1	384	100,0 %

El 40,8 de los usuarios de una municipalidad provincial de Ica indicaron que existe un nivel bajo tanto en la gestión de recursos humanos y compromiso como en la calidad de servicio. Por otro lado, el 0.2% consideraron que existe un nivel muy alto en la gestión de recursos humanos y compromiso y con respecto un nivel bajo con respecto a la calidad de servicios. Es decir, existe una muy buena la calidad de servicio y una pésima gestión de recursos humanos y compromiso en una municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Tabla 4***Nivel de gestión de recursos financieros y materiales y calidad de servicio*

Gestión de recursos financieros y materiales	Calidad de servicio							
	Muy bajo		Bajo		Alto		Total	
	Usuarios	Muy bajo	Usuarios	Bajo	Usuarios	Alto	Usuarios	%
Muy bajo	49	12,8	42	10,9	0	0	91	23,7
Bajo	40	10,4	174	45,3	6	1,6	220	57,3
Alto	0	0	70	18,2	2	2,8	72	18,7
Muy alto	0	0	1	0,3	0	0	1	0,3
Total	89	23,9	287	74,7	8	2,1	384	100,0

El 45,3% de los usuarios de municipalidad provincial de Ica indicaron que existe un nivel bajo en tanto a la gestión de recursos financieros y materiales, mientras que con respecto a la calidad de servicio tuvo un nivel alto. Por otro lado, el 0.3% de la muestra consideró que existe un nivel muy alto en la gestión de recursos financieros y materiales, en tanto a la calidad de servicio indicaron que existe un nivel bajo. Es decir, existe una deficiente calidad de servicio y una deficiente gestión de recursos financieros y materiales.

## Estadística inferencial

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión pública	,081	384	,000
D1: Liderazgo y planificación estratégica	,081	384	,000
D2: Gestión de recursos humanos y compromiso	.822	384	,000
D3: Gestión de recursos financieros y materiales	.,789	384	,000
Calidad de servicios	,083	384	,000

Al tratarse de una muestra mayor a 50, se ha utilizado la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, donde se ha encontrado una significancia menor a 0,05 por lo que se ha comprobado que en ambas variables los datos siguen un patrón distinto a la distribución normal, por lo tanto se ha determinado utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

## Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación muy fuerte entre la gestión pública y la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial en la Región Ica, 2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva muy fuerte entre la gestión pública y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Nivel de significancia 0.05**

**Tabla 6**

*Correlación entre la gestión pública y la calidad de servicios*

		Gestión pública	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión pública	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,893**
		N	384

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

La correlación Rho de Spearman es de 0,893 lo que indicó una relación positiva muy fuerte. Asimismo,  $p=0.000 < 0.05$ , comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión pública y la calidad de servicios, es decir, existe una relación positiva muy fuerte entre la gestión pública y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de Ica, 2022.

### Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva considerable entre el Liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Ica, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe un nivel de relación positiva considerable entre el Liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Ica, 2022.

**Nivel de significancia 0.05.**

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión liderazgo y planificación estratégica y la variable calidad de servicio.*

		Liderazgo y planificación estratégica	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Liderazgo y planificación estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384

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

La correlación Rho de Spearman fue de 0,521 lo que indicó una relación positiva considerable. Asimismo,  $p=0.000 < 0.05$ , comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre el liderazgo y planificación estratégica y la calidad de servicios, es decir, existe un nivel de relación positiva considerable entre el Liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicio en una municipalidad provincial de Ica, 2022.

## Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva considerable entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio en una Municipalidad de Ica, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva considerable entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio en una Municipalidad de Ica, 2022.

## Nivel de significancia 0.05

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio.*

			Gestión de recursos humanos y compromiso	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos y compromiso	Coefficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384

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

La correlación Rho de Spearman es de 0,517 lo que indicó una relación positiva considerable. Asimismo,  $p=0.000 < 0.05$ , comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicios, es decir, existe un nivel de relación entre la gestión de recursos humanos y compromiso con la calidad de servicio en una Municipalidad de Ica, 2022.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva considerable entre la gestión de recursos financieros con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Ica, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva considerable entre la gestión de recursos financieros con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Ica, 2022.

### Nivel de significancia 0.05

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión gestión de recursos financieros con calidad de servicio.*

			Gestión de recursos financieros	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión de recursos financieros	Coefficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384

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

La correlación Rho de Spearman es de 0,537 lo que indicó una relación positiva considerable. Asimismo,  $p=0.000 < 0.05$ , comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de recursos financieros y la calidad de servicios, es decir, existe un nivel de relación positiva considerable entre la gestión de recursos financieros con la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial de Ica, 2022.

## V. DISCUSIÓN

La discusión se realizó tomando en consideración los resultados obtenidos en esta investigación y otros estudios realizados.

En relación a la hipótesis general, la correlación Rho de Spearman es de 0,893 lo que indicó una relación positiva muy fuerte. Asimismo,  $p=0.000<0.05$ , comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión pública y la calidad de servicios, es decir, existe una relación positiva muy fuerte entre la gestión pública y la calidad de servicio en una municipalidad provincial de Ica, 2022, coincidiendo con autores como Cruz et al. (2022) encontraron una relación positiva y significativa entre las variables calidad de servicio y la gestión municipal, ya que encontró un nivel de significancia de 0.000, es decir, a mejor sea la gestión municipal en la ciudad de Abancay se podrá observar una mayor calidad de servicio.

Además coinciden con Barrera y Ysuiza (2018), quienes en su estudio en donde determinaron la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención, puesto que encontraron una correlación de 0.872 y un nivel de significancia de 0.54, en otras palabras a mejor se la gestión administrativa de la en la municipalidad de Alto Amazonas, mejor será su calidad de servicio. Todo ello coincide con lo indicado por Cabanillas, (2015), quien considera que cuando se habla de calidad de servicio de una entidad de administración estatal su principal función es servir a la comunidad, en especial con respecto a la reducción de desigualdades, es la gestión de los recursos económicos un medio importante para lograr una mejor calidad de vida con ello brindar un mejor servicio a la población.

Finalmente se coincide con López (2020), quien en su investigación determinó la existencia de una correlación positiva significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad de la ciudad de Tingo María, lo cual se evidenció en una correlación de 0,542 y un nivel de significancia de 0,000. Es decir, a mejor sea la administración municipal habrá mejores resultados en tanto a la calidad de servicio

Los resultados presentados en el párrafo anterior refuerzan las teorías de Galinelli y Migliore (2015), quien sostuvo que en la municipalidad de Abancay la gestión siempre estará enfocada en el progreso en tanto a la calidad de vida de

los pobladores, lo cual implica efectividad en los procesos desarrollados y en la implementación de políticas públicas ya sea a nivel organizacional como extendida al público. Tomando en consideración que en Abancay, hay una buena gestión pública, dado que el 42.4% de los pobladores considera que tiene una eficiencia aceptable y el 32.3% cree que es totalmente aceptable, se puede deducir que existe una gestión municipal que responde a las necesidades y expectativas de los pobladores con respecto al estado de su ciudad, lo cual genera un efecto en cadena, ya que mejora su calidad de vida y con ello su estado de ánimo e identidad con respecto a su ciudad que los dirige a cuidar el patrimonio público y privado de su ciudad.

Estos resultados son similares a los encontrados en esta investigación, puesto que se confirma la hipótesis alternativa, es decir existe una relación entre la gestión pública y la calidad de servicio, dado que se obtuvo una correlación de 0.893 y un nivel de significancia de 0.00. En otras palabras, a mejor sea la administración municipal, mayor será la calidad de los servicios, lo cual coincide con Ramya et al. (2019) quien considera que los cambios en el manejo organizacional de las municipalidades generan como consecuencia un mejor funcionamiento interno y en tanto a los servicios que se ofrecen, contribuyendo a la satisfacción de los usuarios y con ello su desarrollo comunitario. Considerando que en la gestión pública, el 77% de encuestados presenta un nivel bajo, lo cual se evidencia en las constantes críticas que hace la población con respecto a la administración ineficiente de los recursos económicos y humanos, así como la falta de iniciativa de los funcionarios por mejorar los aspectos concernientes a la mejora de la propiedad pública y la falta de compenetración con los problemas que aquejan a la población.

Por otro lado, se justifica en la ineficiencia y lentitud de los trámites administrativos municipales, en donde la burocracia es el pan de cada día y la ineficiencia de justifica por el tiempo de trabajo. Es por ello que si este proceso es negativo repercute directamente en el estado de bienestar de los pobladores de la localidad, lo cual explica la insatisfacción con respecto a la cantidad de deficiencias existentes en Ica en torno a aspectos como la protección ambiental, el recojo de basura, el reciclaje, así como la regulación del transporte y seguridad ciudadana, por las que responde la municipalidad estudiada.

En resumen, tanto en la municipalidad de Abancay como en una municipalidad de Ica se puede encontrar una relación entre las variables gestión pública y calidad de servicios. Además se puede observar que en la municipalidad de Abancay la gestión municipal es eficiente y por lo tanto la calidad de servicio es capaz de satisfacer las necesidades de los usuarios.

En relación a la hipótesis específica 1, el cual se refiere a la relación entre liderazgo y planificación estratégica con la calidad de servicio, en la cual se confirmó la hipótesis alternativa, dado que se encontró una correlación de 0.521 y un nivel de significancia de 0.00. Es decir, mientras mejor sea la capacidad de planificación basada en metas organizacionales y la capacidad de los gerentes para dirigir a sus subordinados hacia aquellos objetivos, mejor será el servicio que se brinde a los usuarios de la municipalidad. Todo ello coincide con lo indicado por el Gobierno de Chile (2015), quien menciona que la capacidad de liderazgo de los dirigentes municipales es capaz de influir en los subordinados y conducirlos al cumplimiento de las políticas implementadas de forma consciente y comprometida, lo cual generará cambios en la manera de percibir la eficiencia de la propia organización y en los ciudadanos, quienes contemplarán una mejor calidad de servicio.

Tomando en cuenta que el 94.4% de usuarios consideró que la planificación y liderazgo es y baja y la calidad de servicio es muy baja en la municipalidad de Ica, es posible que en la ciudad de Ica uno de motivos esenciales por lo cual existen fallas graves en el servicio público, sea por un mal proceso de planificación, el cual en lugar de estar centrados en el cumplimiento de metas realistas, están desarrolladas tomando como modelo a otras ciudades con realidades diferentes.

Así mismo, es probable que no se considere la implementación de políticas de intervención multidisciplinaria a los distintos problemas que se presenta en el distrito de Ica y para los cuales la municipalidad tiene jurisdicción. Para ello es importante considerar a la fuerza privada como medios que pueden aportar desde área de trabajo al desarrollo de la ciudad, así mismo tomar en cuenta la producción activa de las escuelas y universidades representa también una forma de generar cambios de alto impacto en la comunidad, ya que incide directamente en la cultura de las generaciones más jóvenes y con ello también en las futuras,

quienes serán más conscientes de los problemas de su ciudad y con ello más activos en sus intenciones de cambio.

En relación a la hipótesis específica 2, estos resultados se refieren a la relación entre los recursos humanos y compromiso, dado que se confirmó la hipótesis alternativa con una correlación de 0.517 y un nivel de significancia de 0.00, es decir mientras exista un nivel óptimo en tanto a la administración de recursos humanos y compromiso se observará una buena calidad de servicio.

En este sentido, el 40.8% los usuarios de una municipalidad de Ica mencionaron que los recursos humanos y compromiso, así como la calidad de servicio presentan un nivel bajo, por ende una mala gestión de los recursos humanos, ya que se suele observar tratos diferenciados y una gran incidencia de burocracia, lo cual sugiere la existencia de bajo compromiso de los trabajadores con los objetivos institucionales y una limitada autonomía, baja empatía e identidad local y poca consciencia en tanto su papel en tanto al desarrollo social, todo ello ejerce un papel negativo en la calidad de servicio de la Municipalidad provincial de Ica.

Este descontento con la gestión de recursos humanos, se debe a que el personal de dicha municipalidad, pueden sentir que trabajan en un ambiente poco agradable con mucha presión y documentación que realizar se sienten desmotivados para realizar sus actividades laborales, es por ello que mejorar este aspecto es fundamental para inducir a los mismos a que tengan un mayor desempeño y con ello ofrecer una mejor calidad de servicio municipal.

Frente a esta realidad Tonato, (2017) indica que la calidad de servicio implica haber cumplido con las necesidades del usuario, lo cual se mide no solo tiene que ver con el servicio en sí, sino con aspectos como el tiempo que demoró el proceso y las características de la propia interacción entre los colaboradores de la organización y los ciudadanos.

En relación a la hipótesis específica 3, sobre la relación entre recursos financieros y materiales y la calidad de servicios, se confirmó la hipótesis alternativa con una correlación de 0.537 y un nivel de significancia de 0.00. Es decir, existe una relación positiva, considerable y significativa entre recursos financieros y la calidad de servicio en la Municipalidad de Ica, 2022.

Coincidiendo con Perales (2018), quien señaló que la gestión económica municipal no solo estudia los ingresos y egresos monetarios a la entidad, sino que se preocupa por gestionar nuevas formas por las cuales se siga obteniendo dinero. Además, López (2020) quien sostiene que a través de la creación de programas de desarrollo social sostenibles en Tingo María que generen ingresos locales, se pueden ayudar a distribuir y emplear el dinero para realizar proyectos similares, los cuales mejoran los servicios que brinda esta entidad y hacen posible el desarrollo de los sectores más vulnerables.

En síntesis, tomando en cuenta que, el 45.3% de los usuarios de una municipalidad de Ica consideró que se presentó un nivel bajo de recursos financieros y materiales y calidad de servicios, se puede comprender que exista un cuestionamiento constante con respecto a la administración económica en la Municipalidad provincial de Ica, ya que se consideró que esta no se encuentra realizando una gestión de forma transparente en todos los estratos. Así mismo se presume que no se destina el dinero en base a la planificación presupuestaria y a la priorización de las necesidades comunitarias lo cual afecta la percepción colectiva en tanto a la calidad del servicio que brinda la municipalidad.

Es por ello por lo que una correcta gestión financiera es fundamental para generar cambios visibles y permanentes en la provincia de Ica, ya que implica una mejora en la calidad de servicio total de la municipalidad y con ello se promueve el desarrollo. Así mismo esta administración financiera debe ser destinada parcialmente en la mejora los propios sistemas operativos digitales de la municipalidad, así como el ambiente de trabajo, con el propósito de fomentar un estado de satisfacción laboral que incida en un trato de calidad a los usuarios, en donde sus preguntas y problemas sean solucionados de forma sencilla y rápida, tomando en consideración sus requerimientos culturales y necesidades individuales.

Como consideraciones finales y con respecto a los resultado descriptivos de la variable gestión pública, Cruz, et al (2022) encontró que 40.4% de los usuarios de la municipalidad de Abancay considera que es aceptable, el 32.3% piensa que es totalmente aceptable, el 23.7% consideraron que no es aceptable ni inaceptable, el 3.4% considera que el inaceptable y el 0.3% cree que es totalmente inaceptable. Es decir, el 72.7% no se encuentra conforme con la

gestión administrativa en la municipalidad de Abancay. Estos resultados son similares a los presentados por esta investigación, ya que el 77% de encuestados presentaron un nivel bajo en la gestión pública, un 21% cree que esta en un nivel muy bajo y un 2% creyeron que posee en un nivel alto. Todo ello implica que tanto en la municipalidad de Abancay, como en una municipalidad provincial de Ica no se realiza una gestión pública diseñada en base a las necesidades de la población a quienes ofrecen sus servicios.

Finalmente, en tanto a los resultados descriptivos de la variable calidad de servicio, Verde, et al. (2020) en su investigación encontró que el 41.6% de usuarios de la municipalidad de Trujillo consideraron esta ofrece una calidad de servicio regular, el 31.1% un nivel bueno y el 27.3% un nivel malo. Es decir 72.7% de los usuarios creyeron que se ofrece una calidad de servicio aceptable en la municipalidad mencionada. Estos resultados difieren a los encontrados en esta investigación, dado que se observó que el 75% de la población consideraron que se encuentra en un nivel bajo, el 23% expresaron que se encuentra en un nivel muy bajo y el 2% opinaron que posee un nivel alto.

Además, con respecto a los aspectos metodológicos de la propia investigación el cuestionario de calidad de servicio a pesar de ser construido en base a la realidad iqueña no mide todos los ámbitos de los servicios que ofrece la municipalidad de Ica, ya que no se incluye los trámites administrativos, ni la calidad en torno a la construcción eficaz de obras públicas y el desarrollo de programas de desarrollo social y medio ambiental. Que de haber sido considerados en este estudio hubiera totalizado la opinión social que desaprueba la calidad de servicio en la municipalidad de Ica.

Con respecto al instrumento empelado para medir la gestión pública, este al ser construido en base am Gobierno de Chile, no se encuentra estandarizado a la realidad peruana y mucho menos iqueña, por lo cual se midió esta variable en base a los criterios de normalidad chilenos. Para concluir este apartado, como se ha podido observar la mayoría de los estudios consideran que existe una relación directa y significativa entre las variables estudiadas, por lo tanto este estudio puede ser generalizado para distintas realidades en la provincia y departamento de Ica.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** En tanto a los datos sometidos a contrastación se determinó que existe relación positiva fuerte entre las variables gestión pública y la calidad de servicios ( $r=0.893$  y  $p=0.000$ ). En otras palabras existe una muy fuerte relación entre gestión pública y la calidad de servicios en una municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Segunda:** Se determinó que existe una asociación considerable entre la dimensión liderazgo y planificación estratégica y la calidad de servicios ( $r=0.521$  y  $p=0.000$ ). Es decir, existe una relación moderada o considerable entre el liderazgo y la planificación estratégica en una municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Tercera:** Se determinó que existe una relación positiva considerable entre los recursos humanos y compromiso con la calidad de servicios ( $r=0.517$  y  $p=0.000$ ). Es decir, existe una moderada o considerable relación entre los recursos humanos y el compromiso con la calidad de servicios en una municipalidad provincial de Ica, 2022.

**Cuarta:** Se determinó que existe una relación positiva considerable entre la gestión de recursos financieros y la calidad de servicios ( $r=0.537$  y  $p=0.000$ ). En decir existe una relación moderada o considerable entre gestión de recursos financieros y calidad de servicios en una municipalidad provincial de Ica.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Es prioritaria la mejora de la gestión pública en una municipalidad provincial de Ica, para ello se sugiere al área administrativa que realice una planificación estratégica basada no solo en las necesidades actuales de la organización y la comunidad para la que sirve, sino también previendo los obstáculos futuros.

**Segunda:** Al área de recursos humanos se le recomienda realizar un plan de entrenamiento en tanto al liderazgo con la finalidad de lograr una mejora en la toma de decisiones, iniciativa y motivación en tanto a los objetivos organizacionales, lo cual tendrá como resultado un aumento en los niveles de gestión de recursos humanos y compromiso. Por otro lado es importante llevar a cabo una planificación presupuestaria basada en las necesidades reales y prioritarias de la institución y la comunidad con la finalidad de asegurar una buena ejecución de la misma, con ello se logrará mejorar la gestión financiera y de material.

**Tercera:** Al observar un bajo nivel de calidad de servicio, en una municipalidad provincial de Ica, para lograr brindar un buen servicio a la ciudadanía se sugiere al área de recursos humanos verificar que el personal que labora en dicha institución realizar un nuevo servicio destinado al desarrollo social en las zonas más necesitadas de Ica.

**Cuarta:** Así mismo se les recomienda a la Municipalidad de Ica, aperturar un canal de atención virtual de reclamos que tome en consideración todos los servicios que brinda la municipalidad para que con ello puedan estar al tanto de la calidad de los servicios y puedan identificar las principales causas que lo generan.

## REFERENCIAS

- Aliaga S. y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Arias, J., Villasís, M., Miranda, M., (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(1), 91-110. <https://doi.org/10.24265/igpp.2018.v5n1.06>
- 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*, [Tesis de la Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio de la Universidad de Cajamarca. <https://acortar.link/Wj5Wwo>
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015* [Tesis de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio de la Universidad de Chimbote. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/726>
- Castellano, S., Peña, O., y Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros materno-pediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(86), 395-415. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i86.23770>
- Castillo, J. (2004). *Reingeniería y gestión municipal* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad de San Marcos. <https://acortar.link/WtiyuU>
- Castillo, R., Cárdenas, M., y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)

- Chaca, A. y Rivera L. (2018). Gestion administrativa para lograr la competitividad de la Empresa Constructora y Multiservicios VALCER S.A.C. – 2017. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión). <https://acortar.link/AoebWD>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J. y Correa, L., (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1):179-185.
- Charron, N., Lapuente, V. & Annoni, P. (2019). Measuring quality of government in EU regions across space and time. *Papers in Regional Science* 98(5), 1925–1953. <https://doi.org/10.1111/pirs.12437>.
- Comisión Europea, (2014). *Fichas temáticas del semestre Europeo: calidad de administración pública*. <https://acortar.link/NfFx7f>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S. y Valenzuela, A., (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–202. <https://orcid.org/0000-0002-2272-5307>
- Delgado, E., Bautista, E., y Ruelas, J., (2019). Gestión pública, y gobernabilidad democrática, en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(2), 32-50 <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n2.03>
- Felcman, I. (2015). *Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después de "Big Bang" paradigmático* [Tesis doctoral, Universidad de Buenos Aires]. Repositorio de la Universidad de Buenos Aires. <https://acortar.link/vhkYeE>
- Ferdous, J., (2016). The journey of new public management: an analysis. *International Journal of Business, Economics and Law*, 11(2), 26-31. <https://acortar.link/1QmgOC>
- Feven, T., Ibiwani, H. y Noraini A., (2016). Service Quality and Hotel's Customer Satisfaction: An Empirical Evidence from Ethiopia. *Electronic Journal of Business and Management*, 1(1), 24-32. <https://acortar.link/uzAUwD>

- Galinelli, B. y Migliore, A., (2015). *Estudios sobre Gestión Pública: aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial*. Pagani. <https://acortar.link/0SwweU>
- Gobierno de Chile (2015). *Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales*. Rialp. <https://acortar.link/4wCxcz>
- Guisán, M. (2021). Informe de España y Europa 2021: Salarios, productividad, calidad del sector público y satisfacción ciudadana. *Regional and Sectoral Economic Studies*, 21(1), 85-100. <https://acortar.link/J8ijvk>
- Hadi, N., Aslam, N. Y Gulzar, A. (2019). Sustainable Service Quality and Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction and Switching Costs in the Pakistan Cellphone Industry. *Sustainability*, 11(1), 2-17. [10.3390/su11082408](https://doi.org/10.3390/su11082408)
- Hernández, Fernández y Baptista. (2018) *Metodología de la Investigación*, 6ta. Edic. Mc Graw Hill Education. <https://acortar.link/4hqOE>
- Hernández, S. y Duana, D., (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Henao, L., (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65 (3), 1-23. <https://acortar.link/TDAgsv>
- Huanca, J., Morales, C., Zela, C., Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del conocimiento*, 6(1) 479-498. <https://acortar.link/n7pbu8>
- Kisner, M. y Vigoda, E., (2017). The provenance of public management and its future: is public management here to stay?. *International Journal of Public Sector Management*, 30(1), 1-19. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-05-2017-0143>

- Lapiente, V. y Van de Walle, S., (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance Wiley*, 33(1), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(1), 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Maizondo, F. y Hidalgo I., (2021). Modernización y Calidad Del Servicio en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista Gobierno Y Gestión Pública*, 8(1), 61 - 75. <https://doi.org/10.24265/igpp.2021.v8n1.06>
- Monsiváis, A., (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31(1), 1-28. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagomez, A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5th ed.)*. Ediciones de la U. <https://acortar.link/zjilvS>
- Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018*, [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/Q7XtsZ>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018). *Importancia de las municipalidades en la gestión de inversiones*. Municipio al día. <https://municipioaldia.com/>
- Ramya, N. y Kowsalya, A. y Dharanipriya, A., (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of research & development*, 4(2), 38-41. <https://acortar.link/EsiXz>
- Regulatory & Market environment, (2017). *Quality of Service Regulation Manual*. Telecommunication Development Bureau. <https://acortar.link/Y6WWYr>
- Rita, P., Oliveira, T. y Farisa, A., (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>

- Romero, J. (2016). Un campo en construcción: Sociología de la gerencia. *Espacio Abierto Cuaderno Venezolano de Sociología*, 25(4), 143-157. <https://acortar.link/qb4a0T>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (4ª ed.). Visión Universitaria. <https://acortar.link/wsCmC>
- Sánchez, N. y Liendo, N., (2020). *Manual de Ciencia Política y Relaciones Internacionales*. Universidad Sergio Arboleda. <http://hdl.handle.net/11232/1405>
- Sosa, D. (2011). *Calidad Total para mandos intermedios*. Editorial Limusa S.A. <https://acortar.link/Cu4U7c>
- Stroińska, E, (2020). New Public Management as a Tool for Changes in Public Administration. *Journal of Intercultural Management*, 12 (4) 1–28. <https://acortar.link/iyu20E>
- Thapa, I., (2020). *Public Administration: Meaning, Scope and Its Nature*. Tribhuvan University. <https://acortar.link/lq5T9X>
- 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 de Quito]. Repositorio de la Universidad de Posgrado del Estado de Quito. <https://acortar.link/soJwZq>
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitario*. Días de Santos. <https://acortar.link/XGxd9k>
- Verde, H., Castañeda, J., Meléndez, J., Gómez, R. Tapia, C. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry. *Revista De Investigación Estadística*, 1(1), 1-7. <https://acortar.link/ks5fb7>
- Zhang, P. (2017). The Impacts of Private Experience on the Employment of Different Public Job Positions. *Public Personnel Management*, 46(2), 144–169. <https://doi:10.1177/0091026017702611>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONS	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
Gestión pública	Para la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) es importante porque sus acciones representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.	Liderazgo y planificación estratégica Evalúa la habilidad de los dirigentes para mantener una postura de liderazgo en el momento de generar políticas institucionales de alto impacto. Es decir, intenta conocer como los jefes de área influyen en sus trabajadores para crear un ambiente de productividad, planteando una idea clara de la misión y visión de la entidad, así como observando los requerimientos y necesidades reales de los pobladores del sector que representan (Gobierno de Chile, 2015).  Gestión de recursos humanos y compromiso Etapas donde se desea conocer el nivel de compromiso de los colaboradores municipales en la evolución de la población a partir de un mejor desenvolvimiento de los servicios que se ofrecen. Lo cual implica la mejoría estructural a nivel arquitectónico de la municipalidad, el	La gestión municipal según el Gobierno de Chile (2015) presenta las dimensiones, las cuales son: Liderazgo y planificación estratégica, Gestión de recursos humanos y compromiso, y Gestión de recursos financieros y materiales.	- Liderazgo al formular políticas institucionales - Desempeño de las autoridades - El liderazgo de los directivos - Elaboración participativa de la misión y visión institucional. -Objetivos estratégicos institucionales.  - Compromiso de los trabajadores - Cuidado de los bienes financieros, materiales e infraestructura - Política de desarrollo de las personas, mediante - Acciones de capacitación, actualización y/o

cuidado de los recursos económicos de la entidad, la creación de programas de desarrollo profesional y personal de los colaboradores, la premiación del buen desempeño de los trabajadores y la relación horizontal entre las gerencias y su equipo de trabajo (Gobierno de Chile, 2015).

Gestión de recursos financieros y materiales.

Intenta medir evalúa la organización para mejorar la administración de los recursos económicos de la municipalidad, lo cual implica la prevención de actos de corrupción en tanto al dinero que ingresa y egresa de la municipalidad, así como las estrategias organizacionales para conseguir y administrar los recursos materiales con el objetivo de llevar a cabo las actividades para los cuales fueron dispuestos (Gobierno de Chile, 2015) citado por Perales (2018).

- Reconocimiento la labor destacada de los trabajadores

- Orientaciones oportunas

- Gestión de recursos financieros en la municipalidad

- Gestión transparente de recursos financieros

- Política de adquisición y modernización

- Ingresos y egresos

- Disposición de recursos materiales en la municipalidad

- Disponibilidad de recursos materiales para cumplir con las labores asignadas

<p><b>CALIDAD DE SERVICIO</b></p>	<p>Matsumoto (2014) lo define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.</p>	<p>Servicios públicos de promoción económica y seguridad. Hace referencia a la acción de mejorar el servicio de seguridad ciudadana, la conservación y promoción de los espacios y actividades turísticas y el funcionamiento legal de los establecimientos comerciales (Municipalidad Provincial de Ica, 2018).</p> <p>Servicio público de registro civil  Hace hincapié en la evaluación de la eficiencia de la municipalidad en el registro civil de bebés, la realización de matrimonios, el apoyo social a</p>	<p>La variable calidad de servicio en base a la Municipalidad provincial de Ica (2018) se operacionalizó en tres dimensiones en base Servicios públicos de promoción económica y seguridad Servicio público de registro civil Servicio público de salud y medio ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana</li> <li>- Alianzas con la Policía Nacional</li> <li>- Actividades de turismo en la ciudad</li> <li>- Cuidado y conservación de los lugares turísticos</li> <li>- Gestionar adecuadamente los servicios de comercialización</li> <li>- Autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El servicio de registro civil de recién nacidos</li> <li>- Expedición de partidas de nacimiento con prontitud</li> <li>- Realización de matrimonios</li> <li>- Solicitud de expedición de</li> </ul>
-----------------------------------	--	---	--	--

las personas con pocas oportunidades de desarrollo y la elaboración de actas de defunción (Municipalidad Provincial de Ica, 2018).

Servicio público de salud y medio ambiente  
se busca conocer la calidad del servicio de salubridad y prevención de enfermedades por medio de la supervisión y control en mercados, restaurantes, camales, etc. Así mismo, se evalúa los esfuerzos para mantener en estado óptimo las áreas verdes y el mini zoológico del campo ferial. De la misma manera, evalúa acciones que se realizan a favor embellecimiento de la ciudad y la eficiencia en el aseo urbano, lo cual incluye la disponibilidad de recursos para llevarlo cabo (Municipalidad Provincial de Ica, 2018).

partidas de matrimonio con prontitud

- Apoyo a las personas más necesitadas que han perdido a un ser querido  
- Expedición de actas de defunción con prontitud

- Acciones de supervisión y control en mercados, restaurantes y otros establecimientos

- Actividades del camal municipal brindan garantía de salubridad a la población

- Conservación las áreas verdes y el mini zoológico del campo ferial

- Gestión de políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad

- El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas

- El embellecimiento de la ciudad

---

## Anexo 2: Cuestionario de gestión pública

**INSTRUCCIONES:** Este cuestionario es anónimo. Forma parte de una investigación, donde en este cuestionario se recolectara información sobre la gestión pública. Le pedimos marcar con una "X" la respuesta que corresponda, no existe respuesta correcta o incorrecta:

4= Muy alto

3= Alto

2= Baji

1= Muy bajo

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Liderazgo y planificación estratégica</b>					
01	En la municipalidad las autoridades y directivos demuestran capacidad de liderazgo al formulas políticas institucionales de alto impacto					
02	El desempeño de las autoridades de la municipalidad inspiran un mejor desempeño en los trabajadores					
03	El liderazgo de los directivos fomenta con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad					
04	En la municipalidad elabora de manera participativa la misión y visión institucional					
05	Se difunde a nivel de la municipalidad los objetivos estratégicos institucionales					
06	Existe un diagnóstico real de las necesidades y exigencias de los vecinos que debe atender la municipalidad con prioridad					
	<b>Dimensión 2: Gestión de recursos humanos y compromiso</b>					
07	Se gestiona adecuadamente el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo en procura del logro de los objetivos de la municipalidad					
08	Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en mejora el					

	servicio que se brinda a los vecinos					
09	Los trabajadores de la municipalidad se encuentran comprometidos con el cuidado de los bienes financieros, materiales e infraestructura					
10	En la municipalidad existe una política de desarrollo de las personas, mediante acciones de capacitación, actualización y/o especialización.					
11	Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacada de los trabajadores					
12	Los trabajadores de la municipalidad reciben orientaciones oportunas de los directivos en procura de mejorar su labor					
	<b>Dimensión 3: Gestión de recursos financieros y materiales</b>					
13	Existe una adecuada planificación optimizar la gestión de recursos financieros en la municipalidad					
14	En la municipalidad se gestiona en forma transparente los recursos financieros recaudado					
15	Se informe periódicamente los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad					
16	En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad					
17	Existe un seguimiento de la disposición de recursos materiales en la municipalidad					
18	Existe disponibilidad de recursos materiales para cumplir con las labores asignadas					

Fuente: Adaptado de Perales (2018)

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS

**INSTRUCCIONES:** Este cuestionario es anónimo. Forma parte de una investigación, donde en este cuestionario se recolectara información sobre la calidad de servicio. Le pedimos marcar con una "X" la respuesta que corresponda, no existe respuesta correcta o incorrecta:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad</b>					
01	La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana					
02	La municipalidad realiza alianzas con la policía nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana					
03	La municipalidad fomenta las actividades de turismo en la ciudad					
04	La municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad como la Laguna de Huacachina					
05	La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento					
06	La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción					
	<b>Dimensión 2: Servicio público de registro civil</b>					
07	En la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos					
08	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de					

	nacimiento con prontitud					
<b>09</b>	La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar					
<b>10</b>	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud					
<b>11</b>	La municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas que han perdido a un ser querido					
<b>12</b>	La municipalidad responde la solicitud de expedición de actas de defunción con prontitud					
	<b>Dimensión 3: Servicio público de salud y medio ambiente</b>					
<b>13</b>	La municipalidad realiza acciones de supervisión y control en mercados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el Ministerio de Salud					
<b>14</b>	Las actividades del camal municipal brindan garantía de salubridad a la población					
<b>15</b>	La municipalidad mantiene en buen estado de conservación las áreas verdes y el mini zoológico del campo ferial					
<b>16</b>	La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad					
<b>17</b>	El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones optimas					
<b>18</b>	La municipalidad se preocupa por embellecer la ciudad					

Fuente: Adaptado de Perales (2018)

### Anexo 3: Confiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	N <sup>a</sup> de elementos
Gestión Pública	0,853	18
Calidad de servicio	0,820	18

En relación a la confiabilidad del instrumento se ha obtenido un Alfa de Cronbach para la Gestión pública igual a 0.853 demostrando que la confiabilidad del instrumento y sus ítems es de excelente confiabilidad. Asimismo, se obtuvo un Alfa de Cronbach para la Calidad de servicio igual a 0.820 demostrando que la confiabilidad del instrumento y sus ítems de excelente confiabilidad

## Anexo 4: Certificado de validez de contenido del instrumento

### Anexo 4: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gestión pública

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1, Liderazgo y planificación estratégica</b>							
1	En la municipalidad las autoridades y directivos demuestran capacidad de liderazgo al formular políticas institucionales de alto impacto.	X		X		X		
2	El desempeño de las autoridades de la municipalidad inspira un mejor desempeño en los trabajadores.	X		X		X		
3	El liderazgo de los directivos fomenta con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad.	X		X		X		
4	En la municipalidad elabora de manera participativa la misión y visión institucional.	X		X		X		
5	Se difunde a nivel de la municipalidad los objetivos estratégicos institucionales.	X		X		X		
n	Existe un diagnóstico real de las necesidades y exigencias de los vecinos que debe atender la municipalidad con prioridad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2, Gestión de recursos humanos y compromiso</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Se gestiona adecuadamente el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo en procura del logro de los objetivos de la municipalidad.	X		X		X		
8	Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en mejora el servicio que se brinda a los vecinos.	X		X		X		
9	Los trabajadores de la municipalidad se encuentran comprometidos con el cuidado de los bienes financieros, materiales e infraestructura.	X		X		X		
10	En la municipalidad existe una política de desarrollo de las personas, mediante acciones de capacitación, actualización y/o especialización.	X		X		X		
11	Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacada de los trabajadores.	X		X		X		
12	Los trabajadores de la municipalidad reciben orientaciones oportunas de los directivos en procura de mejorar su labor.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3, Gestión de recursos financieros y materiales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Existe una adecuada planificación optimizar la gestión de recursos financieros en la municipalidad.	X		X		X		
14	En la municipalidad se gestiona en forma transparente los recursos financieros recaudados.	X		X		X		
15	Se informe periódicamente los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad.	X		X		X		
16	En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
17	Existe un seguimiento de la disposición de recursos materiales en la municipalidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Pillihuaman Huertos Cristian*  
DNI: *42993995*

Especialidad del validador: *Maestro en Gestión Pública y MBA en Gestión de Proyectos de Inversión*

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*23* de *Mayo* del 20*22*

  
-----  
**Cristian Pillihuaman Huertos**  
**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y MBA**  
**EN GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN**  
**Firma del Experto Informante.**

### Anexo 5: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad.</b>								
1	La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana.	X		X		X		
2	La municipalidad realiza alianzas con la policía nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana.	X		X		X		
3	La municipalidad fomenta las actividades de turismo en la ciudad.	X		X		X		
4	La municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad como la Laguna de Huacachina.	X		X		X		
5	La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento.	X		X		X		
6	La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Servicio público de registro civil.</b>								
7	En la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos	X		X		X		
8	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de nacimiento con prontitud	X		X		X		
9	La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar.	X		X		X		
10	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud.	X		X		X		
11	La municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas que han perdido a un ser querido.	X		X		X		
12	La municipalidad responde la solicitud de expedición de actas de defunción con prontitud.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Servicio público de salud y medio ambiente.</b>								
13	La municipalidad realiza acciones de supervisión y control en mercados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el Ministerio de Salud.	X		X		X		
14	Las actividades del camal municipal brindan garantía de salubridad a la población.	X		X		X		
15	La municipalidad mantiene en buen estado de conservación las áreas verdes y el mini zoológico del campo ferial.	X		X		X		
16	La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad	X		X		X		
17	El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

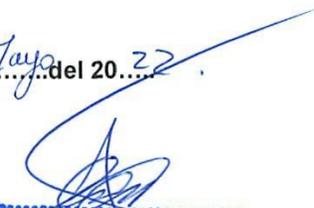
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pillihuaman Hurtado Cristian  
DNI: 42993995

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública y MBA en Gestión de Proyectos de Inversión

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de Mayo del 2022

  
-----  
**Cristian Pillihuaman Hurtado**  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y MBA  
EN GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN  
**Firma del Experto Informante.**

### Anexo 4: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gestión pública

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1, Liderazgo y planificación estratégica</b>							
1	En la municipalidad las autoridades y directivos demuestran capacidad de liderazgo al formular políticas institucionales de alto impacto.	X		X		X		
2	El desempeño de las autoridades de la municipalidad inspira un mejor desempeño en los trabajadores.	X		X		X		
3	El liderazgo de los directivos fomenta con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad.	X		X		X		
4	En la municipalidad elabora de manera participativa la misión y visión institucional.	X		X		X		
5	Se difunde a nivel de la municipalidad los objetivos estratégicos institucionales.	X		X		X		
n	Existe un diagnóstico real de las necesidades y exigencias de los vecinos que debe atender la municipalidad con prioridad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2, Gestión de recursos humanos y compromiso</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se gestiona adecuadamente el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo en procura del logro de los objetivos de la municipalidad.	X		X		X		
8	Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en mejora el servicio que se brinda a los vecinos.	X		X		X		
9	Los trabajadores de la municipalidad se encuentran comprometidos con el cuidado de los bienes financieros, materiales e infraestructura.	X		X		X		
10	En la municipalidad existe una política de desarrollo de las personas, mediante acciones de capacitación, actualización y/o especialización.	X		X		X		
11	Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacada de los trabajadores.	X		X		X		
12	Los trabajadores de la municipalidad reciben orientaciones oportunas de los directivos en procura de mejorar su labor.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3, Gestión de recursos financieros y materiales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe una adecuada planificación optimizar la gestión de recursos financieros en la municipalidad.	X		X		X		
14	En la municipalidad se gestiona en forma transparente los recursos financieros recaudados.	X		X		X		
15	Se informe periódicamente los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad.	X		X		X		
16	En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
17	Existe un seguimiento de la disposición de recursos materiales en la municipalidad.	X		X		X		

18	Existe disponibilidad de recursos materiales para cumplir con las labores asignadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	--	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable         Aplicable después de corregir         No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARLOS VICTOR MALAGA TITO  
 DNI: 90631930

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

23 de Mayo del 2022

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 -----  
 Carlos Victor Malaga Tito  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Firma del Experto Informante.

### Anexo 5: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad.</b>							
1	La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana.	X		X		X		
2	La municipalidad realiza alianzas con la policía nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana.	X		X		X		
3	La municipalidad fomenta las actividades de turismo en la ciudad.	X		X		X		
4	La municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad como la Laguna de Huacachina.	X		X		X		
5	La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento.	X		X		X		
6	La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Servicio público de registro civil.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	En la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos	X		X		X		
8	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de nacimiento con prontitud	X		X		X		
9	La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar.	X		X		X		
10	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud.	X		X		X		
11	La municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas que han perdido a un ser querido.	X		X		X		
12	La municipalidad responde la solicitud de expedición de actas de defunción con prontitud.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Servicio público de salud y medio ambiente.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La municipalidad realiza acciones de supervisión y control en mercados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el Ministerio de Salud.	X		X		X		
14	Las actividades del camal municipal brindan garantía de salubridad a la población.	X		X		X		
15	La municipalidad mantiene en buen estado de conservación las áreas verdes y el mini zoológico del campo ferial.	X		X		X		
16	La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad	X		X		X		
17	El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas.	X		X		X		
18	La municipalidad brinda el servicio de limpieza pública.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... CARLOS VICTOR MALAGA TITO .....  
DNI: ..... 90631930 .....

Especialidad del validador: ..... GESTION PUBLICA .....

..... 23 de Mayo del 2022 .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
  
.....  
**Carlos Victor Malaga Tito**  
**Firma del Experto Informante.**  
**MAESTRO EN GESTION PUBLICA**

#### Anexo 4: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gestión pública

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1, Liderazgo y planificación estratégica</b>								
1	En la municipalidad las autoridades y directivos demuestran capacidad de liderazgo al formular políticas institucionales de alto impacto.	X		X		X		
2	El desempeño de las autoridades de la municipalidad inspira un mejor desempeño en los trabajadores.	X		X		X		
3	El liderazgo de los directivos fomenta con su ejemplo la cultura de excelencia en la municipalidad.	X		X		X		
4	En la municipalidad elabora de manera participativa la misión y visión institucional.	X		X		X		
5	Se difunde a nivel de la municipalidad los objetivos estratégicos institucionales.	X		X		X		
n	Existe un diagnóstico real de las necesidades y exigencias de los vecinos que debe atender la municipalidad con prioridad.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2, Gestión de recursos humanos y compromiso</b>								
7	Se gestiona adecuadamente el compromiso organizacional de los trabajadores para desplegar el mayor esfuerzo en procura del logro de los objetivos de la municipalidad.	X		X		X		
8	Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en mejora el servicio que se brinda a los vecinos.	X		X		X		
9	Los trabajadores de la municipalidad se encuentran comprometidos con el cuidado de los bienes financieros, materiales e infraestructura.	X		X		X		
10	En la municipalidad existe una política de desarrollo de las personas, mediante acciones de capacitación, actualización y/o especialización.	X		X		X		
11	Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacada de los trabajadores.	X		X		X		
12	Los trabajadores de la municipalidad reciben orientaciones oportunas de los directivos en procura de mejorar su labor.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3, Gestión de recursos financieros y materiales</b>								
13	Existe una adecuada planificación optimizar la gestión de recursos financieros en la municipalidad.	X		X		X		
14	En la municipalidad se gestiona en forma transparente los recursos financieros recaudado.	X		X		X		
15	Se informe periódicamente los ingresos y egresos que se genera en la municipalidad.	X		X		X		
16	En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
17	Existe un seguimiento de la disposición de recursos materiales en la municipalidad.	X		X		X		

18	Existe disponibilidad de recursos materiales para cumplir con las labores asignadas.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carrillo Vilca Jorge Alberto  
 DNI: 42619080

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

23 de Mayo del 2022

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Carrillo  
 Jorge Alberto Carrillo Vilca  
 Firma del Experto Informante.  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

### Anexo 5: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Servicios públicos de promoción económica y seguridad.</b>							
1	La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana.	X		X		X		
2	La municipalidad realiza alianzas con la policía nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana.	X		X		X		
3	La municipalidad fomenta las actividades de turismo en la ciudad.	X		X		X		
4	La municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad como la Laguna de Huacachina.	X		X		X		
5	La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento.	X		X		X		
6	La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Servicio público de registro civil.</b>							
7	En la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos	X		X		X		
8	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de nacimiento con prontitud	X		X		X		
9	La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar.	X		X		X		
10	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud.	X		X		X		
11	La municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas que han perdido a un ser querido.	X		X		X		
12	La municipalidad responde la solicitud de expedición de actas de defunción con prontitud.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Servicio público de salud y medio ambiente.</b>							
13	La municipalidad realiza acciones de supervisión y control en mercados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el Ministerio de Salud.	X		X		X		
14	Las actividades del camal municipal brindan garantía de salubridad a la población.	X		X		X		
15	La municipalidad mantiene en buen estado de conservación las áreas verdes y el mini zoológico del campo ferial.	X		X		X		
16	La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad	X		X		X		
17	El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas.	X		X		X		
18	La municipalidad brinda el servicio de limpieza pública.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carrillo Vilca Jorge Alberto  
DNI: 42619080

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

23 de Mayo del 2022

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
**Jorge Alberto Carrillo Vilca**  
Firma del Experto Informante.  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

## Anexo 5: Procedimiento para hallar tamaño muestral

Para conocer el tamaño muestral a usar en esta investigación se empleó el muestreo probabilístico simple quedando conformada por 384 personas, el cual se determinó de acuerdo a la siguiente formula:

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

Donde:

n= muestra

Z= nivel de confianza

E=margen de error

N= población

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

Entonces:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)( 256 575)}{(0,05)^2 (256 575 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

n= 383.59 ~ 384 usuarios de una Municipalidad de Ica.

### Anexo 6: Base De Datos

Gestión pública																						
D1: Liderazgo y planificación estratégica							D2: Gestion de recursos humanos y compromiso							D3: Gestion de recursos financieros y materiales								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	p7	p8	p9	p10	p11	p12	D2	p13	p14	p15	p16	p17	p18	D3	Total
E1	3	1	2	1	1	2	10	1	5	1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	40
E2	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	3	4	5	2	1	17	51
E3	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	38
E4	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	10	35
E5	4	3	2	2	4	4	19	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	4	2	13	44
E6	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E7	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	36
E8	2	2	3	2	2	1	12	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	33
E9	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	1	2	10	39
E10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	33
E11	3	3	3	3	1	1	14	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	39
E12	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E13	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	3	2	4	1	5	2	17	56
E14	2	2	2	2	2	1	11	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	34
E15	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	48
E16	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43
E17	2	2	2	2	2	5	15	2	5	2	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	53
E18	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17	43
E19	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	1	2	2	2	3	2	12	37
E20	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	43
E21	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36

E22	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	34
E23	2	2	2	2	2	1	11	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	32
E24	5	3	3	1	1	5	18	1	2	4	2	1	2	12	2	3	2	2	2	1	12	42
E25	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	31
E26	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	38
E27	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	3	3	1	2	16	39
E28	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	1	10	49
E29	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	40
E30	4	1	5	4	3	5	22	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	45
E31	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43
E32	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	52
E33	1	2	3	3	1	2	12	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	39
E34	2	3	2	2	2	1	12	2	5	2	1	2	1	13	2	3	4	5	2	1	17	42
E35	1	2	2	2	1	2	10	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	3	2	12	34
E36	2	1	2	2	2	3	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	31
E37	5	2	3	3	1	2	16	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	4	2	13	38
E38	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	29
E39	3	2	4	1	5	2	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	3	3	1	2	12	41
E40	2	3	2	2	2	3	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E41	5	2	2	2	5	2	18	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	37
E42	5	2	2	2	5	2	18	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	39
E43	5	2	2	2	5	2	18	1	2	4	2	3	2	14	5	2	3	3	1	2	16	48
E44	2	3	4	5	2	1	17	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E45	1	2	2	2	3	2	12	1	2	1	2	1	2	9	3	2	4	1	5	2	17	38
E46	2	1	2	2	2	1	10	1	5	1	2	1	2	12	2	3	2	2	2	3	14	36
E47	1	2	2	2	4	2	13	2	5	2	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	51
E48	2	1	2	2	2	1	10	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	37
E49	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	2	2	5	2	18	43

E50	4	3	3	3	2	3	18	1	2	3	3	1	2	12	2	3	4	5	2	1	17	47
E51	2	2	2	2	2	3	13	2	3	2	2	2	1	12	1	2	2	2	3	2	12	37
E52	1	3	2	3	1	2	12	1	2	2	2	1	2	10	2	1	2	2	2	1	10	32
E53	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	2	2	3	12	1	2	2	2	4	2	13	39
E54	1	3	3	1	1	3	12	5	2	3	3	1	2	16	2	1	2	2	2	1	10	38
E55	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	2	1	10	1	2	3	3	1	2	12	34
E56	1	3	2	2	1	4	13	3	2	4	1	5	2	17	2	3	2	2	2	1	12	42
E57	2	2	2	2	2	4	14	2	3	2	2	2	3	14	1	2	2	2	1	2	10	38
E58	4	5	5	4	5	2	25	5	2	2	2	5	2	18	2	1	2	2	2	3	12	55
E59	2	2	2	2	2	4	14	5	2	2	2	5	2	18	5	2	3	3	1	2	16	48
E60	4	1	5	4	3	4	21	5	2	2	2	5	2	18	2	1	2	2	2	1	10	49
E61	3	1	5	1	1	2	13	2	3	4	5	2	1	17	3	2	4	1	5	2	17	47
E62	2	2	2	2	2	4	14	1	2	2	2	3	2	12	2	3	2	2	2	3	14	40
E63	3	4	4	1	1	4	17	2	1	2	2	2	1	10	5	2	2	2	5	2	18	45
E64	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	4	2	13	5	2	2	2	5	2	18	43
E65	4	3	3	3	4	4	21	2	1	2	2	2	1	10	5	2	2	2	5	2	18	49
E66	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	40
E67	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	36
E68	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E69	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	4	2	13	42
E70	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	31
E71	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	38
E72	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E73	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	2	2	1	2	10	49
E74	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	35
E75	5	3	3	3	4	5	23	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	48
E76	2	1	5	1	1	1	11	1	5	1	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	33
E77	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	3	2	4	1	5	2	17	51

E78	3	3	4	1	2	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	40
E79	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	2	2	5	2	18	43
E80	4	3	3	3	5	4	22	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	52
E81	5	2	2	5	2	1	17	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	44
E82	3	3	3	3	5	2	19	1	2	1	2	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17	45
E83	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	35
E84	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	39
E85	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	34
E86	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E87	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E88	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	3	2	2	2	1	12	51
E89	2	2	2	2	2	1	11	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	30
E90	4	1	5	4	3	2	19	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	40
E91	3	4	5	1	1	2	16	1	5	1	2	1	2	12	5	2	3	3	1	2	16	44
E92	2	2	5	3	4	4	20	2	5	2	5	2	4	20	2	1	2	2	2	1	10	50
E93	3	4	4	1	1	5	18	1	2	1	2	1	2	9	3	2	4	1	5	2	17	44
E94	2	2	2	4	2	2	14	2	5	2	1	2	1	13	2	3	2	2	2	3	14	41
E95	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	51
E96	4	2	1	2	3	4	16	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	43
E97	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	42
E98	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	40
E99	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	3	2	12	41
E100	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	31
E101	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	4	2	13	39
E102	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E103	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	3	3	1	2	12	51
E104	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E105	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	40

E106	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	1	2	2	2	3	12	37
E107	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	3	3	1	2	16	50
E108	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E109	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	3	2	4	1	5	2	17	42
E110	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	3	2	2	2	3	14	47
E111	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E112	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	42
E113	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E114	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	3	4	5	2	1	17	46
E115	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	33
E116	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E117	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36
E118	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	1	10	49
E119	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E120	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	1	12	42
E121	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	1	2	2	2	1	2	10	35
E122	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	1	2	2	2	3	12	46
E123	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	42
E124	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	10	35
E125	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	3	2	4	1	5	2	17	50
E126	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	37
E127	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	42
E128	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E129	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	47
E130	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	38
E131	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	38
E132	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E133	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	2	2	4	2	13	52

E134	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E135	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	42
E136	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	3	2	2	2	1	12	37
E137	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	1	2	2	2	1	2	10	44
E138	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	38
E139	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	3	3	1	2	16	41
E140	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	43
E141	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	40
E142	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	38
E143	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E144	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	47
E145	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	39
E146	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17	43
E147	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	35
E148	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	1	10	49
E149	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36
E150	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	40
E151	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	1	2	3	3	1	2	12	37
E152	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	3	2	2	2	1	12	46
E153	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	36
E154	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	3	12	37
E155	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	5	2	3	3	1	2	16	49
E156	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E157	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	3	2	4	1	5	2	17	41
E158	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	37
E159	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	47
E160	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	39
E161	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44

E162	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	40
E163	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	2	2	3	2	12	51
E164	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E165	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	4	2	13	43
E166	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	35
E167	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	1	2	3	3	1	2	12	46
E168	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	1	12	38
E169	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	1	2	2	2	1	2	10	35
E170	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	3	12	45
E171	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	3	3	1	2	16	39
E172	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	34
E173	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	40
E174	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	3	2	2	2	3	14	43
E175	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	39
E176	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44
E177	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E178	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	3	4	5	2	1	17	56
E179	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	35
E180	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	40
E181	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	1	2	2	2	4	2	13	38
E182	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	1	2	2	2	1	10	44
E183	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	38
E184	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	4	3	3	3	4	4	21	46
E185	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	2	2	2	2	4	14	47
E186	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	3	3	3	1	2	15	38
E187	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	2	2	4	14	38
E188	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	3	3	1	1	4	17	40
E189	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	2	2	2	2	2	12	41

E190	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	3	3	3	3	1	4	17	38
E191	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	2	2	4	14	40
E192	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	4	5	5	4	5	2	25	48
E193	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	2	2	2	2	4	14	53
E194	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	4	1	5	4	3	4	21	44
E195	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	3	1	5	1	1	2	13	43
E196	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	2	2	2	2	4	14	39
E197	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	3	4	4	1	1	4	17	51
E198	3	4	4	1	1	4	17	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	41
E199	2	2	2	2	2	2	12	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	3	4	4	21	54
E200	4	3	3	3	4	4	21	2	2	2	2	2	4	14	2	2	2	2	2	4	14	49
E201	2	2	2	2	2	4	14	3	3	3	3	1	2	15	3	3	3	3	1	2	15	44
E202	3	3	3	3	1	2	15	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	2	2	3	12	41
E203	2	2	2	2	2	4	14	5	3	3	1	1	4	17	5	2	3	3	1	2	16	47
E204	5	3	3	1	1	4	17	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	2	1	10	39
E205	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	1	4	17	3	2	4	1	5	2	17	46
E206	3	3	3	3	1	4	17	2	2	2	2	2	4	14	2	3	2	2	2	3	14	45
E207	2	2	2	2	2	4	14	4	5	5	4	5	2	25	5	2	2	2	5	2	18	57
E208	4	5	5	4	5	2	25	2	2	2	2	2	4	14	5	2	2	2	5	2	18	57
E209	2	2	2	2	2	4	14	4	1	5	4	3	4	21	5	2	2	2	5	2	18	53
E210	4	1	5	4	3	4	21	3	1	5	1	1	2	13	2	3	4	5	2	1	17	51
E211	3	1	5	1	1	2	13	2	2	2	2	2	4	14	1	2	2	2	3	2	12	39
E212	2	2	2	2	2	4	14	3	4	4	1	1	4	17	2	1	2	2	2	1	10	41
E213	3	4	4	1	1	4	17	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	4	2	13	42
E214	2	2	2	2	2	2	12	4	3	3	3	4	4	21	2	1	2	2	2	1	10	43
E215	4	3	3	3	4	4	21	2	2	2	2	2	4	14	1	2	3	3	1	2	12	47
E216	2	2	2	2	2	4	14	3	3	3	3	1	2	15	2	3	2	2	2	1	12	41
E217	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	34

E218	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	35
E219	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	5	2	3	3	1	2	16	45
E220	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	31
E221	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	3	2	4	1	5	2	17	43
E222	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	37
E223	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	5	2	2	2	5	2	18	57
E224	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E225	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	48
E226	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	3	4	5	2	1	17	42
E227	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	1	2	2	2	3	2	12	46
E228	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E229	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	1	2	2	2	4	2	13	38
E230	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	43
E231	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E232	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	1	12	36
E233	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	33
E234	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	3	12	41
E235	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	5	2	3	3	1	2	16	37
E236	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E237	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	40
E238	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	3	2	2	2	3	14	53
E239	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E240	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	48
E241	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43
E242	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	3	4	5	2	1	17	51
E243	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	38
E244	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	10	35
E245	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	4	2	13	46

E246	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E247	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	36
E248	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E249	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	1	2	10	39
E250	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	33
E251	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	42
E252	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E253	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	3	2	4	1	5	2	17	56
E254	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	37
E255	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	48
E256	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43
E257	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	52
E258	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17	43
E259	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	1	2	2	2	3	2	12	37
E260	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	43
E261	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36
E262	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	34
E263	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E264	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	3	2	2	2	1	12	41
E265	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	31
E266	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	38
E267	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	3	3	1	2	16	39
E268	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	1	10	49
E269	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	40
E270	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	44
E271	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43
E272	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	52
E273	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44

E274	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	3	4	5	2	1	17	42
E275	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	3	2	12	45
E276	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E277	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	4	2	13	37
E278	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E279	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	3	3	1	2	12	41
E280	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	33
E281	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	36
E282	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	35
E283	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	5	2	3	3	1	2	16	55
E284	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E285	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	3	2	4	1	5	2	17	47
E286	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	3	2	2	2	3	14	39
E287	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	52
E288	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44
E289	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	2	2	5	2	18	43
E290	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	3	4	5	2	1	17	50
E291	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	35
E292	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	34
E293	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36
E294	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	39
E295	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	33
E296	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	1	12	38
E297	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	33
E298	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	3	12	51
E299	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	3	3	1	2	16	39
E300	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	40
E301	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	3	2	4	1	5	2	17	42

E302	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	3	2	2	2	3	14	48
E303	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44
E304	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	2	2	5	2	18	43
E305	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	51
E306	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	40
E307	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	36
E308	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E309	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	4	2	13	42
E310	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	31
E311	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	38
E312	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E313	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	2	2	1	2	10	49
E314	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	35
E315	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	46
E316	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	35
E317	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	3	2	4	1	5	2	17	51
E318	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	40
E319	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	2	2	5	2	18	43
E320	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	51
E321	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E322	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17	41
E323	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	35
E324	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	39
E325	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	34
E326	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E327	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E328	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	3	2	2	2	1	12	51
E329	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	33

E330	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	42
E331	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	3	3	1	2	16	41
E332	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	1	2	2	2	1	10	44
E333	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	3	2	4	1	5	2	17	43
E334	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	3	2	2	2	3	14	39
E335	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	51
E336	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E337	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	42
E338	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	40
E339	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	3	2	12	41
E340	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	31
E341	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	4	2	13	39
E342	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E343	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	3	3	1	2	12	51
E344	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E345	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	40
E346	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	1	2	2	2	3	12	37
E347	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	3	3	1	2	16	50
E348	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E349	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	3	2	4	1	5	2	17	42
E350	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	3	2	2	2	3	14	47
E351	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E352	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	42
E353	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E354	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	3	4	5	2	1	17	46
E355	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	33
E356	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E357	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36

E358	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	1	10	49
E359	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E360	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	1	12	42
E361	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	1	2	2	2	1	2	10	35
E362	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	1	2	2	2	3	12	46
E363	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	42
E364	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	10	35
E365	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	3	2	4	1	5	2	17	50
E366	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	37
E367	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	42
E368	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E369	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	47
E370	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	38
E371	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	38
E372	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E373	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	2	2	4	2	13	52
E374	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E375	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	42
E376	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	3	2	2	2	1	12	37
E377	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	1	2	2	2	1	2	10	44
E378	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	38
E379	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	3	3	1	2	16	41
E380	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	43
E381	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	40
E382	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	38
E383	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E384	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	47

Calidad de servicio																						
D1: Servicios publicos de promocion economica y seguridad								D2: Servicio publico de registro civil						D3: Servicio publico de salud y medio ambiente								
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	D1	p7	p8	p9	p10	p11	p12	D2	p13	p14	p15	p16	p17	p18	d3	Total
E1	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43
E2	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	3	4	5	2	1	17	51
E3	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	38
E4	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	10	35
E5	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	4	2	13	46
E6	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E7	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	36
E8	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E9	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	1	2	10	39
E10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	33
E11	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	42
E12	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E13	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	3	2	4	1	5	2	17	56
E14	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	37
E15	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	48

E1 6	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43
E1 7	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	52
E1 8	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17	43
E1 9	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	1	2	2	2	3	2	12	37
E2 0	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	43
E2 1	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36
E2 2	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	34
E2 3	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E2 4	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	3	2	2	2	1	12	41
E2 5	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	31
E2 6	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	38
E2 7	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	3	3	1	2	16	39
E2 8	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	1	10	49
E2 9	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	40
E3 0	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	44
E3 1	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43

E3	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	52	
E3	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44	
E3	4	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	3	4	5	2	1	17	42	
E3	5	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	3	2	12	45
E3	6	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E3	7	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	4	2	13	37
E3	8	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E3	9	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	3	3	1	2	12	41
E4	0	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	33
E4	1	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	36
E4	2	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	35
E4	3	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	5	2	3	3	1	2	16	55
E4	4	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E4	5	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	3	2	4	1	5	2	17	47
E4	6	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	3	2	2	2	3	14	39
E4	7	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	52

E4 8	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44
E4 9	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	2	2	5	2	18	43
E5 0	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	3	4	5	2	1	17	50
E5 1	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	35
E5 2	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	34
E5 3	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36
E5 4	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	39
E5 5	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	33
E5 6	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	1	12	38
E5 7	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	33
E5 8	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	3	12	51
E5 9	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	3	3	1	2	16	39
E6 0	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	40
E6 1	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	3	2	4	1	5	2	17	42
E6 2	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	3	2	2	2	3	14	48
E6 3	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44

E6 4	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	2	2	5	2	18	43
E6 5	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	51
E6 6	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	40
E6 7	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	36
E6 8	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E6 9	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	4	2	13	42
E7 0	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	31
E7 1	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	38
E7 2	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E7 3	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	2	2	1	2	10	49
E7 4	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	35
E7 5	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	46
E7 6	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	35
E7 7	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	3	2	4	1	5	2	17	51
E7 8	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	40
E7 9	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	2	2	5	2	18	43

E8 0	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	51
E8 1	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E8 2	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17	41
E8 3	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	35
E8 4	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	39
E8 5	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	34
E8 6	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E8 7	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E8 8	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	3	2	2	2	1	12	51
E8 9	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	33
E9 0	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	42
E9 1	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	3	3	1	2	16	41
E9 2	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	1	2	2	2	1	10	44
E9 3	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	3	2	4	1	5	2	17	43
E9 4	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	3	2	2	2	3	14	39
E9 5	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	51

E9 6	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E9 7	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	42
E9 8	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	40
E9 9	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	3	2	12	41
E1 00	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	31
E1 01	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	4	2	13	39
E1 02	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E1 03	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	3	3	1	2	12	51
E1 04	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E1 05	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	40
E1 06	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	1	2	2	2	3	12	37
E1 07	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	3	3	1	2	16	50
E1 08	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E1 09	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	3	2	4	1	5	2	17	42
E1 10	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	3	2	2	2	3	14	47
E1 11	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41

E1 12	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	42
E1 13	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E1 14	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	3	4	5	2	1	17	46
E1 15	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	33
E1 16	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E1 17	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36
E1 18	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	1	10	49
E1 19	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E1 20	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	1	12	42
E1 21	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	1	2	2	2	1	2	10	35
E1 22	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	1	2	2	2	3	12	46
E1 23	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	42
E1 24	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	10	35
E1 25	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	3	2	4	1	5	2	17	50
E1 26	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	37
E1 27	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	42

E1 28	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E1 29	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	47
E1 30	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	38
E1 31	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	38
E1 32	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E1 33	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	2	2	4	2	13	52
E1 34	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E1 35	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	42
E1 36	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	3	2	2	2	1	12	37
E1 37	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	1	2	2	2	1	2	10	44
E1 38	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	38
E1 39	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	3	3	1	2	16	41
E1 40	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	43
E1 41	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	40
E1 42	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	38
E1 43	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41

E1 44	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	47
E1 45	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	39
E1 46	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17	43
E1 47	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	35
E1 48	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	1	10	49
E1 49	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36
E1 50	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	40
E1 51	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	1	2	3	3	1	2	12	37
E1 52	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	3	2	2	2	1	12	46
E1 53	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	36
E1 54	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	3	12	37
E1 55	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	5	2	3	3	1	2	16	49
E1 56	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E1 57	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	3	2	4	1	5	2	17	41
E1 58	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	37
E1 59	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	47

E1 60	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	39
E1 61	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44
E1 62	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	40
E1 63	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	2	2	3	2	12	51
E1 64	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E1 65	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	4	2	13	43
E1 66	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	35
E1 67	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	1	2	3	3	1	2	12	46
E1 68	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	1	12	38
E1 69	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	1	2	2	2	1	2	10	35
E1 70	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	3	12	45
E1 71	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	3	3	1	2	16	39
E1 72	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	34
E1 73	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	40
E1 74	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	3	2	2	2	3	14	43
E1 75	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	39

E1 76	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44
E1 77	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E1 78	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	3	4	5	2	1	17	56
E1 79	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	35
E1 80	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	40
E1 81	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	1	2	2	2	4	2	13	38
E1 82	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	1	2	2	2	1	10	44
E1 83	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	38
E1 84	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	3	2	2	2	1	12	37
E1 85	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	1	2	10	43
E1 86	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	35
E1 87	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	40
E1 88	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E1 89	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	3	2	4	1	5	2	17	46
E1 90	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	35
E1 91	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44

E1 92	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E1 93	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	5	2	2	2	5	2	18	57
E1 94	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	40
E1 95	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	42
E1 96	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	35
E1 97	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	1	2	2	2	4	2	13	47
E1 98	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E1 99	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	1	2	3	3	1	2	12	37
E2 00	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	3	2	2	2	1	12	45
E2 01	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	33
E2 02	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	36
E2 03	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	3	3	1	2	16	39
E2 04	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	39
E2 05	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	38
E2 06	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	40
E2 07	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41

E2 08	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	5	2	2	2	5	2	18	57
E2 09	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E2 10	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17	47
E2 11	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	1	2	2	2	3	2	12	37
E2 12	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	1	2	2	2	1	10	44
E2 13	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	4	2	13	39
E2 14	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	10	35
E2 15	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	1	2	3	3	1	2	12	45
E2 16	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E2 17	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	34
E2 18	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	35
E2 19	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	5	2	3	3	1	2	16	45
E2 20	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	31
E2 21	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	3	2	4	1	5	2	17	43
E2 22	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	37
E2 23	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	5	2	2	2	5	2	18	57

E2 24	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E2 25	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	48
E2 26	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	3	4	5	2	1	17	42
E2 27	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	1	2	2	2	3	2	12	46
E2 28	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E2 29	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	1	2	2	2	4	2	13	38
E2 30	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	43
E2 31	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E2 32	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	1	12	36
E2 33	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	33
E2 34	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	3	12	41
E2 35	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	5	2	3	3	1	2	16	37
E2 36	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E2 37	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	40
E2 38	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	3	2	2	2	3	14	53
E2 39	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41

E2 40	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	48
E2 41	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43
E2 42	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	3	4	5	2	1	17	51
E2 43	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	38
E2 44	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	10	35
E2 45	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	4	2	13	46
E2 46	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E2 47	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	36
E2 48	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E2 49	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	1	2	10	39
E2 50	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	33
E2 51	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	42
E2 52	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E2 53	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	3	2	4	1	5	2	17	56
E2 54	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	37
E2 55	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	48

E2 56	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43
E2 57	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	52
E2 58	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17	43
E2 59	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	1	2	2	2	3	2	12	37
E2 60	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	43
E2 61	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36
E2 62	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	34
E2 63	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E2 64	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	3	2	2	2	1	12	41
E2 65	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	31
E2 66	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	38
E2 67	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	3	3	1	2	16	39
E2 68	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	1	10	49
E2 69	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	40
E2 70	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	44
E2 71	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43

E2 72	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	52
E2 73	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44
E2 74	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	3	4	5	2	1	17	42
E2 75	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	3	2	12	45
E2 76	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E2 77	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	4	2	13	37
E2 78	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E2 79	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	3	3	1	2	12	41
E2 80	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	33
E2 81	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	36
E2 82	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	35
E2 83	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	5	2	3	3	1	2	16	55
E2 84	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E2 85	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	3	2	4	1	5	2	17	47
E2 86	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	3	2	2	2	3	14	39
E2 87	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	52

E2 88	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44
E2 89	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	2	2	5	2	18	43
E2 90	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	3	4	5	2	1	17	50
E2 91	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	35
E2 92	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	34
E2 93	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36
E2 94	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	39
E2 95	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	33
E2 96	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	1	12	38
E2 97	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	33
E2 98	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	3	12	51
E2 99	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	3	3	1	2	16	39
E3 00	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	40
E3 01	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	3	2	4	1	5	2	17	42
E3 02	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	3	2	2	2	3	14	48
E3 03	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	44

E3 04	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	2	2	5	2	18	43
E3 05	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	51
E3 06	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	40
E3 07	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	36
E3 08	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E3 09	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	4	2	13	42
E3 10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	31
E3 11	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	38
E3 12	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E3 13	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	2	2	1	2	10	49
E3 14	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	35
E3 15	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	46
E3 16	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	35
E3 17	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	3	2	4	1	5	2	17	51
E3 18	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	40
E3 19	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	2	2	5	2	18	43

E3 20	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	51
E3 21	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E3 22	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17	41
E3 23	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	35
E3 24	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	39
E3 25	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	34
E3 26	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E3 27	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E3 28	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	3	2	2	2	1	12	51
E3 29	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	2	10	33
E3 30	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	42
E3 31	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5	2	3	3	1	2	16	41
E3 32	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	1	2	2	2	1	10	44
E3 33	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	3	2	4	1	5	2	17	43
E3 34	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	3	2	2	2	3	14	39
E3 35	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	51

E3 36	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E3 37	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	42
E3 38	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	40
E3 39	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1	2	2	2	3	2	12	41
E3 40	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	31
E3 41	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	4	2	13	39
E3 42	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E3 43	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	3	3	1	2	12	51
E3 44	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35
E3 45	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	40
E3 46	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	1	2	2	2	3	12	37
E3 47	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5	2	3	3	1	2	16	50
E3 48	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E3 49	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	3	2	4	1	5	2	17	42
E3 50	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	3	2	2	2	3	14	47
E3 51	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41

E3 52	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	42
E3 53	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E3 54	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	2	3	4	5	2	1	17	46
E3 55	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	3	2	12	33
E3 56	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	36
E3 57	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36
E3 58	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	2	1	2	2	2	1	10	49
E3 59	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35
E3 60	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	1	12	42
E3 61	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	1	2	2	2	1	2	10	35
E3 62	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2	1	2	2	2	3	12	46
E3 63	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	42
E3 64	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	10	35
E3 65	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	3	2	4	1	5	2	17	50
E3 66	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	37
E3 67	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	42

E3 68	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41
E3 69	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	47
E3 70	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2	3	4	5	2	1	17	38
E3 71	3	3	3	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	38
E3 72	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E3 73	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	1	2	2	2	4	2	13	52
E3 74	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33
E3 75	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	42
E3 76	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	2	3	2	2	2	1	12	37
E3 77	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	1	2	2	2	1	2	10	44
E3 78	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	3	12	38
E3 79	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	5	2	3	3	1	2	16	41
E3 80	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	43
E3 81	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	3	2	4	1	5	2	17	40
E3 82	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2	3	2	2	2	3	14	38
E3 83	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	5	2	18	41



DATA MARIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

16 : P3 5 Visible: 44 de 44 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1_V1	P7	P8	P9	P10
1	3	1	2	1	1	2	10	1	5	1	2
2	2	2	2	2	2	4	14	2	5	2	5
3	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2
4	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1
5	4	3	2	2	4	4	19	1	2	4	2
6	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1
7	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2
8	2	2	3	2	2	1	12	2	1	2	1
9	5	3	3	1	1	4	17	1	2	4	2
10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1
11	3	3	3	3	1	1	14	1	2	1	2
12	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1
13	4	5	5	4	5	2	25	1	2	4	2
14	2	2	2	2	2	1	11	2	1	2	1
15	4	1	5	4	3	4	21	1	2	1	2
16	3	1	5	1	1	2	13	1	5	1	2
17	2	2	2	2	2	5	15	2	5	2	5
18	3	4	4	1	1	4	17	1	2	1	2
19	2	2	2	2	2	2	12	2	5	2	1
20	4	3	3	3	4	4	21	1	2	4	2
21	2	2	2	2	2	4	14	2	1	2	1
22	3	3	3	3	1	2	15	1	2	1	2
23	2	2	2	2	2	1	11	2	1	2	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

DATA MARIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

16 : P3 5 Visible: 44 de 44 variables

	P10	P11	P12	D2_V1	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D3_V1
1	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18
2	5	2	4	20	2	3	4	5	2	1	17
3	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12
4	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	10
5	2	1	2	12	1	2	2	2	4	2	13
6	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10
7	2	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12
8	1	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12
9	2	1	2	12	1	2	2	2	1	2	10
10	1	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12
11	2	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16
12	1	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10
13	2	3	2	14	3	2	4	1	5	2	17
14	1	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14
15	2	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18
16	2	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18
17	5	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18
18	2	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17
19	1	2	1	13	1	2	2	2	3	2	12
20	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10
21	1	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13
22	2	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10
23	1	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12

DATA MARIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

3: P10 1 Visible: 44 de 44 variables

	P5_V2	P6_V2	D1_V2	P7_V2	P8_V2	P9_V2	P10_V2	P11_V2	P12_V2	D2_V2	P13_V2
1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5
2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	2
3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	1
4	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	2
5	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	1
6	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2
7	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	1
8	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2
9	1	4	17	1	2	4	2	1	2	12	1
10	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	2
11	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	5
12	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2
13	5	2	25	1	2	4	2	3	2	14	3
14	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	2
15	3	4	21	1	2	1	2	1	2	9	5
16	1	2	13	1	5	1	2	1	2	12	5
17	2	4	14	2	5	2	5	2	4	20	5
18	1	4	17	1	2	1	2	1	2	9	2
19	2	2	12	2	5	2	1	2	1	13	1
20	4	4	21	1	2	4	2	1	2	12	2
21	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1
22	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	2
23	2	4	14	2	1	2	1	2	1	9	1

Vista de datos Vista de variables

DATA MARIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12: P1 2 Visible: 44 de 44 variables

	P4_V2	P5_V2	P6_V2	D1_V2	P7_V2	P8_V2	P9_V2	P10_V2	P11_V2	P12_V2	D2_V2	P13_V2
1	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	2	12
2	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	4	20
3	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	2	9
4	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	1	13
5	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	2	12
6	2	2	4	14	2	1	2	1	2	2	1	9
7	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	2	9
8	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	1	9
9	1	1	4	17	1	2	4	2	1	2	2	12
10	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	1	9
11	3	1	4	17	1	2	1	2	1	2	2	9
12	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	1	9
13	4	5	2	25	1	2	4	2	3	2	2	14
14	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	1	9
15	4	3	4	21	1	2	1	2	1	2	2	9
16	1	1	2	13	1	5	1	2	1	2	2	12
17	2	2	4	14	2	5	2	5	2	4	4	20
18	1	1	4	17	1	2	1	2	1	2	2	9
19	2	2	2	12	2	5	2	1	2	1	1	13
20	3	4	4	21	1	2	4	2	1	2	2	12
21	2	2	4	14	2	1	2	1	2	2	1	9
22	3	1	2	15	1	2	1	2	1	2	2	9
23	2	2	4	14	2	1	2	1	2	1	1	9

DATA MARIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Lightshot  
Ayuda pantalla se copia al portapapeles

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

P1 2 Visible: 44 de 44 variables

	2	P12_V2	D2_V2	P13_V2	P14_V2	P15_V2	P16_V2	P17_V2	P18_V2	D3_V2	V2	var
1	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43	
2	2	4	20	2	3	4	5	2	1	17	51	
3	1	2	9	1	2	2	2	3	2	12	38	
4	2	1	13	2	1	2	2	2	1	10	35	
5	1	2	12	1	2	2	2	4	2	13	46	
6	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33	
7	1	2	9	1	2	3	3	1	2	12	36	
8	2	1	9	2	3	2	2	2	1	12	35	
9	1	2	12	1	2	2	2	1	2	10	39	
10	2	1	9	2	1	2	2	2	3	12	33	
11	1	2	9	5	2	3	3	1	2	16	42	
12	2	1	9	2	1	2	2	2	1	10	33	
13	3	2	14	3	2	4	1	5	2	17	56	
14	2	1	9	2	3	2	2	2	3	14	37	
15	1	2	9	5	2	2	2	5	2	18	48	
16	1	2	12	5	2	2	2	5	2	18	43	
17	2	4	20	5	2	2	2	5	2	18	52	
18	1	2	9	2	3	4	5	2	1	17	43	
19	2	1	13	1	2	2	2	3	2	12	37	
20	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	43	
21	2	1	9	1	2	2	2	4	2	13	36	
22	1	2	9	2	1	2	2	2	1	10	34	
23	2	1	9	1	2	3	3	1	2	12	35	

## Anexo 7: Tablas descriptivas

**Tabla 10**

*Resultados generales relacionados a la variable 1, Gestión pública*

	Usuarios	%
Muy alto	0	0%
Alto	9	2%
Bajo	295	77%
Muy bajo	80	21%
Total	384	100%

Se observa de la tabla 1, que, del total de la muestra, es decir, de 384 usuarios de una Municipalidad Provincial de Ica, el 77% considera que la gestión pública presenta un nivel bajo, el 21% un nivel muy bajo y finalmente el 2% en el nivel alto.

**Tabla 11**

*Liderazgo y planificación estratégica*

	Usuarios	%
Muy alto	24	6%
Alto	56	15%
Bajo	295	77%
Muy bajo	9	2%
Total	384	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla 2, el 77% de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ica, consideran que el liderazgo y planificación estratégica está en un nivel bajo, el 15% en un nivel alto, asimismo, el 6% en el nivel muy alto y finalmente el 2% un nivel muy bajo.

**Tabla 12***Gestión de recursos humanos y compromiso*

	Usuarios	%
Muy alto	1	0%
Alto	30	8%
Bajo	140	36%
Muy bajo	213	56%
Total	384	100%

Nota: Elaboración propia

Se observa de la tabla 3, el 56% de la muestra consideran que la gestión de recursos humanos y compromiso presenta un nivel muy bajo, el 36% de los usuarios consideran que esta en un nivel bajo, finalmente el 8% opina que esta en un nivel alto.

**Tabla 13***Gestión de recursos financieros y materiales*

	Usuarios	%
Muy alto	1	0%
Alto	72	19%
Bajo	220	57%
Muy bajo	91	24%
Total	384	100%

Nota: Elaboración propia.

Se observa de la tabla 4, el 57% de la muestra afirma que la gestión de recursos financieros y materiales presenta un nivel bajo, el 24% de los usuarios un nivel muy bajo y para el 19% un nivel alto.

**Tabla 14**

*Resultados generales relacionados a la variable Y: Calidad de servicios*

	Usuarios	%
Muy alto	0	0%
Alto	8	2%
Bajo	287	75%
Muy bajo	89	23%
Total	384	100%

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 5, de los de 384 usuarios de una Municipalidad Provincial de Ica, el 75% de usuarios consideró que la calidad de servicios presenta un nivel bajo, por otro lado, el 23% un nivel muy bajo y finalmente el 2% un nivel alto.

**Tabla 15**

*Servicios públicos de promoción económica y seguridad*

	Usuarios	%
Muy alto	25	7%
Alto	51	13%
Bajo	308	80%
Muy bajo	0	0%
Total	384	100%

Nota: Elaboración propia

Se observa de la tabla 6, el 80% de la muestra afirmó que los servicios públicos de promoción económica y seguridad están en un nivel bajo, el 13% en el nivel alto, y por último, pero no menos importante, un 7% considera que presentan un nivel muy alto.

**Tabla 16***Servicio público de registro civil*

	Usuarios	%
Muy alto	0	0%
Alto	26	7%
Bajo	129	33%
Muy bajo	229	60%
Total	384	100%

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 7 se observa que, el 60% de usuarios consideran que el servicio público de registro civil se encuentra en un nivel muy bajo, por otro lado, el 33% en un nivel bajo y finalmente el 7% en el nivel alto.

**Tabla 17***Servicio público de salud y medio ambiente*

	Usuarios	%
Muy alto	0	0%
Alto	72	19%
Bajo	216	56%
Muy bajo	96	25%
Total	384	100%

Nota: Elaboración propia

Se observa de la tabla 8, el 56% de la muestra afirmaron que el servicio público de salud y medio ambiente se ubica en un nivel bajo, el 25% de los usuarios en el nivel muy bajo, mientras que el 19% de los usuarios restantes consideraron que presenta un nivel alto.