



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Gestión municipal y calidad de servicio al ciudadano en un gobierno  
local de la provincia de Barranca, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Asencios Espinoza, Yenny (orcid.org/0009-0008-1501-4209)

**ASESORES:**

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

Dr. Vílchez Canchari, Juan Marcos (orcid.org/0000-0002-7758-7589)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE BARRANCA, 2024", cuyo autor es ASENCIOS ESPINOZA YENNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 11-08-2024 09:18:35

Código documento Trilce: TRI - 0848239





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ASENCIOS ESPINOZA YENNY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE BARRANCA, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
YENNY ASENCIOS ESPINOZA DNI: 40801422 ORCID: 0009-0008-1501-4209	Firmado electrónicamente por: YASENCIOS el 04-08- 2024 20:05:03

Código documento Trilce: TRI - 0848238



### **Dedicatoria**

A mis padres por ser mi guía para sobresalir en los momentos difíciles y a mi tía ANTOLINA por su apoyo incondicional que me brindó para lograr mis objetivos.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haber puesto en mi camino personas maravillosas que han contribuido en mi desarrollo personal y profesional. En especial, a mi amiga Gretel por su apoyo en la elaboración del presente trabajo, porque sin su apoyo no hubiera sido posible.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenido .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	10
III. RESULTADOS.....	12
IV. DISCUSION .....	20
V. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Relación de gestión municipal y Calidad de servicio	20
Tabla 2: Relación de desarrollo organizacional y Calidad de servicio	21
Tabla 3: Relación de gestión de finanzas de la municipalidad y Calidad de servicio	22
Tabla 4: Relación de gestión de servicios y proyectos de la municipalidad y Calidad de servicio	23
Tabla 5: Gobernabilidad y Calidad de servicio	24
Tabla 6: Análisis de correlación: Prueba de hipótesis general	25
Tabla 7: Análisis de correlación: Prueba de la primera hipótesis específica	26
Tabla 8 Análisis de correlación: Prueba de la segunda hipótesis específica	26
Tabla 9: Análisis de correlación: Prueba de la tercera hipótesis específica	27
Tabla 10: Análisis de correlación: Prueba de la cuarta hipótesis específica	28

## **Resumen**

El presente trabajo contribuirá al logro del ODS 17 Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social. El objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca 2024. El tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 12,855 habitantes de un distrito de la provincia de Barranca con una muestra de 362 personas. Los resultados conforme al objetivo general demuestran que, del total de las personas encuestadas, el 55% señala que la gestión municipal es deficiente y, el 48,3% percibe que el servicio que se brinda es de mala calidad. Según la prueba estadística Tau-b de Kendall la correlación es 0,632 donde el resultado de contrastación muestra que el valor p es  $0,003 < 0,05$ ; por lo que, se concluye que existe una relación directa y buena entre las dos variables analizadas.

Palabras clave: gestión de recursos, calidad, planificación, gobernabilidad.

## **Abstract**

This work will contribute to the achievement of SDG 17 Sustainable development, entrepreneurship and social responsibility and social responsibility. The general objective of this study was to determine the relationship between municipal management and quality of citizen service in a local government in the province of Barranca 2024. he province of Barranca 2024. The type of basic research, quantitative approach, non-experimental quantitative, non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population consisted of 12,855 inhabitants of a district in the province of Barranca with a sample of 12,855 inhabitants province of Barranca with a sample of 362 people. The results, in accordance with the general objective show that, of the total number of people surveyed, 55% say that the municipal 55% said that municipal management was deficient and 48.3% perceived that the service provided was of poor quality service provided is of poor quality. According to Kendall's Tau-b statistical test, the correlation is Kendall's t-test, the correlation is 0.632, where the test result shows that the p-value is 0.003 p-value is  $0.003 < 0.05$ ; therefore, it is concluded that there is a direct and good relationship between the two variables analysed.

Keywords: resource management, quality, planning, governance.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación pretende establecer la relación entre gestión municipal y la calidad de servicio, teniendo en cuenta que en la actualidad se observa que los gobiernos locales son deficientes e ineficaces, por la falta de potencialización de sus riquezas, lo cual afecta en la calidad y garantía de los servicios a la población (Briceño, 2016); por lo que, es necesario enfocar la gestión municipal, como un proceso permanente donde se analiza, se toma decisiones sobre la entidad y control de acciones para atender las demandas de la población (Martínez, 2004). Por su parte, la calidad de servicio es entendido como la captación o juicio de valoración que construye el consumidor sobre el nivel de excelencia o superioridad del bien o servicio recibido, el cual se obtiene mediante lo contrastación de sus expectativas sobre que espera recibir y de lo que haya recibido sobre la misma (Parasuraman et al, 1985).

La importancia de esta investigación era conocer el funcionamiento de la entidad municipal y el cumplimiento de sus funciones dirigidas hacia a la población, y al logro del objetivo 17 referido a desarrollo sostenible, emprendimiento, y responsabilidad social; para lo cual es necesario desarrollar de forma eficiente en la gestión municipal, mejorando los mecanismos administrativos y estrategias primordiales para que la gestión municipal se desarrolle de forma íntegro (Triana, 2018).

A nivel internacional, la gestión pública en América Latina resulta ser insuficiente, inepto e improductiva (Cepal, 2018), que se refleja en el descenso de la calidad de los servicios públicos (Restrepo, 2009), este deterioro se observan en los problemas de tipo sistemático, comunicativo, y de capital humano que presenta el proceso de atención de los servicios público (Tonato, 2017), el cual persisten como brechas en los factores organizacional, prestación del servicio, financiero, institucional y normativo en la gestión del agua y saneamiento prestado por un municipio de Ecuador (Villarroel, 2016); asimismo, las deficiencias en la gestión municipal tiene implicancia en la perspectiva de deficiencia en la calidad de los servicios que ofrecía un municipio de Chile (Rojas et al., 2019).

A nivel nacional, se observa similar situación en la gestión de recursos públicos, a pesar que en los últimos años tuvieron mayor transferencia de competencias, tal como lo señala Herrera y Francke (2009) que la transferencia de mayores recursos no ha garantizado el otorgamiento de los bienes y servicios de calidad. Según Tapia (2016) el problema persiste, ya que las municipalidades no tienen los conocimientos necesarios y las condiciones adecuadas para ser competitivos. Así mismo, se refleja en un servicio deficiente infraestructura, limitado espacio físico, y deficiente preparación del personal (Mego, 2011).

A nivel local, podemos observar que la gestión de las municipalidades distritales muestra muchas limitaciones para brindar servicios de calidad, ya que la mayoría de estas municipalidades son las que tienen menos requerimientos económicos y financieros para satisfacer las exigencias de la población. Afrontando dichas instituciones diversos problemas, entre ellos se puede señalar los más visibles que están relacionados al desarrollo organizacional, a la gestión de las finanzas públicas, la entrega de servicios y proyectos y la gobernabilidad, los cuales influyen en una mejor percepción de los servicios públicos, tal como se describe a continuación.

En cuanto al desarrollo organizacional de una municipalidad distrital se puede apreciar que existe poca planificación, que se refleja en la inexistencia o desactualización de los principales instrumentos de gestión como el PDCD, PEI, ROF y otros; asimismo, la estructura de la organización y funciones no son congruentes con los fines de la institución, debido a la falta de implementación de áreas u oficinas necesarias para la realización de las actividades y asignación de responsabilidades tendientes al logro de los objetivos institucionales.

Las finanzas municipales muestra deficiencias en la programación de sus ingresos y gastos que repercuten en la ejecución presupuestal; sumado a ello, una inadecuada distribución de los recursos, asignándole mayor presupuesto a algunas áreas. Asimismo, la entidad muestra deficiencia en la recaudación económica evidenciándose un problema de déficit y sobre endeudamiento público.

Los servicios y proyectos tienen poca cobertura y calidad, la mayoría de las veces la entrega de un servicio se da a destiempo o amerita solicitarlo más de una vez. Otro aspecto está relacionado a la distribución de la carga laboral que conlleva a un funcionario a asumir más de una función, esto es, un funcionario

puede asumir el cargo de limpieza pública, de serenazgo, de medio ambiente, transportes, etc., lo cual limita la capacidad para entregar el servicio oportunamente. En cuanto a los proyectos se observa que hay insuficiencia de recursos económicos para atender todas las necesidades de la comunidad, hay lentitud en la ejecución de las obras y algunos de éstos están inconclusos o paralizados.

En relación a la gobernabilidad, se debe señalar que hay poca participación de las organizaciones sociales, las entidades públicas y privadas, a pesar que existen mecanismos de participación ciudadana como el presupuesto participativo y las audiencias públicas. Siendo que, a la fecha, se ha reducido considerablemente la participación de la comunidad en las decisiones del gobierno, en la priorización de sus proyectos, debido a que las autoridades no cumplen con sus compromisos asumidos en los presupuestos participativos.

Estos aspectos señalados conlleva a que la calidad de servicio sea deficiente, ya sea por la falta de fiabilidad, el mismo que se refleja en la entrega del servicio al ciudadano que tiene que acudir a la municipalidad más de una vez para ser atendido; e, incluso, algunos usuarios refieren que hay poca sensibilidad al momento de absolver las solicitudes y consultas de los administrados; seguridad, dado que se observa que algunos trabajadores están poco preparados y por ende, no generan confianza; la empatía, dado que algunos de los servidores públicos carecen de capacidad de comprender y resolver adecuadamente las consultas de los ciudadanos; y, por último, los aspectos tangibles se refiere al espacio físico limitado o inapropiado para atender a los usuarios; por lo que. muchas veces en un mismo espacio están aglomerados varios trabajadores de diferentes áreas; asimismo, se observa la demora en la tramitación y entrega de sus documentos.

En consecuencia, con base a lo señalado, se formula el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre gestión municipal y la calidad del servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca 2024? De la cual se deriva las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre el desarrollo organizacional, finanzas municipales, servicios y proyectos, gobernabilidad con la calidad de servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca 2024?

El estudio se justifica porque busca comprender a través de la revisión de las diversas teorías la relación entre la gestión municipal y sus posibles efectos que pudieran tener sobre la calidad de los servicios que se entrega a los ciudadanos, por parte del gobierno local mediante un conjunto de actividades, proyectos, provisión de bienes y servicios que afecta de manera positiva o negativa en la calidad de vida de sus habitantes; para lo cual, es necesario que la municipalidad, a través de sus autoridades comprenda y focalice la gestión municipal desde diversos aspectos como el desarrollo organizacional, la gestión de las finanzas municipales, servicios y proyectos, así como la práctica de la democracia participativa para optimizar la entrega de los servicios ampliando la cobertura y calidad. Los resultados de esta investigación servirán para orientar la implementación de las políticas locales que buscan mejorar y modernizar la gestión pública.

Por tanto, el objetivo general es determinar la relación entre la gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca 2024, del cual se derivan los objetivos específicos: determinar la relación entre el desarrollo organizacional, las finanzas municipales, servicios y proyectos, la gobernabilidad con la calidad de servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca 2024.

Respecto a la variable gestión municipal se ha hallado algunos estudios nacionales, como el desarrollado por Robles (2022), con diseño no experimental. En los resultados encontró que prevalecía el nivel regular en la gestión con el 74% y un 54% para la calidad de servicio; asimismo, se encontró que la gestión municipal se relacionaba de forma favorable con la calidad de servicio. Asimismo, Cruz (2023) en su estudio de diseño no experimental y correlacional, encontró como resultado que el 44% en la gestión de proyectos y el 47% del endeudamiento público eran un nivel medio, hallando un coeficiente Pearson de 0.640 estableciéndose que existía una relación directa entre la variable Gestión de proyectos y endeudamiento público. Por su parte, Natividad et al. (2022), en su investigación con diseño no experimental, descriptivo, correlacional. de corte transversal obtuvo como resultado que hay un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,892$ , estableciéndose una relación de manera positiva alta, entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chinchao. También, Díaz y Lago (2022) en su investigación con diseño no

experimental y correlacional, halló que el desarrollo organizacional era regular con 57%, mientras que las relaciones laborales se sitúan en un nivel medio con un 59%. El coeficiente de correlación fue de  $r = 0,948$  determinándose una relación directa entre el desarrollo organizacional y las relaciones con los trabajadores. En este mismo sentido, Aukgapuri (2021), precisó en su estudio con diseño no experimental, de corte transversal, de alcance correlacional en su resultado halló un coeficiente de correlación de  $r = 0.920$ , el mismo se refiere una relación positiva entre la gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad provincial de Cusco 2020. Del mismo modo, Ruíz (2021), en cuyo estudio de alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, en su resultado obtuvo valores similares con un  $p = 0.000$  y  $r = 0.928$  que establecía un nivel de relación fuerte entre las variables. Por otro lado, Quiroz (2021) en su investigación de diseño no experimental y corte transversal, en su resultado demostró que la MPCH presenta un nivel muy bajo de eficiencia, eficacia, colaboración con 65%, transparencia y ética con 75% en la gestión municipal. Asimismo, Morillo et al. (2020) en su estudio de diseño no experimental, transversal, encontró que la gobernabilidad en la categoría en proceso fue de 52.1% demostrando que la municipalidad no desarrolló adecuadamente sus funciones y una baja participación ciudadana con 57,9%. El coeficiente de alfa de Cronbach arrojó (0,944 y 0,854 respectivamente). La cual establece que la gobernanza tiene una mayor influencia que la participación ciudadana en la captación del desarrollo distrital. Finalmente, Huamán (2019) en su investigación con diseño no experimental, descriptivo correlacional, en su resultado encontró que el 36% de municipalidades presenta una gestión financiera baja y un presupuesto público moderado, encontrando un valor  $P = 0.014 < 0.05$  y  $r = 0.711$ , estableciendo que existe una relación entre la gestión financiera y el manejo del presupuesto público.

En cuanto a estudios internacionales, el estudio de Rojas et al. (2019) realizado en un municipio de Chile evidenciaron que el 80% de los encuestados consideraron que hay bajo nivel en la calidad de los servicios. En el estudio Villarroel (2016) se halló que el 60% de servicio en un municipio de Ecuador no se constituye como un servicio eficiente en la gestión del servicio público, en lo que refiere a la gestión del agua y saneamiento. Asimismo, Tonato (2017) señala que la atención que reciben los usuarios ciudadanos del distrito Metropolitano de

Quito en atención a los servicios entregados que se caracterizan por ser ineficientes o muestran deficiencias con respecto a la atención del centro de atención universal.

La gestión municipal se fundamenta en la teoría administrativa que fue desarrollada inicialmente por Taylor (1911), Weber (1970), Gulick (1937). Ella se orientaba a la administración pública en el quehacer del estado y de sus actividades, en sus funciones y estructura. Se basa en la comprensión y análisis de las estructuras, operación y gestión de las organizaciones gubernamentales y los servicios públicos; asimismo, la teoría de la Gestión Pública desarrollado por Herbert (1947), Waldo (1948), que se centra en la administración efectiva de las riquezas públicas en el ámbito municipal; la cual tuvo como propósito medir y evaluar la gestión municipal empleando aspectos técnicos e instrumental, en ella se abordó cuatro áreas necesarias de obtención de información y estas cuatro áreas son: desarrollo organizacional, finanza municipal, servicios y proyectos, y gobernabilidad.

Respecto a la definición de la gestión municipal, Alvarado (2019) define que las municipalidades realizan diversas acciones para ofrecer servicios públicos y cubrir las necesidades de la población y promover el crecimiento de la comunidad de su competencia. Asimismo, Molina (2016) considera que es aquella acción del gobierno y que expresa la capacidad de manejar los recursos disponibles. Por otro lado, la Ley N° 27972 señala que los gobiernos locales son instituciones, que representan al estado en espacio territorial, que constituye medios cercanos de participación de orientación de interés públicos, que tienen autonomía en la gestión de los servicios; se establece dentro de la organización del estado como un gobierno local, que se constituye por un territorio, población y organización.

La gestión municipal se desarrolla sobre cuatro aspectos importantes que ayuda a una mejor comprensión de la misma, entre ellos tenemos:

La dimensión desarrollo organizacional, considerada como una estrategia que orienta la planeación futura que permite el desarrollo del personal para alcanzar la efectividad (Hellriegel et al., 2005). Para ello, las organizaciones deben desarrollar la planificación estratégica que permite dar la dirección de una institución, para ejecutar con plenitud la misión de la organización; por tanto, la planificación tiene una implicancia en aquellos valores expuestos en colaboradores de la entidad; además, de la estructura de la organización de

aquellos que **tienen** como finalidad adaptar tecnologías nuevas que serán empleadas en la vida laboral para las soluciones de los desafíos y problemas que pueden enfrentarse en el entorno del trabajo (Garbanzo, 2016).

La dimensión Finanza municipal es la capacidad que tiene la organización para tener información cuantitativa y monetaria de las transacciones y operaciones que le corresponde ejecutar a la administración municipal (Martínez, 2000), aquella que es regulada por la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, el cual establece que las municipalidades tienen un presupuesto que se rige por el mecanismo de presupuesto participativo, que se desarrolla de manera anual, el cual constituye como instrumento importante de administración y gestión que guía la distribución del presupuesto considerando los proyectos priorizados por la población. Este mecanismo cumple un proceso de formulación, aprobación y ejecución que se da en marco de la Ley, que están orientados en función a los planes que cuentan la entidad. La misma ley señala que la entidad municipal formula y aprueba la ejecución de obras, así como los ingresos municipales, la recaudación que se obtiene en cada periodo.

La dimensión servicios y proyectos, al respecto Barillas et al. (2008) Señala que en esta área se verifica la capacidad que tiene la entidad en cuanto a la calidad y cobertura para la entrega de servicios públicos, en cuanto a sus características, atributos, alternativas dirigidas para el cierre de brechas a través de proyectos que se enfocan a solucionar la demanda de la población, prioritariamente en aquella población con mayor desventaja económica.

Por último, la dimensión gobernabilidad democrática que es entendida como una cualidad de la política, que es ejercida por la autoridad que comprende un conjunto de factores y procesos que involucran y benefician a los intereses de toda la sociedad (Morillo et al, 2020), este espacio involucra a las instituciones del Estado, las empresas privadas y las diferentes organizaciones sociales, integrando sus acciones en busca del beneficio general (López et al., 2017) el cual establece la cohesión social de aquellas instituciones que hayan sido excluidas en la toma de decisiones, en aquellos procesos relacionado al crecimiento y desarrollo del país, dentro del territorio que éstas pertenecen (Salgado et al.,2022).

Por otro lado, la variable calidad de servicio se basa en la teoría de la calidad con el modelo Servqual que fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml

y Berry (2009) el cual permite medir la calidad de servicio a través del entendimiento de la confianza de los consumidores y de la apreciación que éstos le dan al servicio recibido. Asimismo, tenemos la teoría Calidad del Servicio que fue desarrollada por Gronroos (1990), que establece que la gestión de servicios que ayuda a comprender cómo los consumidores perciben la calidad del servicio. Asimismo, el modelo de calidad de Cobra (2001) que establece que la calidad de servicio tiene dos dimensiones, una referido al aspecto instrumental, que incluye aquellos aspectos físicos del servicio, y otra que enfoca las características funcionales, que incluye aquellos aspectos intangibles del servicio, con este modelo se analiza los aspectos cualitativos y cuantitativos de la calidad y la valoración de ciertos factores que son incontrolables e impredecibles de los clientes.

En cuanto a las definiciones de calidad. Para Al-jazzazi y Sultan (2017) La calidad del servicio se entiende como una evaluación exánime por parte del cliente de un servicio específico y de la forma en que cumple sus expectativas y le proporciona satisfacción. Por otro lado, para Seto (2004) ésta es consecuencia de las expectativas; es decir, de lo que se espera recibir del servicio deseado en comparación de lo que recibe de manera concreta. Asimismo, Parasuraman, Zeithaml et al (1996) considera que la calidad de servicio es juicio valorativo que tienen los usuarios hacia la excelencia o superioridad de lo que se recibe, el cual resulta del comparativo entre las expectativas que hayan generado los usuarios y las percepciones que tienen sobre el servicio o bien que fueron ofrecidos. Por otro lado, Matsumoto (2014) señala que la calidad de servicio está relacionada a producir un bien o servicio bueno. Es producir lo que el consumidor desea adquirir, en tanto que se asemeja a la perfección.

Para las dimensiones se tomará el modelo Servqual que establece cinco dimensiones que son: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles. (Carrera et al., 2021) refiere que la fiabilidad es el grado de atención que la entidad o la empresa ofrece de un bien, servicio o producto a los clientes; la sensibilidad Berry (1991) señala que implica una respuesta rápida y efectiva a las preocupaciones y requerimientos del cliente, así como una actitud proactiva para anticipar y abordar sus necesidades; asimismo, la empatía Zeithaml (2006) considera que es la capacidad de una organización para comprender las necesidades y sentimientos de los clientes y responder a ellos de manera

adecuada y compasiva; por último, los aspectos tangibles Carro (2006) señala que corresponde a aquellos aspectos relacionados a la apariencia física como las instalaciones, los equipos y sus condiciones materiales, la apariencia que reflejan los trabajadores de la entidad y, los quipos que se emplean para la comunicación.

Finalmente, se plantea la hipótesis general gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca 2024. Asimismo, las hipótesis específicas son: El desarrollo organizacional, las finanzas municipales, los servicios y proyectos , la gobernabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca 2024.

## II. METODOLOGÍA

El presente estudio fue de tipo Básica, ya que su propósito es aumentar y enriquecer los conocimientos científicos (Valderrama, 2002). Asimismo, el enfoque fue cuantitativo porque mediante la recopilación de información se probó la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández, 2019). El diseño empleado fue no experimental dado que no se ha manipulado deliberadamente la variable gestión municipal, por lo que se visualizan aquellos fenómenos tal como se encuentran en la realidad práctica que luego fueron analizados (Kerlinger, 2002). De igual manera, el estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal porque se midió las escalas de las variables y posteriormente a través del proceso de prueba de hipótesis por medio del uso de las técnicas estadísticas se estableció el nivel, la dirección de correlación (Tamayo, 2001).

La variable gestión municipal (variable cualitativa ordinal) se define como la labor del gobierno y que expresa la suficiencia de manejar los bienes disponibles (Molina, 2016). De acuerdo a su definición operacional se midió mediante las dimensiones desarrollo organizacional, la finanza municipal, servicio y proyectos y; gobernabilidad, considerando 15 indicadores (Barillas, 2008). La variable calidad de servicio (variable cualitativa ordinal) definen como Juicio de valoración sobre la excelencia, que deriva de contrastar las expectativas que tienen los usuarios y/o consumidores con la percepción adquirida del servicio que adquiere (Parasuraman et al., 1996). Se mide mediante las dimensiones: la fiabilidad, la sensibilidad, seguridad, empatía y, aspectos tangibles, con 14 indicadores. Ambos instrumentos serán de escala de Likert.

La población de estudio estuvo conformada por 12,855 habitantes del distrito de Supe puerto (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2017) considerando los criterios de inclusión a los ciudadanos de 18 a 65 años que residen en Supe Puerto; excluyendo a las personas que son menores de 18 y mayores de 65 años. Se estableció el tamaño de la muestra mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual establecía que cualquiera de los pobladores puede ser encuestado ya que presentan similares características,

por lo que la muestra fueron 362 personas, con un nivel de confianza de 95% y 5% de error.

Se utilizó la técnica de la encuesta, empleándose el instrumento de cuestionario (uno para evaluar la gestión municipal y otro para medir la calidad de servicio) que fue aplicado de forma individual, en el distrito de Supe Puerto. Para la primera variable se utilizó el instrumento que mide la autoevaluación de la gestión municipal; para la segunda, el instrumento que usó el Modelo Servqual, con escala de Likert que toma valores de 1 al 5, en donde, 1 representa el menor valor, es decir, cuando la persona encuestada está en total desacuerdo, y 5 representa el mayor valor, lo que quiere decir, cuando las personas encuestadas están muy de acuerdo.

En cuanto al análisis datos, se realizó el análisis descriptivo presentado en tablas de frecuencia, figuras univariadas y bivariadas donde se desarrolla sus correspondientes interpretaciones de las variables y dimensiones de cada una de ellas. Así como, se muestra las tablas cruzadas o de contingencias para cada objetivo. En el análisis inferencial se realizó la prueba de hipótesis empleando el estadístico Tau b de Kendall para las variables ordinales, asumiendo un margen de error de 0.05 (5%) y un nivel de confianza de 95%.

Finalmente, el análisis ético, se conservó el anonimato de las personas encuestadas, respetando las ideas de los autores referidos en la investigación, se utilizó las normas APA séptima edición para referenciar a los autores utilizados, para la recolección de datos se tuvo encuestados a la población, empleándose la guía de elaboración de tesis de la UCV, se aplicándose el Software TURNITIN para la conformidad de la autenticidad del trabajo.

### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivo de los objetivos

En este capítulo se muestra los resultados del procesamiento de la información recogida mediante la aplicación de la encuesta. Dichos resultados se representan mediante tablas y figuras

En la primera tabla se presenta las tablas de las variables gestión municipal y calidad de servicio, así como las tablas y gráficos de cada una de las dimensiones.

Luego se presentan tablas de contingencias o tablas cruzadas, donde muestra el comportamiento de los datos de la variable gestión municipal y calidad de servicio, el cual demuestra cómo se encuentra la relación entre las variables, las que son corroboradas mediante la tabla de correlación que establece los resultados de la aplicación del Coeficiente de Correlación de Spearman el cual muestra la contrastación de hipótesis el grado de correlación, la intensidad y la dirección.

**Tabla 1**

*Gestión municipal y Calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Buena	regular	Mala	
Gestión municipal	Deficiente	Recuento	23	20	156	199
		% del total	6,4%	5,5%	43,1%	55,0%
	Medianamente eficiente	Recuento	13	93	17	123
		% del total	3,6%	25,7%	4,7%	34,0%
	Eficiente	Recuento	32	6	2	40
		% del total	8,8%	1,7%	0,6%	11,0%
Total	Recuento	68	119	175	362	
	% del total	18,8%	32,9%	48,3%	100,0%	

Nota: El coeficiente de correlación se ubica en anexo 9 en otras evidencias.

De un total de 362 encuestados, el 55% señalaron que la gestión municipal es deficiente y el 48,3% percibe que la calidad de servicio es mala.

Del total de porcentaje de encuestados que consideran deficiente la gestión municipal, el 43.1% percibe que el servicio es de mala calidad frente al 6,4% de buena calidad).

**Tabla 2**

*Desarrollo organizacional y Calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Buena	regular	Mala	
Desarrollo organizacional	Mucho	Recuento	33	58	7	98
		% del total	9,1%	16,0%	1,9%	27,1%
	regular	Recuento	14	48	35	97
		% del total	3,9%	13,3%	9,7%	26,8%
	Poco	Recuento	21	13	133	167
		% del total	5,8%	3,6%	36,7%	46,1%
Total	Recuento		68	119	175	362
	% del total		18,8%	32,9%	48,3%	100,0%

De un total de 362 encuestados, el 46.1% señalaron que el desarrollo organizacional es poco; asimismo, el 48,3% percibe que la calidad de servicio es mala.

Del total de porcentaje de los encuestados que consideran poco desarrollo organizacional, el 36,7% percibe que el servicio es de mala calidad frente al 5,8% de buena calidad.

**Tabla 3**

*Las finanzas municipales y Calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Buena	Regular	Mala	
Las finanzas municipales	Eficiente	Recuento	8	4	5	17
		% del total	2,2%	1,1%	1,4%	4,7%
	Medianamente eficiente	Recuento	39	99	18	156
		% del total	10,8%	27,3%	5,0%	43,1%
	Deficiente	Recuento	21	16	152	189
		% del total	5,8%	4,4%	42,0%	52,2%
Total	Recuento		68	119	175	362
	% del total		18,8%	32,9%	48,3%	100,0%

De un total de 362 encuestados, el 52,2% señalaron que las finanzas municipales son deficientes; asimismo, el 48,3% percibe que la calidad de servicio es mala.

Del total de porcentaje de encuestados que consideran deficiente las finanzas municipales, el 42% percibe que el servicio es de mala calidad frente al 5,8% de buena calidad.

**Tabla 4**

*Servicios y proyectos con la Calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Buena	regular	Mala	
Servicios y proyectos	Eficiente	Recuento	28	5	2	35
		% del total	7,7%	1,4%	0,6%	9,7%
	Media eficiente	Recuento	17	94	18	129
		% del total	4,7%	26,0%	5,0%	35,6%
	Deficiente	Recuento	23	20	155	198
		% del total	6,4%	5,5%	42,8%	54,7%
Total		Recuento	68	119	175	362
		% del total	18,8%	32,9%	48,3%	100,0%

De un total de 362 encuestados, el 54,7% señalaron los servicios y proyectos es deficiente; asimismo, el 48,3% percibe que la calidad de servicio es mala.

Del total de porcentaje de encuestados que consideran deficiente los servicios y proyectos, el 42,8% percibe que el servicio es de mala calidad frente al 6,4% de buena calidad.

**Tabla 5**  
*Gobernabilidad y Calidad de servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Buena	regular	Mala	
Gobernabilidad	alta	Recuento	24	18	9	51
		% del total	6,6%	5,0%	2,5%	14,1%
	moderada	Recuento	25	80	31	136
		% del total	6,9%	22,1%	8,6%	37,6%
	baja	Recuento	19	21	135	175
		% del total	5,2%	5,8%	37,3%	48,3%
Total		Recuento	68	119	175	362
		% del total	18,8%	32,9%	48,3%	100,0%

De un total de 362 encuestados, el 48,3% señalaron que existe baja gobernabilidad; asimismo, el 48,3% percibe que la calidad de servicio es mala.

Del total de porcentaje de encuestados que consideran que existe baja gobernabilidad, el 37,3% percibe que el servicio es de mala calidad frente al 5,2% de buena calidad.

### **Estadística inferencial**

Tomando en cuenta que el estudio es correlacional se realizó la contratación de hipótesis mediante la prueba estadística mediante Tau-b de Kendall tomando en cuenta que son variables de escala ordinal (Gamarra et al, 2008) Para el análisis se tomó el 0.95 de confianza y se asumió el 0.05 de error.

### **Prueba de Hipótesis general**

A continuación, se va a desarrollar la validación de la hipótesis general, donde la hipótesis nula es la negación de la hipótesis alterna, conforme se procede a comprobar.

**Tabla 6***Gestión municipal y calidad de servicio*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,632	,039	15,259	,003
N de casos válidos		362			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula

El resultado de contrastación muestra que el valor p es  $0,003 < 0,05$ ; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se demuestra que existe relación entre la variable gestión municipal y calidad de servicio; asimismo, la correlación es 0,632, es decir en la medida que mejore la gestión municipal hay una alta probabilidad que mejore la calidad de servicio.

**Prueba de la primera hipótesis específica**

A continuación, se va a desarrollar la validación de la hipótesis específica N°01, donde la hipótesis nula es la negación de la hipótesis alterna, conforme se procede a comprobar.

**Tabla 7***Desarrollo organizacional y calidad de servicio*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,510	,037	13,962	,005
N de casos válidos		362			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula

El resultado de contrastación muestra que el valor p es  $0,005 < 0,05$ , por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se demuestra que existe relación entre desarrollo organizacional y

calidad de servicio; asimismo, la correlación es 0,510, es decir en la medida que mejore el desarrollo organizacional hay una alta probabilidad que mejore la calidad de servicio.

### Prueba de la segunda hipótesis específica

A continuación, se va desarrollar la validación de la hipótesis específica n°2, donde la hipótesis nula es la negación de la hipótesis alterna, conforme se procede a comprobar.

**Tabla 8**

*Las finanzas municipales y la calidad de servicio*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significació aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,606	,038	14,909	,008
N de casos válidos		362			

a. No se presupone la hipótesis nula

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula

El resultado de contrastación muestra que el valor p es  $0,008 < 0,05$ , por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrándose así, que existe relación entre las finanzas municipales y calidad de servicio; asimismo, la correlación es 0,606, es decir en la medida que mejore la gestión de las finanzas públicas hay una alta probabilidad que mejore la calidad de servicio.

### Prueba de la tercera hipótesis específica

A continuación, se va desarrollar la validación de la hipótesis específica n°3, donde la hipótesis nula es la negación de la hipótesis alterna, conforme se procede a comprobar.

**Tabla 9***Los servicios y proyectos con la calidad de servicio*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,609	,034	16,623	,001
N de casos válidos		362			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula

El resultado de contrastación muestra que el valor p es  $0,001 < 0,05$ , por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrándose así, que existe relación entre los servicios y proyectos con la calidad de servicio; asimismo, la correlación es 0,609, es decir en la medida que mejore la gestión de servicios y proyectos hay una alta probabilidad que mejore la calidad de servicio.

#### **Prueba de la cuarta hipótesis específica**

A continuación, se va a desarrollar la validación de la hipótesis específica n°4 donde la hipótesis nula es la negación de la hipótesis alterna, conforme se procede a comprobar.

**Tabla 10**

La gobernabilidad y calidad de servicio

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,539	,037	14,471	,008
N de casos válidos		362			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

El resultado de contrastación muestra que el valor p es  $0,008 < 0,05$ , por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrándose así, que existe relación entre la gobernabilidad y calidad de servicio; asimismo, la correlación es 0,539, es decir en la medida que promueva la gobernabilidad hay una alta probabilidad que mejore la calidad de servicio.

## IV. DISCUSIÓN

En los resultados de la investigación que busco determinar la relación entre en gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca 2024, se encontró que prevalece la valoración negativa en ambas variables, donde el 55% de los pobladores encuestados consideraba que la gestión de la municipalidad es deficiente y, en cuanto a la calidad de servicio el 54% percibía que era de mala calidad. Asimismo, se evidenció que entre los encuestados que consideraban que la gestión de la municipalidad era deficiente, un mayor porcentaje percibía que el servicio era de mala calidad (49% mala calidad de servicio frente al 2% de servicio de buena calidad de servicio), evidenciándose una probable relación entre las variables que se corroboró con el análisis estadístico Tau b de Kendall, el cual se halló ( $\alpha > .005$  -  $r = .632$ ), según el rango de correlación, los valores del coeficiente que se acerquen a uno podrán establecerse de mayor correlación; es decir, la correlación es buena y directa.

Dicho resultado permitió determinar la influencia de una variable sobre la otra; es decir, mientras la valoración sobre la gestión municipal sea buena, hay una mayor probabilidad que la percepción de los servicios recibidos se califique como de buena calidad; e, inversamente, sucede si la valoración es negativa. Ello coincide con algunos estudios que son citados, entre ellos, con el estudio de Natividad et al. (2022) que al buscar determinar la relación entre la gestión y la calidad de servicio encontraron que más del 70% los usuarios estaban en desacuerdo en de la gestión municipal y los servicios; en la contrastación hallaron que la relación entre las variables era de 89%, concluyendo que existe relación de manera positiva alta entre las variables, que la gestión municipal tiene influencia en la calidad de servicio en una municipalidad distrital.

Así mismo, también concuerda con el estudio de Robles (2022) que en resultados encontró que prevalecía el nivel regular en la gestión con el 74% y un 54% para la calidad de servicio, donde hallaron relación alta y buena, lo que concluye que la gestión se relacionaba de manera favorable con la calidad de servicio en una municipalidad. Por último, es coincidente al estudio desarrollado por Aukgapuri (2021) que pudo determinar que había relación positiva y fuerte

entre las variables estudiadas, lo que pudo concluir que la gestión municipal en la medida que esta mejore, mejora la calidad del servicio público en la Municipalidad provincial de Cusco 2020.

Los estudios señalados anteriormente evidencian que los servicios y la gestión municipal están relacionadas directamente, independientemente del tipo de entidad, tamaño de la municipalidad o el lugar donde se ubica la entidad, si la gestión funciona a un nivel eficiente consecuentemente se podrá entregar los servicios de acuerdo a las expectativas de la población. Los resultados evidencian que la relación entre las variables es directa; es decir, si la gestión es mala, en consecuencia, probablemente los servicios que entrega dicha entidad es percibida como de calidad; de la misma forma, si la gestión se considera que es buena, la percepción sobre la calidad probablemente sería buena, ello se entiende porque la calidad corresponde a un juicio valorativo, a través de una experiencia en la entidad, tal como señalan Parasuraman, Zeithaml y Berry (2009) que la percepción sobre la calidad de servicio, se genera a través de la confianza de los consumidores y de la apreciación que éstos le dan al servicio recibido, con la atención y respuesta que brinda la entidad.

Las municipalidades son instituciones que están más cerca al ciudadano, y como tal, realizan diversas acciones para ofrecer servicios públicos, con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población y promover el crecimiento de la comunidad (Alvarado, 2019), son las que están en permanente exigencias, lo que hace que éstas estén en el ojo de la tormenta, siendo observadas por el mínimo error, el cual repercutirá en una mala calificación que conlleva a deslegitimar sus acciones, si no logran cubrir las demandas de la población; en consecuencia, si los servicios recibidos no responden a las expectativas del consumidor, la población percibirá que la entidad es mala, generándose desconfianza en gran parte de sus acciones que realice y los servicios que entrega.

Por consiguiente, se pudo determinar que, la valoración negativa de la gestión municipal influye probablemente para que los usuarios perciban negativamente las acciones que realizan la entidad, entre ellos, la entrega de servicios públicos; por consiguiente, la calidad de servicio se puede mejorar, siempre y cuando, las municipalidades adopten un conjunto de medidas que se

oriente a mejorar la gestión de los recursos disponibles (Molina, 2016), el cual permitiría efectivizar la entrega de servicios y mejorar la capacidad de respuesta ante la demanda de la población, haciendo que sus necesidades sean cubiertas relativamente, repercutiendo de manera progresiva en la satisfacción de los usuarios, ante las acciones y la imagen de la entidad.

Asimismo, se puede señalar que resultado refleja la baja aceptabilidad y la poca legitimidad que tienen los gobiernos locales, ya que en su mayoría tienen deficiencias en la gestión de sus recursos público, que limita la capacidad de las municipalidades para responder las expectativas de la población, el cual conlleva que haya una baja aceptación hacia estas instituciones y una percepción negativa de los servicios que brinda. El servicio para conocer su nivel de calidad se toma en cuenta dos aspectos, los tangibles (aspectos físicos que pueden ser observados y percibidos por el sentido) como los intangibles (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2009), éstas se constituyen dos dimensiones que se mide, según el modelo de calidad de Cobra (2001), una referido al aspecto instrumental, el cual incluye aquellos aspectos físicos del servicio y, otra que enfoca las características funcionales, que incluye aquellos aspectos intangibles del servicio.

En consecuencia, al analizar la calidad de servicio se debe observar la gestión pública que tiene diversos elementos para ser observados, que según el modelo de evaluación tomado por Barillas et al.; (2008) ella establece cuatro áreas de observación las cuales corresponden a desarrollo organizacional, gestión de las finanzas municipales, gestión de servicios y proyectos y, por último, la gobernabilidad, donde ella permite observar la capacidad de la entidad municipal para operar sobre los objetivos, el personal, la tecnología y la política sobre la equidad. Estas constituyen una relación dinámica entre el servicio que brinda la entidad y propiamente la gestión municipal y su funcionamiento, el cual permite analizar la situación de la municipalidad.

Al comprender la gestión municipal, según el modelo tomado, se puede observar que la gestión de las finanzas públicas, la gestión de recursos humanos, logísticos, tecnológicos, infraestructura, entre otros están intrínsecos, el cual se relacionan con la calidad en la misma dirección, tal como lo establecen las hipótesis específicas, es decir, mientras se mejoren las cuatro áreas

observadas habrá una mayor posibilidad que se entregue mejor servicio y la población se sienta más satisfecha, repercutiendo sobre la percepción y el nivel de confianza.

En los resultados de la primera hipótesis específica, se pudo observar que el 46.1% señalaron que el desarrollo organizacional es poco; asimismo, 48,3% percibe que la calidad de servicio es mala. Del total de porcentaje de los encuestados que consideran poco desarrollo organizacional, el 36,7% percibe que el servicio es de mala calidad frente al 5,8% de buena calidad; asimismo, se halló que el desarrollo organizacional está relacionado de manera directa y buena ( $\alpha > .005$  -  $r = .510$ ) a la calidad de servicio, el cual coincide con el estudio de Díaz y Lago (2022) en donde halló ( $r = 0,948$ ) una relación directa y fuerte entre el desarrollo organizacional y las relaciones con los trabajadores; por lo que, un desarrollo organizacional adecuado permite mejorar la entrega de servicios, siempre y cuando esta tenga una buena orientación.

Este resultado explica la importancia de la estructura y funciones de la entidad, dado que le da la capacidad institucional para responder con mayor eficiencia las demandas de la población, entregando servicio de calidad, dado que la calidad está estrechamente relacionada con la distribución de servicios y la forma de organización que posee una institución sea privada o pública, ya que, de acuerdo a cómo sus bienes y/o servicios logran cubrir las expectativas y necesidades de los ciudadanos, es probable y posible conocer que el servicio que se percibe sea de buena calidad o no lo sea (Mamani & Vilca, 2022)

Cuando la entidad tiene una adecuada orientación con políticas claras que se establece en la planeación futura, ella constituye en una estrategia que se sustenta una apropiada organización y del personal, la entidad puede alcanzar la efectividad en la entrega de servicios públicos (Hellriegel et al., 2005), donde la estructura de la entidad se organiza en función a las nuevas tendencias, para lo cual debe tomar en cuenta la implementación de tecnologías que serán empleadas para el desarrollo de las labores, con la finalidad de dar soluciones de los desafíos que requieren responderse en el trabajo (Garbanzo, 2016).

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se observó que el 52,2% señalaron que las finanzas municipales son deficientes; asimismo, el 48,3% percibe que la calidad de servicio es mala. Del total de porcentaje de

encuestados que consideran deficiente las finanzas municipales, el 42% percibe que el servicio es de mala calidad frente al 5,8% de buena calidad. En la contrastación se halló una correlación alto ( $\alpha > .008$   $r = .606$ ); por lo que, se determinó que la gestión de las finanzas está relacionada de manera directa y buena con la calidad de servicio. El resultado coincide con el estudio de Huamán (2019) que buscó determinar la eficacia de las finanzas y el manejo del presupuesto, el cual concluyó que la gestión financiera se relaciona con el manejo del presupuesto público y la calidad de servicio.

La relación de la gestión financiera sobre la entrega de servicios, se debe porque el manejo de las finanzas permite tener mayor orden, identificar las prioridades de gasto, la supervisión y seguimiento de la misma, ya que, las finanzas es la capacidad que tiene la organización para tener información cuantitativa y monetaria de las transacciones y operaciones que le corresponde ejecutar a la administración municipal (Martínez, 2000). En consecuencia, la gestión de las finanzas públicas permite tener mayor eficiencia en la distribución de recursos económicos para que la entidad tenga la capacidad logística necesarias que permite realizar las actividades y proyectos que tienen como finalidad responder a la demanda de la población.

Asimismo, el resultado de la tercera hipótesis específica, se pudo observar que el 54,7% señalaron los servicios y proyectos es deficiente; asimismo, el 48,3% percibe que la calidad de servicio es mala. Del total de porcentaje de encuestados que consideraban deficiente los servicios y proyectos, el 42,8% percibe que el servicio es de mala calidad frente al 6,4% de buena calidad. Asimismo, en la contrastación se halló que la gestión de servicios y proyectos está relacionada de manera directa y buena ( $\alpha > .001$  -  $r = .609$ ) a la calidad de servicio. Dicho resultado es similar al trabajo de investigación realizada por Cruz (2023) que aplicando el estadístico de coeficiente de correlación Pearson halló un valor de 0.640 que le permitió concluir que existe una relación directa entre la variable gestión de proyectos y calidad de servicio.

La entrega de proyectos y las actividades que realiza la municipalidad muchas veces contribuye a que la ciudadanía conozca con mayor magnitud el resultado de la gestión, ya que permite a la entidad mejorar la calidad y cobertura para la entrega de servicios públicos, en cuanto a sus características, atributos,

alternativas focalizadas para el cierre de brechas a través de proyectos que se destinan a solucionar la demanda de la población Barillas et al. (2008).

Asimismo, la ejecución de proyectos se constituye en el aspecto más visible de una gestión donde se concentra la mayor parte de las opiniones, en el cual la población va construyendo un juicio valorativo de la gestión, ello se debe porque en el área de proyectos, es la parte más sensible de los gobiernos locales, ya que se evidencia la capacidad de la institución.

Por último, el resultado de la cuarta hipótesis específica, se observó que el 48,3% señalaron que existe baja gobernabilidad; asimismo, el 48,3% percibe que la calidad de servicio es mala. Del total de porcentaje de encuestados que consideraban que existe baja gobernabilidad, el 37,3% percibe que el servicio es de mala calidad frente al 5,2% de buena calidad. Asimismo, en la contrastación se halló que la gobernabilidad está relacionada de manera directa y buena ( $\alpha > .008$  -  $r = .539$ ) con la calidad de servicio, el cual coincide con el trabajo de investigación hecho por Morillo et al. (2020) que concluyeron que la gobernanza tiene una considerable influencia que la participación ciudadana en la captación del desarrollo distrital y la calidad de servicios.

El resultado corrobora la relevancia que tiene la gobernabilidad en la entrega de servicio, dado que ella permite diseñar mejor las políticas públicas haciendo participe a muchas instituciones que no son incluidas regularmente, permitiendo establecer mejor las prioridades y necesidades de la población; por lo que, es un espacio que involucra a diversos actores, tales como las empresas privadas y las diferentes organizaciones sociales, integrando sus opiniones, sugerencias y acciones en busca del beneficio general (López, Ayala y Arellanes, 2017).

Asimismo, a través de la variable gobernabilidad, se puede generar una mayor cohesión social, es decir, una mayor unidad entre las entidades que existen en la comunidad, ya que, por lo general estas instituciones pocas veces participan, evidenciándose su exclusión en todo el proceso de crecimiento y desarrollo de la comunidad, el país y en el territorio, sea nacional, regional o local (Salgado, Solís, y Montiel, 2022). Ello constituiría que las políticas públicas y las diversas acciones que realiza el Estado, en particular, las municipalidades se diseñen mejor, respondiendo a las necesidades de la población, lo que generaría una legitimidad para actuar en los diversos aspectos que la entidad participa, entregando diversos bienes y servicios.

La gobernabilidad permite mejorar el proceso de participación que constituiría en un mayor vínculo entre las entidades estatales y la sociedad, ello permitiría un mejor diseño de las políticas públicas, que identifique los principales problemas que deberán ser prioritarios para tender, una mayor participación permite que los ciudadanos asuman roles más activos, en la búsqueda y propuesta de alternativas de solución de los problemas públicos, donde no solo sean actores pasivos de demanda sino también su rol activo, se sienta parte de la oferta, esto constituiría en la construcción de valor público para establecer la cadena de valor público que permite comprender y analizar las decisiones políticas, sus estrategias del cómo se orienta la intervención desde el Estado para precisar y establecer el problema público

## V. CONCLUSIONES

Se concluye que, del 100% de encuestados señala que la gestión municipal es deficiente en 55%, mientras que su calidad de servicio es mala en un 48,3%. Según la prueba estadística Tau-b de Kendall la correlación es 0,632 donde el resultado de contrastación muestra que el valor p es  $0,003 < 0,05$ ; por lo que, existe una relación directa y buena entre las dos variables analizadas. Esta deficiencia es debido a que la municipalidad distrital no cuenta con los instrumentos de gestión necesarios y actualizados, y por ende, presentan fallas en su organización estructural y funcional, inadecuada distribución de recursos a las áreas correspondientes, lo cual no ha permitido alcanzar sus metas y objetivos, déficit fiscal, y sobreendeudamiento público, ya que sus deudas sobre pasa su capacidad económica; así mismo, presenta falencias en lo que respecta al personal que labora en la entidad desde las gerencias hasta la atención al usuario, porque muchos de los trabajadores desconocen sus funciones (por ser personal nuevo y falta de capacitación); asimismo, se observó insuficiencia de personal en las diversas áreas de la institución, lo cual influye directamente en la calidad del servicio que brinda la entidad.

Se concluye que, del 100% de encuestados señala que el desarrollo organizacional es poco en 46%, mientras que su calidad de servicio es mala en un 48,3%. Según la prueba estadística Tau-b de Kendall la correlación es 0,510 donde el resultado de contrastación muestra que el valor p es  $0,005 < 0,05$ ; por lo que, existe una relación directa y buena entre las dos variables analizadas. En este aspecto, también se observó deficiencias en el desarrollo de la organización, ya que los trabajadores desconocen sus funciones, carecen de los conocimientos necesarios y experiencia en el puesto que desempeñan o realizan funciones ajenas a su área; así mismo, carecen de espacios físicos adecuados y medios tecnológicos necesarios para desempeñar adecuadamente sus actividades, lo cual se ve reflejado en la calidad de servicio que se brinda a los administrados.

Se concluye que, del 100% de encuestados señala que la gestión de las finanzas es deficiente 52,2%, mientras que la calidad de servicio es mala en un 48,3%. Según, la prueba estadística Tau-b de Kendall la correlación es 0,606 donde el resultado de contrastación muestra que el valor p es  $0,008 < 0,05$ ; por

lo que, existe una relación directa y buena entre las dos variables analizadas. La deficiencia en las finanzas municipales es debido a que la municipalidad distrital no realiza una adecuada gestión de cobranza de sus tributos municipales como son los impuestos prediales, árbitros municipales, servicio de agua y alcantarillado, etc., asimismo, se observó poca conciencia tributaria de parte de la población en pagar sus deudas, lo que ha dado como resultado que la municipalidad distrital padezca de déficit económico; razón por la cual, la entidad no puede contratar más personal, no pueden contratar bienes y servicios oportunamente, así como tampoco puede prestar servicios de calidad, tanto en los servicios administrativos como la atención más urgentes de la población.

Se concluye que, del 100% de los encuestados señala que la gestión de servicios y proyectos es deficiente en un 54.7%; mientras que la calidad de servicio es mala en un 48,3%. Según, la prueba estadística Tau-b de Kendall la correlación es 0,609, donde el resultado de contrastación muestra que el valor p es  $0,001 < 0,05$ ; por lo que, existe una relación directa y buena entre las dos variables analizadas. En la municipalidad se observó que hay mucha dificultad en la entrega de los servicios, donde el administrado tiene que acudir a la entidad en reiteradas oportunidades para ser atendido; ello es debido que en la mayoría de los casos porque el personal desarrolla diferentes funciones a la vez, también es porque muchos de los trabajadores no reciben capacitación en la área de su competencia y no cuentan con los medios adecuados disponibles; así mismo, se observó que hay insuficiencia de recursos para la ejecución de los proyectos o simplemente hay proyectos que no se concluyen dentro de su plazo de ejecución, lo cual influye de manera directa en la calidad de servicio que se presta a los usuarios del distrito.

Se concluye que, del 100% de los encuestados señala que la gobernabilidad es poca un 48,3% mientras que la calidad de servicio es mala en un 48,3%. Según, la prueba estadística Tau-b de Kendall la correlación es 0,609 donde el resultado de contrastación muestra que el valor p es  $0,001 < 0,05$ ; por lo que, existe una relación directa y buena entre las dos variables analizadas. La poca gobernabilidad se ve reflejado en el hecho que se observa una baja participación ciudadana en el desarrollo de los presupuestos participativos y que en los últimos años ha decrecido enormemente (ausentismo o pérdida de interés de la población). Ocurre lo mismo con las audiencias públicas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

De los resultados obtenidos, se recomienda al Alcalde de una municipalidad distrital de la provincia de Barranca, lo siguiente:

Implementar y/o actualizar los instrumentos de gestión como el PDCD, PEI, ROF y otros, si es necesario contratar un consultor, estos documentos permitirán una mejor organización de la entidad, tener una visión y misión clara de lo quiere la sociedad; mejorar la recaudación de la entidad en un plazo aproximado de un año, con la implementación de medidas adecuadas; promover mayor participación ciudadana respetando la distribución equitativa del presupuesto, priorizando los sectores más vulnerables, priorizando sus necesidades básicas como es el agua, desagüe, salud, educación, etc.; implementar programas de capacitación dirigidas al personal, garantizar una mejor distribución de los recursos dentro de la entidad, para que las áreas pertinentes cumplan con sus objetivos y metas; realizar gestiones ante las otras entidades o sectores del estado para el financiamiento de proyectos de inversión en beneficio de la población.

En cuanto al desarrollo organizacional, la entidad debe establecer de manera clara las competencias funcionales de cada área, en el ROF de la entidad; realizar charlas y capacitaciones para un mejor desempeño de sus labores, asignación de mayores recursos para la contratación de personal y proporcionar espacio físico adecuado para cumplimiento de su trabajo, siendo necesario para ello, mejorar, construir o ampliar la infraestructura inmobiliaria; así mismo, implementar los medios tecnológicos necesarios y adecuados como las computadoras, el acceso a internet, software, plataforma virtual de atención al usuario, y así lograr en un plazo de un año aproximadamente, mejorar en un 50% el servicio que se presta a la población.

En cuando a las finanzas municipales, la entidad deberá implementar las siguientes medidas para mejorar su recaudación: realizar gestiones de cobranza coactiva (emisión masiva de resoluciones de determinación de deuda tributaria), identificación de los principales contribuyentes, ampliación de la base tributaria con la incorporación de nuevos contribuyentes que no están en la base de datos, actualización y fiscalización de la información tributaria de los contribuyentes, contratación de personal suficiente y capacitarlo adecuadamente, asignar mayor presupuesto al área de rentas de la

municipalidad, aprobar ordenanzas municipales que garanticen la legalidad de los tributos y los procedimientos correspondientes según las normativas de la materia, y además, realizar campañas de concientización tributaria; todo ello, con la finalidad de incrementar la recaudación en un 50%, en un plazo de 02 años aproximadamente.

En cuanto a los servicios y proyectos, la municipalidad distrital deberá hacer una mejor planificación en la contratación de los bienes, servicios y obras, acorde a las necesidades de la población y los objetivos estratégicos institucionales previstos en el PDC y PEI de la entidad, que tenga como fin último, el desarrollo socio económico de su distrito, siendo necesario para ello contar con profesionales calificados e idóneos; además, de realizar gestiones ante las entidades públicas para el financiamiento de la ejecución de los proyectos de inversión pública, o buscar financiamiento del sector privado mediante la modalidad de obras por impuestos, lo cual requiere de mayor tiempo para su ejecución, que muchas veces supera el periodo de gestión edil.

En cuanto a la gobernabilidad, la entidad debe tener mayor convocatoria de la población, con campañas de difusión e información sobre los presupuestos participativos a realizar, involucrando a todas las organizaciones sociales de base, instituciones públicas, privadas, etc., realizando en fechas y horarios que se adecuen al ciudadano; priorizar las obras teniendo en cuenta las necesidades de cada sector, centro poblado, etc.; distribuir el presupuesto de manera equitativo a los diferentes sectores de la población, dando preferencia a los sectores más vulnerables. Siendo esto una labor permanente de parte de la entidad.

## REFERENCIAS

- Al-jazzazi, A., y Sultan, P. (2017). Demographic differences in Jordanian bank service quality perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, 35(2), 275-297. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2016-0091>
- Alvarado, J. (2019). *Administración y Gestión Municipal*. Ediciones Normas jurídicas SAC.
- Aukgapuri, E. (2021). "La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Cusco, 2020 [Tesis de presgrado, Universidad Tecnológica de los Andes] <https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/453/1/La%20gesti%C3%B3n%20municipal%20y%20su%20influencia%20en%20la%20calidad-Aukgapuri%20Huitoccollo%2C%20Eva.PDF>
- Barillas, N., Bran, S., Castillo, O., Idrovo, J., & Chinchilla, R. (2008). *Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal*. <https://repo.funde.org/94/1/LIBROS-70.pdf>
- Berry, L. (1991). *marketing services, competing through quality*. Free Press.
- Briceño, Y. (2016). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/47564737-2c65-4fc3-aada-cb298ce3dbf7/content1>
- Carrera, M., Valenzuela, K., Y Gómez, G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Revista Digital Publisher*, 6(6), 219-312. doi:doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886
- Cobra, M. (2001). *Marketing de servicios: estrategias para turismo, finanzas, salud y comunicación*. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México.
- Cruz, U. (2023). *Gestión de proyectos y endeudamiento público en la Municipalidad distrital de Huaro, Quispicanchi, Cusco - 2023* [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/130618>
- Díaz, V., y Lago, R. (2022). *Desarrollo organizacional y relaciones laborales en la Empresa Cruz del Sur, agencia Huancayo - 2021* [Tesis de pregrado, Universidad peruana los Andes]. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7183/T037\\_42543444\\_74551040\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7183/T037_42543444_74551040_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista de*

educación, 40(1), 67-87. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-26442016000100067&script=sci\\_abstract&tlng=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-26442016000100067&script=sci_abstract&tlng=es)

Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition (Issues in Organization and Management Series)*. Lexington Books.

Gulick, L. (1937). *Notes on the Theory of Organization*. Institute of public Administration .

Hellriegel, D., Jackson, S., y Slocum, W. (2005). *Management a Competency-Based Approach*. Cengage Learning.

Herbert, S. (1947). *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations*. Free Press.

Hernandez, C. (2019). *Metodología de la Investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixto*. Editorial Mc Graw - Hill.

Herrera, P., y Francke, P. (2009). Análisis de la eficiencia del gasto municipal y de sus determinantes. *Economía*, 32(63), 113-178. [https://www.researchgate.net/publication/46532022\\_Analisis\\_de\\_la\\_eficiencia\\_del\\_gasto\\_municipal\\_y\\_de\\_sus\\_determinantes](https://www.researchgate.net/publication/46532022_Analisis_de_la_eficiencia_del_gasto_municipal_y_de_sus_determinantes)

Huamán, J. (2019). *Análisis de la gestión financiera del presupuesto público en los municipios de la provincia de chincha, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Ica]. <https://autonomadeica.edu.pe/wp-content/uploads/2021/10/ANALISIS-DE-LA-GESTION-FINANCIERA-DEL-PRESUPUESTO-PUBLICO-EN-LOS-MUNICIPIOS-DE-LA-PROVINCIA-DE-CHINCHA-2019.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2017). *Perú resultados definitivos de los censos nacionales*. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1544/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/)

Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. Editorial Mc Graw- Hill.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe [Cepal]. (2018). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/9107e394-bc61-4853-bfd1-f58332143eaf/content>

Ley N° 27972 - Ley Orgánica de municipalidades. (2003, 26, mayo). Congreso de la república. Diario el Peruano.

Lopez, R., Ayala, D., y Arellano, Y. (2017). Gobernabilidad democrática y desarrollo local sustentable. *Revista Economía y Sociedad*, 21(36), 61-75. <https://www.redalyc.org/journal/510/51052064004/html/>

Martínez, R. (2000). *Las finanzas del sistema federal mexicano*. INAD: <http://hdl.handle.net/11285/574172>

- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas* (34), 181-209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Mego, O. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011 [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de Trujillo]*. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1427239>
- Morillo, J., Huachallanqui, J., Palacios, J., y Uribe, Y. (2020). Gobernabilidad y participación ciudadana en el desarrollo local de Lima, Perú. *Revista venezolana de gerencia*, 25(92), 1313 - 1329. <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistavenezolanadegerencia/2020/Vol.%2025/No.%2092/6.pdf>
- Natividad, G., Chocce, R., y Avila, Y. (2022). *Gestión municipal y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco-2022 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]*. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/9475>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Quiroz, J. (2021). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Revista Industrial Data*, 25(1), 79-102. <http://orcid.org/0000-0001-5386-6914>
- Restrepo, B. (2009). Burocracia, gerencia pública y gobernanza. *Revista Diálogos de Saberes* (68), 167 -185. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3224477.pdf>
- Robles, J. (27 de setiembre de 2022). *Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96708>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., y Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390662>
- Ruiz, M. (2021). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91-100. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0003-1977-2046>
- Salgado, S., Solís, R., y Montiel, D. (2022). Democracia, gobernabilidad y cohesión social. *Revista Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*(13), 85-107. <https://revistahorizontes.uv.mx/index.php/horizont/article/download/31/39>

- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial.
- Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica*. Lumusa- Noriega Editores.
- Tapia, M. (2016). La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota en el departamento de Cundinamarca. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 7(1), 1-11. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Taylor, F. (1911). *The Principles of Scientific Management*. California Press.
- 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 - Ecuador]*. <https://core.ac.uk/reader/143429030>
- Triana, M. (2018). *La Planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás de Colombia]*. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14594/2018mariatriana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial San Marcos E.IR.L.
- Villarroel, J. (2016). *Análisis de los factores de gestión pública municipal de la competencia de agua y saneamiento en el cantón Cotacachi período 2014-2015 [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador]*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5372/1/T2089-MGDE-Villaroel-Analisis.pdf>
- Waldo, D. (1948). *The Administrative State: A Study of the Political Theory of American Public Administration*. Ronald Press Company.
- Weber, M. (1970). *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. University of California Press.
- Zeithaml, V., Berry, L., y Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46. <https://www.jstor.org/estable/1251929>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1. Gestión municipal	Molina (2016) señala que la gestión municipal es aquella acción del gobierno y que expresa la capacidad de manejar los recursos disponibles	Barillas (2008) establece cuatro dimensiones que permiten realizar la evaluación de la gestión municipal relacionados al desarrollo organizacional con sus indicadores la capacidad para alcanzar objetivos y metas, ordenar el territorio, contar con personal capacitado y, adoptar tecnología; la finanza municipal con sus indicadores la recaudación municipal, manejo de presupuesto, manejo de la deuda, inversión; el servicio y proyectos con sus indicadores diversificación de servicios, interacción con los clientes, evaluación de proyectos y; gobernabilidad con sus indicadores, participación ciudadana, transparencia publica e inclusión social.	D1 Desarrollo organizacional	La capacidad para alcanzar objetivos y metas	Ordinal  1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
				Ordenar el territorio	
				Contar con personal capacitado	
				Adoptar tecnología	
			D2 Finanza municipal	Recaudación municipal	
				Manejo de presupuesto	
				Manejo de las deudas	
				Inversión	
			D3 El servicio y proyectos	Diversificación de servicios	
				Interacción con los clientes	
				Evaluación de proyectos	
			D4 Gobernabilidad	Participación ciudadana	
				Transparencia publica	
Inclusión social					
V2. Calidad de servicio	Parasuraman, Zeithaml et al. (1996) definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo	Parasuraman et al. (2009) para medir la calidad de servicio se establece cinco dimensiones como confiabilidad, indicadores confianza, cumplimiento e información clara; sensibilidad, indicadores tiempo de respuesta, atención oportuna y disponibilidad para atender; seguridad,	D1 fiabilidad	Confianza	Ordinal  1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
				Cumplimiento	
				Información clara	
			D2 Sensibilidad	Tiempo de respuesta	
				Atención oportuna	
				Disponibilidad para atender	
			D3	Competencia	

	que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido	indicadores competencia, asistencia; empatía, interés, atención y respeto y; aspectos tangibles, indicadores estado de la infraestructura, estado de las instalaciones y espacios de atención.	Seguridad	Asistencia
			D4 Empatía	interés.
				Atención
				y respeto
			D3 Aspectos tangibles	infraestructura,
				estado de las instalaciones
				espacios de atención

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca, 2024

Estimado (a) señor(a) agradezco su valiosa colaboración. Nos gustaría saber cómo se siente acerca de la gestión municipal y la calidad de servicio del usuario. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Muchas gracias.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE 1- GESTIÓN PÚBLICA				Escala				
Dimensiones	Indicadores	N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Desarrollo organizacional	Capacidad para alcanzar objetivos y metas.	1	La municipalidad cumple adecuadamente con sus objetivos planificados.					
		2	Los proyectos realizados están conforme a lo planificado.					
	Ordenar el territorio	3	El ordenamiento territorial contribuye al desarrollo del distrito.					
	Contar con personal capacitado	4	La municipalidad se preocupa por capacitar a su personal.					
		5	El personal de la municipalidad es eficiente en el cumplimiento de sus funciones.					
	Adoptar tecnología	6	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos.					
		7	La municipalidad se preocupa por mejorar los servicios digitales de atención al usuario.					
Finanza Municipal	Recaudación municipal	8	Se cuenta con una información financiera oportuna					

		9	La municipalidad rinde cuenta de los ingresos que percibe.					
		10	La municipalidad administra adecuadamente sus recursos económicos					
	Manejo de presupuesto	11	Existe Eficiencia en el manejo del presupuesto.					
	Manejo de las deudas	12	La municipalidad cumple con el pago de sus deudas.					
	Inversión	13	La municipalidad invierte en obras que benefician a la población.					
		14	La municipalidad cumple con los proyectos aprobados en el presupuesto participativo.					
El Servicio y proyectos	Diversificación de servicios	15	Los servicios que brinda la municipalidad benefician a toda la población					
		16	Los servicios que brinda la municipalidad están enfocados a resolver los problemas de la población vulnerable					
		17	Los servicios que brinda la municipalidad satisfacen las necesidades de la población					
	Interacción con los usuarios	18	La Municipalidad informa adecuadamente sobre los servicios que brinda.					
		19	La Municipalidad informa adecuadamente de los proyectos que va ejecutar.					
		20	Los mecanismos institucionales de registro ayudan al seguimiento de sus de solicitudes.					
	evaluación de proyectos	21	Los proyectos ejecutados por la municipalidad cumplen con las normas técnicas.					
		22	Los proyectos ejecutados son sostenibles en el tiempo.					
	Gobernabilidad	Participación ciudadana	23	La municipalidad promueve la participación ciudadana.				

	Transparencia pública	24	La municipalidad a través de su página informa a la población de la gestión municipal						
		25	La municipalidad proporciona adecuadamente la información solicitada a la población.						
	Inclusión social	26	La municipalidad realiza proyectos que promueva la inclusión social						
<b>VARIABLE- 2 CALIDAD DE SERVICIO</b>									
Fiabilidad	Confianza	27	La institución genera confianza cuando atiende a los usuarios						
		28	La institución muestra confianza al momento de absolver las dudas de los usuarios.						
	Cumplimiento	29	La institución cumple adecuadamente el servicio en la atención a los usuarios.						
		30	La institución cumple oportunamente en la atención a los usuarios						
	Información clara	31	La institución brinda una información clara al momento de atender a los usuarios						
Sensibilidad	Tiempo de respuesta	32	La institución cumple oportunamente en la información en el desarrollo del servicio						
	Atención oportuna	33	La institución brinda un servicio de forma inmediata.						
	Disponibilidad para atender	34	La institución tiene la predisposición de ayudar a los usuarios.						
		35	La institución a institución prioriza la atención al usuario						
Seguridad	Competencia	36	La institución es competente al momento de atender a los usuarios						
		37	La institución tiene los conocimientos suficientes para responder las consultas de los usuarios.						
	Asistencia	38	La institución tiene buen trato al momento de atender a los usuarios						
		39	La institución apoya en absolver las consultas que presentan los usuarios						
Empatía	Interés	40	La institución se preocupa por los intereses de los usuarios.						

		41	La institución se preocupa por atender las necesidades específicas de los usuarios					
		42	La institución cuenta con horarios adecuados en la atención a los usuarios					
	Respeto	43	La institución muestra amabilidad al momento de brindar atención a los usuarios.					
Aspectos tangibles	Infraestructura	44	La institución brinda con una infraestructura adecuada.					
		45	Los equipos tecnológicos que cuenta la institución son adecuados					
	Estado de instalaciones	46	Las instalaciones son adecuadas para la atención a los usuarios					
	Aspectos de atención	47	Los ambientes que brinda la institución son confortables para la atención de los usuarios					

## Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Gustavo Zarate Ruiz

#### Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo cordial y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo III, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión municipal y calidad de servicio, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....  
YENNY ASENCIOS ESPINOZA  
D.N.I. 40801422



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO  
PARA UN INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión municipal y calidad de servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE BARRANCA, 2024

### Definición conceptual

**Gestión municipal:** Molina (2016) señala que la gestión municipal es aquella acción del gobierno y que expresa la capacidad de manejar los recursos disponibles

**Calidad de servicio:** Parasuraman, Zeithaml et al. (1996) definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido).

VARIABLE 1- GESTIÓN PÚBLICA				Escala				
Dimensiones	Indicadores	N°	ÍTEM	S u f i c i e n c i a	C l i r i d e n d i c i a	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	R o b s e r v a c i o n e s
Desarrollo organizacional	Capacidad para alcanzar objetivos y metas.	1	La municipalidad cumple adecuadamente con sus objetivos planificados.	1	1	1	1	
		2	Los proyectos realizados están conforme a lo planificado.	1	1	1	1	
	Ordenar el territorio	3	El ordenamiento territorial contribuye al desarrollo del distrito.	1	1	1	1	
	Contar con personal capacitado	4	La municipalidad se preocupa por capacitar a su personal.	1	1	1	1	
		5	El personal de la municipalidad es eficiente en el cumplimiento de sus funciones.	1	1	1	1	
	Adoptar tecnología	6	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos.	1	1	1	1	
		7	La municipalidad se preocupa por mejorar los servicios digitales de atención al usuario.	1	1	1	1	
Finanza Municipal	Recaudación municipal	8	Se cuenta con una información financiera oportuna	1	1	1	1	
		9	La municipalidad rinde cuenta de los ingresos que percibe.	1	1	1	1	
		10	La municipalidad administra	1	1	1	1	



			adecuadamente sus recursos económicos					
	Manejo de presupuesto	11	Existe Eficiencia en el manejo del presupuesto.	1	1	1	1	
	Manejo de las deudas	12	La municipalidad cumple con el pago de sus deudas.	1	1	1	1	
	Inversión	13	La municipalidad invierte en obras que benefician a la población.	1	1	1	1	
		14	La municipalidad cumple con los proyectos aprobados en el presupuesto participativo.	1	1	1	1	
El Servicio y proyectos	Diversificación de servicios	15	Los servicios que brinda la municipalidad benefician a toda la población	1	1	1	1	
		16	Los servicios que brinda la municipalidad están enfocados a resolver los problemas de la población vulnerable	1	1	1	1	
		17	Los servicios que brinda la municipalidad satisfacen las necesidades de la población	1	1	1	1	
	Interacción con los usuarios	18	La Municipalidad informa adecuadamente sobre los servicios que brinda.	1	1	1	1	
		19	La Municipalidad informa adecuadamente de los proyectos que va ejecutar.	1	1	1	1	
		20	Los mecanismos institucionales de registro ayudan al seguimiento de sus solicitudes.	1	1	1	1	
	evaluación de proyectos	21	Los proyectos ejecutados por la municipalidad cumplen con las normas técnicas.	1	1	1	1	
		22	Los proyectos ejecutados son sostenibles en el tiempo.	1	1	1	1	
Gobernabilidad	Participación ciudadana	23	La municipalidad promueve la participación ciudadana.	1	1	1	1	
	Transparencia pública	24	La municipalidad a través de su página informa a la población de la gestión municipal	1	1	1	1	
		25	La municipalidad proporciona adecuadamente la información solicitada a la población.	1	1	1	1	
	Inclusión social	26	La municipalidad realiza proyectos que promueva la inclusión social	1	1	1	1	
<b>VARIABLE- 2 CALIDAD DE SERVICIO</b>								
Fiabilidad	Confianza	27	La institución genera confianza cuando atiende a los usuarios	1	1	1	1	
		28	La institución muestra confianza al momento de absolver las dudas de los usuarios.	1	1	1	1	
	Cumplimiento	29	La institución cumple adecuadamente el servicio en la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
		30	La institución cumple oportunamente en la atención a los usuarios	1	1	1	1	
Información clara	31	La institución brinda una información clara al momento de atender a los usuarios	1	1	1	1		
Sensibilidad	Tiempo de respuesta	32	La institución cumple oportunamente en la información en el desarrollo del	1	1	1	1	



			servicio					
	Atención oportuna	33	La institución brinda un servicio de forma inmediata.	1	1	1	1	
	Disponibilidad para atender	34	La institución tiene la predisposición de ayudar a los usuarios.	1	1	1	1	
		35	La institución a institución prioriza la atención al usuario	1	1	1	1	
Seguridad	Competencia	36	La institución es competente al momento de atender a los usuarios	1	1	1	1	
		37	La institución tiene los conocimientos suficientes para responder las consultas de los usuarios.	1	1	1	1	
	Asistencia	38	La institución tiene buen trato al momento de atender a los usuarios	1	1	1	1	
		39	La institución apoya en absolver las consultas que presentan los usuarios	1	1	1	1	
Empatía	Interés	40	La institución se preocupa por los intereses de los usuarios.	1	1	1	1	
		41	La institución se preocupa por atender las necesidades específicas de los usuarios	1	1	1	1	
		42	La institución cuenta con horarios adecuados en la atención a los usuarios	1	1	1	1	
	Respeto	43	La institución muestra amabilidad al momento de brindar atención a los usuarios.	1	1	1	1	
Aspectos tangibles	Infraestructura	44	La institución brinda con una infraestructura adecuada.	1	1	1	1	
		45	Los equipos tecnológicos que cuenta la institución son adecuados	1	1	1	1	
	Estado de instalaciones	46	Las instalaciones son adecuadas para la atención a los usuarios	1	1	1	1	
	Aspectos de atención	47	Los ambientes que brinda la institución son confortables para la atención de los usuarios	1	1	1	1	



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta
Objetivo del instrumento	Recolectar datos de la muestra
Nombres y apellidos del experto	Gustavo Zarate Ruiz
Documento de identidad	09870134
Años de experiencia en el área	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X)
Máximo Grado Académico	Maestría (X)                      Doctor ( )
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	947 699 088
Firma	
Fecha	<b>29 de mayo del 2024</b>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	LICENCIADO EN ADMINISTRACION  Fecha de diploma: 08/08/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  Fecha de diploma: 20/02/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  Fecha de diploma: 20/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 19/08/2015 Fecha egreso: 27/05/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA  Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 18/08/2015 Fecha egreso: 07/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Dr. Carlos German Castagnola Sánchez

**Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo cordial y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo III, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión municipal y calidad de servicio, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

.....  
**YENNY ASENCIOS ESPINOZA**  
D.N.I. 40801422



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión municipal y calidad de servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE BARRANCA, 2024

**Definición conceptual**

**Gestión municipal:** Molina (2016) señala que la gestión municipal es aquella acción del gobierno y que expresa la capacidad de manejar los recursos disponibles

**Calidad de servicio:** Parasuraman, Zeithaml et al. (1996) definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido).

VARIABLE 1- GESTIÓN PÚBLICA				Escala				
Dimensiones	Indicadores	N°	ÍTEM	S u f i c i e n c i a	C l a r i d e n c i a	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	R o b s e r v a c i o n e s
Desarrollo organizacional	Capacidad para alcanzar objetivos y metas.	1	La municipalidad cumple adecuadamente con sus objetivos planificados.	1	1	1	1	
		2	Los proyectos realizados están conforme a lo planificado.	1	1	1	1	
	Ordenar el territorio	3	El ordenamiento territorial contribuye al desarrollo del distrito.	1	1	1	1	
	Contar con personal capacitado	4	La municipalidad se preocupa por capacitar a su personal.	1	1	1	1	
		5	El personal de la municipalidad es eficiente en el cumplimiento de sus funciones.	1	1	1	1	
	Adoptar tecnología	6	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos.	1	1	1	1	
		7	La municipalidad se preocupa por mejorar los servicios digitales de atención al usuario.	1	1	1	1	
Finanza Municipal	Recaudación municipal	8	Se cuenta con una información financiera oportuna	1	1	1	1	
		9	La municipalidad rinde cuenta de los ingresos que percibe.	1	1	1	1	
		10	La municipalidad administra	1	1	1	1	



			adecuadamente sus recursos económicos					
	Manejo de presupuesto	11	Existe Eficiencia en el manejo del presupuesto.	1	1	1	1	
	Manejo de las deudas	12	La municipalidad cumple con el pago de sus deudas.	1	1	1	1	
	Inversión	13	La municipalidad invierte en obras que benefician a la población.	1	1	1	1	
		14	La municipalidad cumple con los proyectos aprobados en el presupuesto participativo.	1	1	1	1	
El Servicio y proyectos	Diversificación de servicios	15	Los servicios que brinda la municipalidad benefician a toda la población	1	1	1	1	
		16	Los servicios que brinda la municipalidad están enfocados a resolver los problemas de la población vulnerable	1	1	1	1	
		17	Los servicios que brinda la municipalidad satisfacen las necesidades de la población	1	1	1	1	
	Interacción con los usuarios	18	La Municipalidad informa adecuadamente sobre los servicios que brinda.	1	1	1	1	
		19	La Municipalidad informa adecuadamente de los proyectos que va ejecutar.	1	1	1	1	
		20	Los mecanismos institucionales de registro ayudan al seguimiento de sus solicitudes.	1	1	1	1	
	evaluación de proyectos	21	Los proyectos ejecutados por la municipalidad cumplen con las normas técnicas.	1	1	1	1	
		22	Los proyectos ejecutados son sostenibles en el tiempo.	1	1	1	1	
Gobernabilidad	Participación ciudadana	23	La municipalidad promueve la participación ciudadana.	1	1	1	1	
	Transparencia pública	24	La municipalidad a través de su página informa a la población de la gestión municipal	1	1	1	1	
		25	La municipalidad proporciona adecuadamente la información solicitada a la población.	1	1	1	1	
	Inclusión social	26	La municipalidad realiza proyectos que promueva la inclusión social	1	1	1	1	
<b>VARIABLE- 2 CALIDAD DE SERVICIO</b>								
Fiabilidad	Confianza	27	La institución genera confianza cuando atiende a los usuarios	1	1	1	1	
		28	La institución muestra confianza al momento de absolver las dudas de los usuarios.	1	1	1	1	
	Cumplimiento	29	La institución cumple adecuadamente el servicio en la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
		30	La institución cumple oportunamente en la atención a los usuarios	1	1	1	1	
Información clara	31	La institución brinda una información clara al momento de atender a los usuarios	1	1	1	1		
Sensibilidad	Tiempo de respuesta	32	La institución cumple oportunamente en la información en el desarrollo del	1	1	1	1	



			servicio					
	Atención oportuna	33	La institución brinda un servicio de forma inmediata.	1	1	1	1	
	Disponibilidad para atender	34	La institución tiene la predisposición de ayudar a los usuarios.	1	1	1	1	
		35	La institución a institución prioriza la atención al usuario	1	1	1	1	
Seguridad	Competencia	36	La institución es competente al momento de atender a los usuarios	1	1	1	1	
		37	La institución tiene los conocimientos suficientes para responder las consultas de los usuarios.	1	1	1	1	
	Asistencia	38	La institución tiene buen trato al momento de atender a los usuarios	1	1	1	1	
		39	La institución apoya en absolver las consultas que presentan los usuarios	1	1	1	1	
Empatía	Interés	40	La institución se preocupa por los intereses de los usuarios.	1	1	1	1	
		41	La institución se preocupa por atender las necesidades específicas de los usuarios	1	1	1	1	
		42	La institución cuenta con horarios adecuados en la atención a los usuarios	1	1	1	1	
	Respeto	43	La institución muestra amabilidad al momento de brindar atención a los usuarios.	1	1	1	1	
Aspectos tangibles	Infraestructura	44	La institución brinda con una infraestructura adecuada.	1	1	1	1	
		45	Los equipos tecnológicos que cuenta la institución son adecuados	1	1	1	1	
	Estado de instalaciones	46	Las instalaciones son adecuadas para la atención a los usuarios	1	1	1	1	
	Aspectos de atención	47	Los ambientes que brinda la institución son confortables para la atención de los usuarios	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta
Objetivo del instrumento	Recolectar datos de la muestra
Nombres y apellidos del experto	Carlos German Castagnola Sánchez
Documento de identidad	06276084
Años de experiencia en el área	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X)
Máximo Grado Académico	Maestría ( )                      Doctor (X)
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	986 756 795
Firma	 Dr. Carlos German Castagnola Sanchez
Fecha	29 de mayo del 2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CASTAGNOLA SANCHEZ, CARLOS GERMAN DNI 06276084	<b>MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA</b>  Fecha de diploma: 22/07/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CASTAGNOLA SANCHEZ, CARLOS GERMAN DNI 06276084	<b>LICENCIADO EN PSICOLOGIA</b>  Fecha de diploma: 14/09/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA.ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CASTAGNOLA SANCHEZ, CARLOS GERMAN DNI 06276084	<b>BACHILLER EN PSICOLOGIA</b>  Fecha de diploma: 11/12/2003 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA.ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CASTAGNOLA SANCHEZ, CARLOS GERMAN DNI 06276084	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CASTAGNOLA SANCHEZ, CARLOS GERMAN DNI 06276084	<b>BACHILLER EN SAGRADA TEOLOGIA</b>  Fecha de diploma: 11/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/02/1988 Fecha egreso: 22/12/2008	FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA PERU
CASTAGNOLA SANCHEZ, CARLOS GERMAN DNI 06276084	<b>LICENCIADO EN EDUCACION, ESPECIALIDAD DE PSICOLOGIA Y CIENCIAS RELIGIOSAS</b>  Fecha de diploma: 27/03/02 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT PERU
CASTAGNOLA SANCHEZ, CARLOS GERMAN DNI 06276084	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 22/12/98 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT PERU



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Mg. Michel Jaime Méndez Escobar

**Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo cordial y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo III, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión municipal y calidad de servicio, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

.....  
**YENNY AENCIOS ESPINOZA**  
D.N.I. 40801422



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión municipal y calidad de servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca, 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE BARRANCA, 2024

**Definición conceptual**

**Gestión municipal:** Molina (2016) señala que la gestión municipal es aquella acción del gobierno y que expresa la capacidad de manejar los recursos disponibles

**Calidad de servicio:** Parasuraman, Zeithaml et al. (1996) definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido).

VARIABLE 1- GESTIÓN PÚBLICA				Escala				
Dimensiones	Indicadores	Nº	ÍTEM	S u f i c i e n c i a	C l i r i d e n d i c i a	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	O b s e r v a c i o n e s
Desarrollo organizacional	Capacidad para alcanzar objetivos y metas.	1	La municipalidad cumple adecuadamente con sus objetivos planificados.	1	1	1	1	
		2	Los proyectos realizados están conforme a lo planificado.	1	1	1	1	
	Ordenar el territorio	3	El ordenamiento territorial contribuye al desarrollo del distrito.	1	1	1	1	
	Contar con personal capacitado	4	La municipalidad se preocupa por capacitar a su personal.	1	1	1	1	
		5	El personal de la municipalidad es eficiente en el cumplimiento de sus funciones.	1	1	1	1	
	Adoptar tecnología	6	La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos.	1	1	1	1	
		7	La municipalidad se preocupa por mejorar los servicios digitales de atención al usuario.	1	1	1	1	
Finanza Municipal	Recaudación municipal	8	Se cuenta con una información financiera oportuna	1	1	1	1	
		9	La municipalidad rinde cuenta de los ingresos que percibe.	1	1	1	1	
		10	La municipalidad administra	1	1	1	1	



			adecuadamente sus recursos económicos					
	Manejo de presupuesto	11	Existe Eficiencia en el manejo del presupuesto.	1	1	1	1	
	Manejo de las deudas	12	La municipalidad cumple con el pago de sus deudas.	1	1	1	1	
	Inversión	13	La municipalidad invierte en obras que benefician a la población.	1	1	1	1	
		14	La municipalidad cumple con los proyectos aprobados en el presupuesto participativo.	1	1	1	1	
El Servicio y proyectos	Diversificación de servicios	15	Los servicios que brinda la municipalidad benefician a toda la población	1	1	1	1	
		16	Los servicios que brinda la municipalidad están enfocados a resolver los problemas de la población vulnerable	1	1	1	1	
		17	Los servicios que brinda la municipalidad satisfacen las necesidades de la población	1	1	1	1	
	Interacción con los usuarios	18	La Municipalidad informa adecuadamente sobre los servicios que brinda.	1	1	1	1	
		19	La Municipalidad informa adecuadamente de los proyectos que va ejecutar.	1	1	1	1	
		20	Los mecanismos institucionales de registro ayudan al seguimiento de sus de solicitudes.	1	1	1	1	
	evaluación de proyectos	21	Los proyectos ejecutados por la municipalidad cumplen con las normas técnicas.	1	1	1	1	
		22	Los proyectos ejecutados son sostenibles en el tiempo.	1	1	1	1	
Gobernabilidad	Participación ciudadana	23	La municipalidad promueve la participación ciudadana.	1	1	1	1	
	Transparencia pública	24	La municipalidad a través de su página informa a la población de la gestión municipal	1	1	1	1	
		25	La municipalidad proporciona adecuadamente la información solicitada a la población.	1	1	1	1	
	Inclusión social	26	La municipalidad realiza proyectos que promueva la inclusión social	1	1	1	1	
<b>VARIABLE- 2 CALIDAD DE SERVICIO</b>								
Fiabilidad	Confianza	27	La institución genera confianza cuando atiende a los usuarios	1	1	1	1	
		28	La institución muestra confianza al momento de absolver las dudas de los usuarios.	1	1	1	1	
	Cumplimiento	29	La institución cumple adecuadamente el servicio en la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
		30	La institución cumple oportunamente en la atención a los usuarios	1	1	1	1	
	Información clara	31	La institución brinda una información clara al momento de atender a los usuarios	1	1	1	1	
Sensibilidad	Tiempo de respuesta	32	La institución cumple oportunamente en la información en el desarrollo del	1	1	1	1	



			servicio					
	Atención oportuna	33	La institución brinda un servicio de forma inmediata.	1	1	1	1	1
	Disponibilidad para atender	34	La institución tiene la predisposición de ayudar a los usuarios.	1	1	1	1	1
		35	La institución a institución prioriza la atención al usuario	1	1	1	1	1
Seguridad	Competencia	36	La institución es competente al momento de atender a los usuarios	1	1	1	1	1
		37	La institución tiene los conocimientos suficientes para responder las consultas de los usuarios.	1	1	1	1	1
	Asistencia	38	La institución tiene buen trato al momento de atender a los usuarios	1	1	1	1	1
		39	La institución apoya en absolver las consultas que presentan los usuarios	1	1	1	1	1
Empatía	Interés	40	La institución se preocupa por los intereses de los usuarios.	1	1	1	1	1
		41	La institución se preocupa por atender las necesidades específicas de los usuarios	1	1	1	1	1
		42	La institución cuenta con horarios adecuados en la atención a los usuarios	1	1	1	1	1
	Respeto	43	La institución muestra amabilidad al momento de brindar atención a los usuarios.	1	1	1	1	1
Aspectos tangibles	Infraestructura	44	La institución brinda con una infraestructura adecuada.	1	1	1	1	1
		45	Los equipos tecnológicos que cuenta la institución son adecuados	1	1	1	1	1
	Estado de instalaciones	46	Las instalaciones son adecuadas para la atención a los usuarios	1	1	1	1	1
	Aspectos de atención	47	Los ambientes que brinda la institución son confortables para la atención de los usuarios	1	1	1	1	1



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta
Objetivo del instrumento	Recolectar datos de la muestra
Nombres y apellidos del experto	Michel Jaime Mendez Escobar
Documento de identidad	10797162
Años de experiencia en el área	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Máximo Grado Académico	Maestría (X) Doctor ( )
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Mayor de San Marcos
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	989 292 925
Firma	 Michel Jaime Méndez Escobar
Fecha	29 de mayo del 2024


**PERÚ**

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b>  <b>Fecha de diploma: 20/03/15</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b>  <b>Fecha de diploma: 28/09/15</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA</b>  <b>Fecha de diploma: 11/06/18</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 09/09/2015 Fecha egreso: 07/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>

## Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

### **Análisis de fiabilidad del cuestionario de relación entre gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de barranca, 2024**

En el cálculo de la fiabilidad vamos a emplear dos tipos, el análisis de validez aplicándose el análisis de confiabilidad aplicando el Alfa de Cronbach en tres etapas. Los métodos son, el análisis del coeficiente de consistencia interna.

#### **1. Análisis de confiabilidad**

Los resultados obtenidos del cuestionario de una prueba piloto aplicado a 15 pobladores del distrito de Supe

Los datos recogidos se procesaron en SPSS versión 23.0

El coeficiente de confiabilidad calculado para los dos instrumentos fue el siguiente:

Instrumento de medición de gestión municipal

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach = 0,801

Instrumento de medición de calidad de servicios

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach = 0,807

#### ***Coeficiente de Confiabilidad según la Fórmula de Alfa de Cronbach***

$$\alpha = \left[ \frac{m}{m - 1} \right] \cdot \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2_{\Sigma x_t}} \right]$$

Dónde: m: Número de Ítems

$$\sigma^2_{\Sigma x_t}$$

: Varianza del Test

#### **1.1. Primera prueba**

La primera prueba se hace un análisis de consistencia interna de las variables generales.

Como se puede observar nuestro valor calculado para el instrumento de medición nos da coeficientes de 0.807.

Eso nos indica que el instrumento utilizado para esta investigación tiene un buen grado de fiabilidad dado que es mayor al valor mínimo de Alfa de Cronbach para demostrar la confiabilidad de la encuesta.

Tras analizar los datos los resultados han sido los siguientes:

**Tabla 1**

*Índice Alfa de Cronbach*

Prueba Piloto	Variables	
	Gestión municipal	Calidad de servicio
Alfa de Cronbach	0.801	0.807
Alfa de Cronbach con ítems discriminado	0.806	0.813
Nº de Ítems	26	21
Nº de personas encuestadas	15	15

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del gobierno Regional de Junín, 2022

Los valores que puede tomar  $\alpha$  varían entre 0 y 1, aunque hay que advertir que puede llegar a alcanzar valores negativos de existir parejas de ítems negativamente correlacionadas.

El  $\alpha$  de Cronbach no es un estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún p-valor que permita rechazar la hipótesis de fiabilidad de la escala. No obstante, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores de  $\alpha$  superiores a 0,7 son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala.

Para este análisis se consideró el criterio establecido y señalado por los autores (Oviedo & Campo-Arias, 2005) es que un valor del alfa de Cronbach, entre 0.70 y 0.90, indica una buena consistencia interna para una escala unidimensional.

## Baremos:

Ninguna	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
0	.300	.500	.700	.900	1

### 1.2. Segunda prueba:

En esta prueba se desarrolla el análisis de coeficiente de consistencia interna, pero esta vez sobre las series de datos obtenidas con el formulario de encuesta. Se aplicó la discriminación estadística de la prueba piloto por (validez) de los diecisiete ítems de la primera variable y los cinco ítems de la segunda variable.

**Tabla 2: ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO**

TOTAL DE ITEMS	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	TOTAL DE ITEMS	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
IT_1	228.667	30.051	.390	.754	IT_27	257.333	31.995	.316	.802
IT_2	227.667	32.116	.174	.769	IT_28	232.667	31.789	.382	.794
IT_3	229.667	31.068	.229	.794	IT_29	197.333	30.202	.614	.787
IT_4	228.000	32.441	.254	.762	IT_30	202.333	32.875	.112	.805
IT_5	228.000	31.752	.121	.767	IT_31	197.667	32.254	.298	.813
IT_6	229.333	28.685	.637	.742	IT_32	201.667	34.006	.223	.824
IT_7	232.667	32.789	.362	.801	IT_33	228.000	32.441	.254	.762
IT_8	230.667	29.651	.379	.753	IT_34	272.667	31.789	.332	.804
IT_9	235.000	31.569	.257	.766	IT_35	232.667	32.789	.362	.801
IT_10	229.667	31.551	.236	.768	IT_36	228.000	32.441	.254	.762
IT_11	229.000	30.576	.251	.759	IT_37	229.333	28.685	.637	.742
IT_12	230.333	31.344	.267	.797	IT_38	232.667	32.789	.362	.801
IT_13	202.333	32.875	.412	.805	IT_39	230.667	29.651	.379	.753
IT_14	197.667	32.254	.298	.813	IT_40	235.000	31.569	.257	.766
IT_15	232.667	31.789	.382	.794	IT_41	228.000	32.441	.254	.762
IT_16	197.333	30.202	.614	.787	IT_42	272.667	31.789	.332	.804
IT_17	197.000	30.010	.680	.785	IT_43	235.000	31.569	.257	.766
IT_18	228.000	32.441	.254	.762	IT_44	229.667	31.551	.236	.768
IT_19	229.667	31.551	.236	.768	IT_45	229.000	30.576	.251	.759
IT_20	201.667	34.006	.223	.824	IT_46	197.667	32.254	.298	.813
IT_21	228.000	32.441	.254	.762	IT_47	201.667	34.006	.223	.824
IT_22	201.667	34.006	.223	.824					
IT_23	228.000	32.441	.254	.762					
IT_24	232.667	32.789	.362	.801					
IT_25	232.667	32.789	.362	.801					

Consistencia interna de Los ítems - total de la escala

### Discriminación Estadística de los ítems (VALIDEZ)

Los resultados de esta prueba han oscilado entre  $\alpha = 0,742$  y  $\alpha = 0.824$ . Eso nos indica que el instrumento utilizado para esta investigación tiene un alto grado de fiabilidad dado que los valores de alfa de Cronbach están cerca del valor 1.

El grado de correlación son muy altas, estos valores se deben porque son mayores a .300 como se considera en el criterio establecido, por lo tanto, no se tendría que retirar ningunos de los ítems, asimismo, cuando se observa la última columna alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido nos muestra cuánto subiría nuestro Alfa de Cronbach, si retiramos los ítems mencionados el Alfa de Cronbach subiría a penas unos puntos, entonces no vale la pena quitar esos ítems.

### 1.3. Tercera prueba:

En esta segunda prueba se va a analizar, igual que en la anterior, el coeficiente de consistencia interna, pero por dimensiones para establecer los coeficientes de cada dimensión y el valor de las variables generales.

### Análisis de fiabilidad de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

	INSTRUMENTO DE MEDICION GESTION MUNICIPAL	GESTION MUNICIIPAL			
		DIMENSIONES			
		DO.	GFM.	GPS.	G
ALFA DE CROMBACH	0.801	0.803	0.798	0.809	0.813
ITEMS	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26	1, 2, 3, 4 5, 6 y 7	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	15, 16, 17, 18, 19 y 20	21, 22, 23, 24, 25 y 26

### Discriminación Estadística de los ítems (VALIDEZ)

Como se puede observar nuestro valor calculado para el Instrumento de Satisfacción laboral utilizado que tiene 26 ítems en total, los coeficientes de

(Alfa de Cronbach) es  $\alpha > 0.801$ , eso quiere decir que todos los ítems son.

**CONFIABLE**

#### **Análisis de fiabilidad de las dimensiones**

	INSTRUMENTO DE MEDICION CALIDAD DE SERVICIO	CALIDAD DE SERVICIOS				
		DIMENSIONES				
		F	S	S	E	AT
ALFA DE CROMBACH	0.807	0.813	0.811	0.804	0.797	0.801
ITEMS	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 y 47	27, 28, 29, 30, 31	32, 33, 34, 35	36, 37, 38, 39	40, 41, 42 Y 43	43, 44, 45, 46 y 47

#### **Discriminación Estadística de los ítems (VALIDEZ)**

Como se puede observar nuestro valor calculado para el Instrumento de Autoestima utilizado que tiene 21 ítems en total, los coeficientes de (Alfa de Cronbach) es  $\alpha > 0.807$ , eso quiere decir que todos los ítems son.

**CONFIABLE**

#### **MATRIZ DE CODIGO DE LA PRUEBA PILOTO**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P48	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
2	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0
3	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1
4	1	1	0	0	1	4	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	4	1	0	0	1	1	1
5	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0
6	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1
7	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0
8	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0
9	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
10	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
11	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1
12	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
13	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
14	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1
15	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0

**NUMERO DE ITEMS (PREGUNTAS) CALIDAD DE SERVICIOS**

	P27	P28	P29	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	
						3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	P							

1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	
2	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0
3	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
4	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1
5	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0
6	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0
7	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0
8	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0
9	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
10	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
11	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
12	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
13	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0
14	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
15	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1

## Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es?no=103&u=1089032486&lang=es&io=2429023646

feedback studio Yenny Asencios Espinoza | Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en un gobierno local de la provincia de Barranca, 2024 /100 < 37 de 371 >

**Resumen de coincidencias**

**18 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.utes.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
8	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a undao Trabajo del estudiante	<1 %
10	doaj.org Fuente de Internet	<1 %
11	issuu.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 30    Número de palabras: 9441    Versión solo texto del informe    Alta resolución    Activado

15°C Mayorm. ruba...    08:50    8/08/2024

## Anexo 7. Análisis complementario

### Cálculo de la muestra

Formula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

N: Número total de habitantes del distrito de Supe Puerto.

n: Tamaño necesario de la muestra de personas entre 18 y 60 años de edad.

p: probabilidad positiva

q: probabilidad negativa

Z: Nivel de confianza o margen de confiabilidad (en este caso 95% de confianza,  $Z = 1.96$ )

E: Error de estimación (en este caso, se tomó un error de estimación  $\pm 5$  (de  $E = 0.05$ ) por ser una población homogénea.

Resolviendo tenemos:

$$n = \frac{(1.96 \times 1.96) \times 12,855 \times 0.5 \times 0.5}{12,854 \times (0.05 \times 0.05) + (1.96 \times 1.96) \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3.84 \times 12,855 \times 0.25}{12,854 \times 0.0025 + 3.84 \times 0.25}$$

$$n = \frac{1234.94}{33.09} = 373.09$$

Muestra de ajuste

Formula  $n^\circ = n$

$$n^\circ = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} \quad n^\circ = \frac{373}{1 + \frac{373}{12,855}} = \frac{373}{1 + 0.029} = 362$$

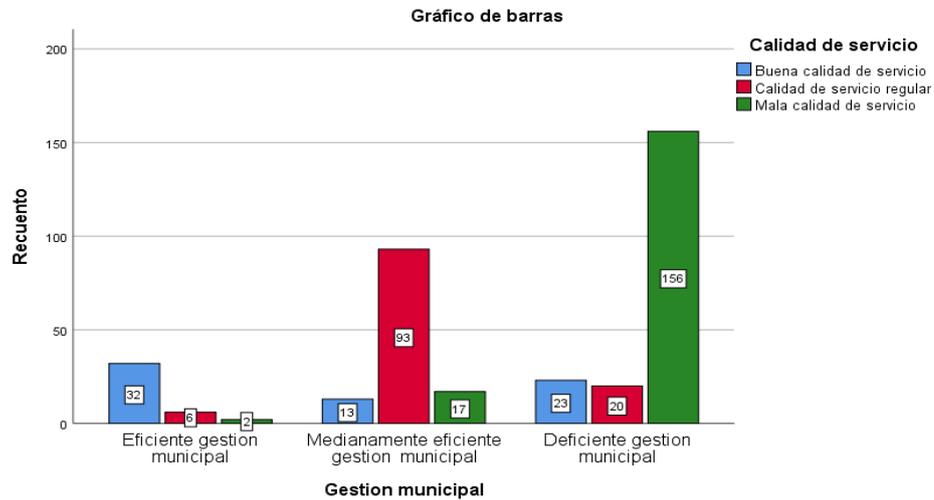
→ A donde  $n^\circ = 362$

## Anexo 9. Otras evidencias

### Análisis descriptivo del objetivo general

Figura 1

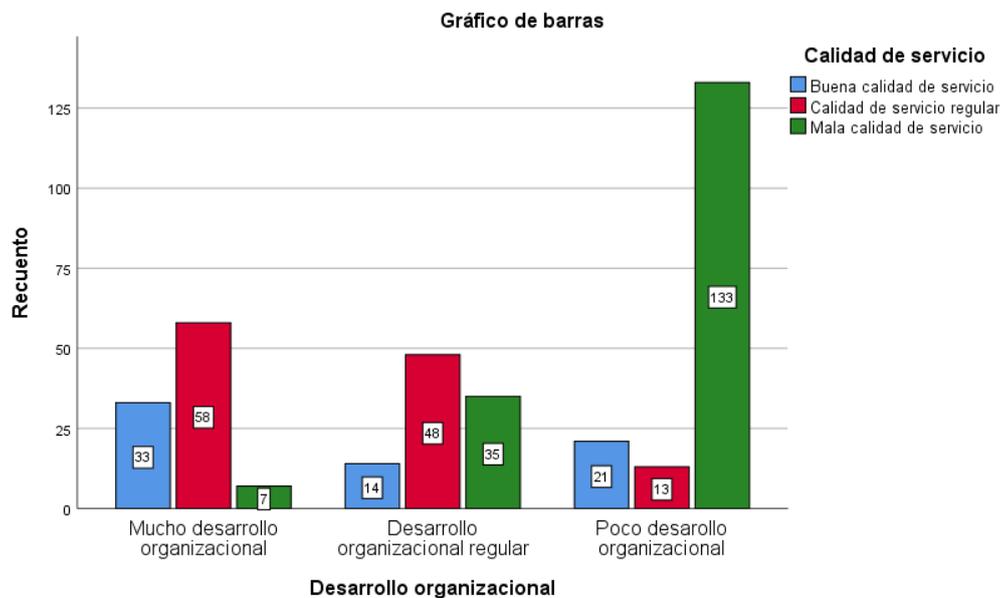
*Relación de Gestión municipal y Calidad de servicio*



### Análisis descriptivo del primer objetivo específico

Figura 2

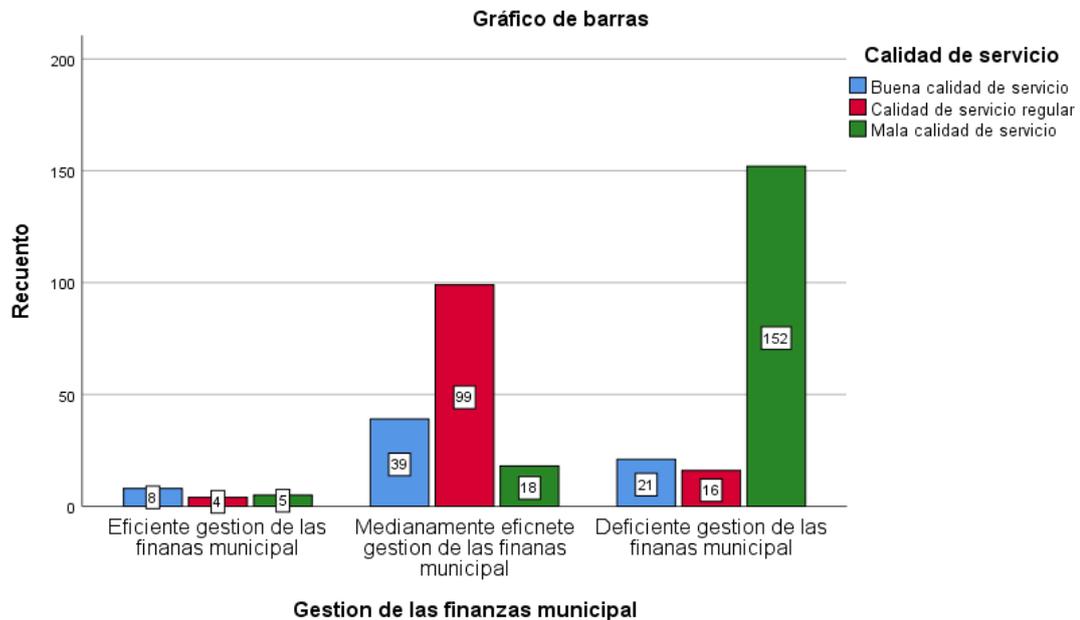
*Relación de desarrollo organizacional y Calidad de servicio*



## Análisis descriptivo del segundo objetivo específico

**Figura 3**

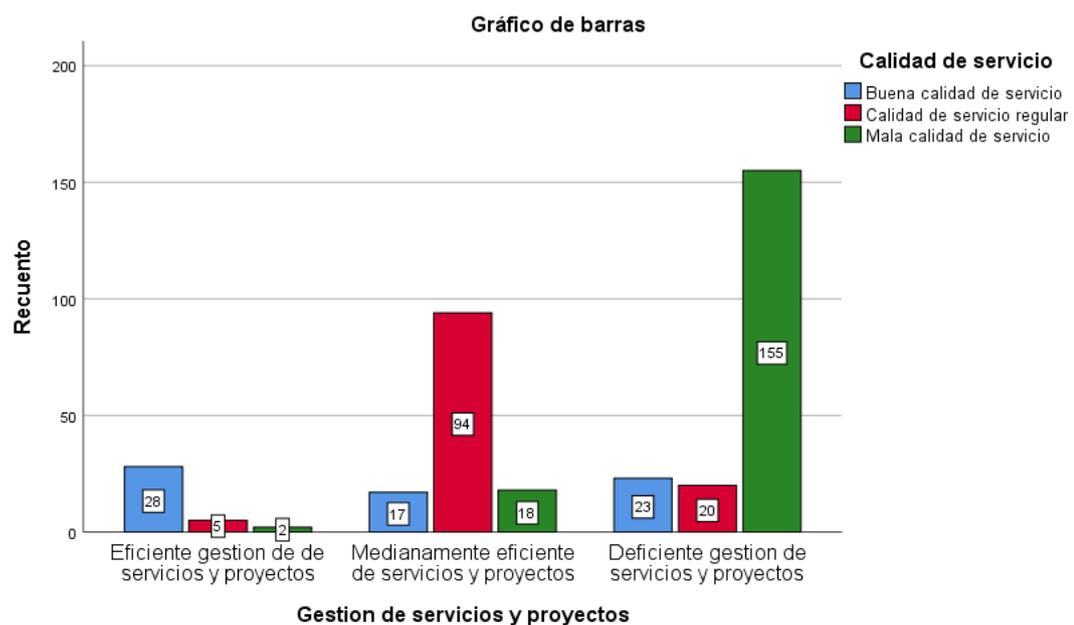
*Relación de gestión de las finanzas y Calidad de servicio*



## Análisis descriptivo del tercer objetivo específico

**Figura 4**

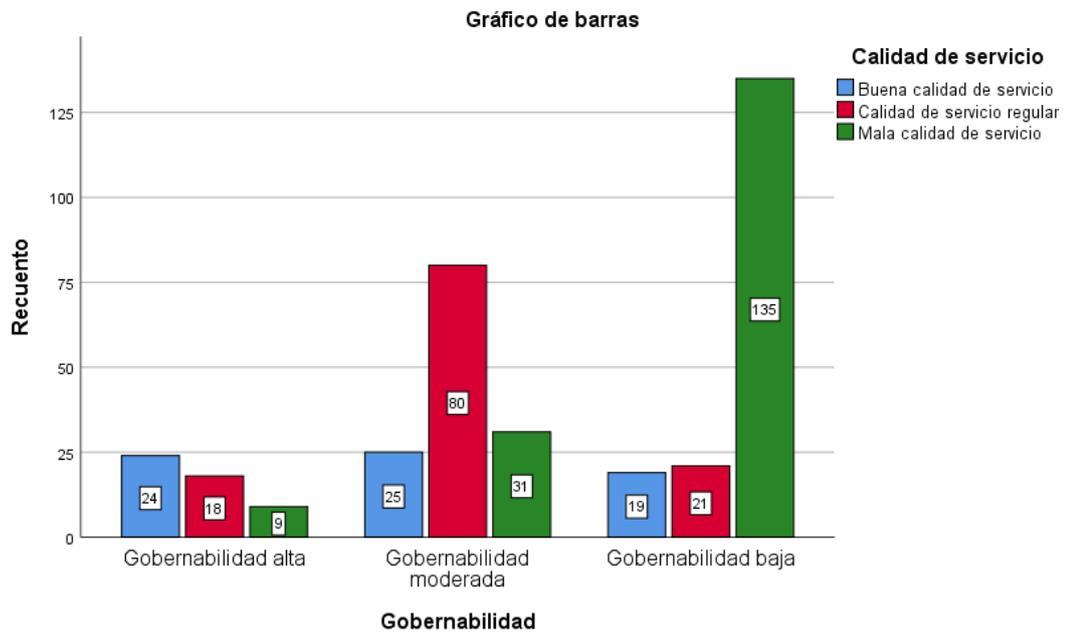
*Relación de servicios y proyectos y Calidad de servicio*



## Análisis descriptivo del cuarto objetivo específico

**Figura 5**

*Relación de Gobernabilidad y Calidad de servicio*



## Coeficiente de correlación

Opción	Valor de r	Interpretación
1	-1	Correlación negativa perfecta
	-0,5	Correlación negativa moderada
	0	Ninguna correlación
	+0,5	Correlación positiva moderada
	+ 1	Correlación positiva perfecta
2	1	Perfecta
	0,9 – 1	Excelente
	0,8 – 0,9	Buena
	0,5 – 0,8	Regular
	<  0,5	Mala
3	0,76 – 1,00	Entre fuerte y perfecta
	0,51 – 0,75	Entre moderada y fuerte
	0,26 – 0,50	Débil
	0 – 0,25	Escasa o nula

Base de datos

GESTION MUNICIPAL																														
	Desarrollo organizacional							Finanza Municipal							El Servicio y proyectos							Gobernabilidad								
	lt_1	lt_2	lt_3	lt_4	lt_5	lt_6	lt_7	lt_8	lt_9	lt_10	lt_11	lt_12	lt_13	lt_14	lt_15	lt_16	lt_17	lt_18	lt_19	lt_20	lt_21	lt_22	lt_23	lt_24	lt_25	lt_26				
UN_1	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_2	4	5	4	3	4	3	5	28	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_3	3	2	3	4	2	4	2	20	4	4	2	4	4	5	4	27	5	4	4	5	5	4	4	5	36	4	4	4	5	17
UN_4	2	2	2	2	2	2	2	14	4	2	2	5	2	4	2	21	5	2	4	2	5	3	2	4	27	5	2	5	3	15
UN_5	2	4	4	4	4	5	3	26	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_6	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	
UN_7	1	3	1	2	3	2	1	13	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	5	4	4	3	16
UN_8	3	2	3	4	2	4	3	21	2	2	2	3	4	5	3	21	3	3	5	3	4	3	3	3	27	3	3	3	3	12
UN_9	1	3	1	2	3	2	1	13	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_10	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_11	4	5	4	3	4	3	5	28	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	5	4	5	4	18	
UN_12	3	2	3	4	2	4	3	21	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	2	10	
UN_13	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_14	1	3	1	2	3	2	1	13	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_15	4	5	4	3	5	4	4	29	4	4	3	4	3	4	4	26	4	5	3	4	4	4	5	4	33	4	4	5	4	17
UN_16	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_17	2	1	2	2	2	3	2	14	2	2	2	2	1	2	13	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2	1	2	2	7	
UN_18	2	1	2	2	3	2	2	14	2	3	2	2	2	2	15	3	3	2	2	2	3	2	3	20	2	3	3	3	11	
UN_19	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_20	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	4	5	3	22	3	5	4	2	5	3	4	5	31	2	2	2	2	8
UN_21	2	3	2	2	2	1	3	15	2	2	2	3	2	2	15	2	2	2	2	3	2	2	2	17	2	2	2	2	8	

UN_22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	
UN_23	2	3	2	3	2	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	1	3	4	3	11
UN_24	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	2	10	
UN_25	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	4	4	5	4	17	
UN_26	3	3	3	4	4	3	3	23	3	3	3	4	3	5	3	24	4	3	5	3	3	3	3	4	28	4	3	4	5	16
UN_27	3	2	3	2	3	2	3	18	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_28	3	2	3	3	2	3	3	19	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_29	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_30	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_31	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_32	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_33	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_34	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	4	5	4	4	17
UN_35	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_36	3	4	5	4	2	4	4	26	4	4	2	4	4	5	4	27	5	4	4	5	5	4	4	5	36	4	4	4	5	17
UN_37	3	5	5	4	4	5	5	31	5	4	3	5	3	4	5	29	4	5	5	3	5	5	4	5	36	3	5	5	3	16
UN_38	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	1	3	2	3	9
UN_39	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_40	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	3	10
UN_41	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_42	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_43	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_44	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_45	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_46	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	4	3	5	5	17
UN_47	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	4	4	4	4	16
UN_48	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	4	4	5	4	17
UN_49	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_50	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	3	3	2	3	11

UN_51	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_52	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_53	3	4	5	5	4	3	4	28	5	5	5	4	4	4	31	5	2	4	4	5	5	3	4	32	3	5	4	5	17	
UN_54	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_55	4	5	4	3	5	4	4	29	4	4	3	4	3	4	26	4	5	3	4	4	4	5	4	33	4	4	5	4	17	
UN_56	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_57	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	4	3	4	5	16
UN_58	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	3	10	
UN_59	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	5	4	3	4	16
UN_60	3	4	5	4	2	4	4	26	4	4	2	4	4	5	4	27	5	4	4	5	5	4	4	5	36	4	4	4	5	17
UN_61	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_62	4	5	4	3	2	3	5	26	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_63	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_64	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_65	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_66	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_67	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	4	4	3	4	15
UN_68	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_69	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_70	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_71	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_72	4	5	4	3	5	4	4	29	4	4	3	4	3	4	26	4	5	3	4	4	4	5	4	33	4	4	5	4	17	
UN_73	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_74	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_75	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	2	10	
UN_76	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_77	4	4	4	3	3	4	4	26	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_78	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	3	10	
UN_79	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	

UN_80	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_81	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_82	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_83	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_84	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_85	4	5	4	3	3	3	5	27	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_86	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_87	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	3	3	2	3	11
UN_88	4	5	4	3	3	4	4	27	4	4	3	4	3	4	4	26	4	5	3	4	4	4	5	4	33	4	4	5	4	17
UN_89	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_90	4	4	4	3	3	4	4	26	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_91	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_92	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_93	3	4	5	4	2	4	4	26	4	4	2	4	4	5	4	27	5	4	4	5	5	4	4	5	36	4	4	4	5	17
UN_94	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_95	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_96	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_97	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_98	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	5	4	3	4	16
UN_99	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	3	10
UN_100	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_101	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_102	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_103	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_104	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_105	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_106	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_107	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_108	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14

UN_109	4	5	4	3	5	4	4	29	4	4	3	4	3	4	4	26	4	5	3	4	4	4	5	4	33	4	4	5	4	17
UN_110	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	3	3	2	3	11
UN_111	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_112	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_113	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_114	3	4	5	4	2	4	4	26	4	4	2	4	4	5	4	27	5	4	4	5	5	4	4	5	36	4	4	4	5	17
UN_115	4	4	4	3	3	4	4	26	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_116	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_117	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_118	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	3	11	
UN_119	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_120	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_121	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_122	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_123	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	3	2	3	11	
UN_124	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_125	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_126	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_127	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_128	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_129	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	5	4	3	4	16
UN_130	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_131	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_132	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	3	4	5	4	4	3	4	4	31	2	3	4	5	14
UN_133	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	2	10	
UN_134	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_135	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	3	4	5	4	4	3	4	4	31	4	3	4	5	16
UN_136	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_137	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	

UN_138	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	1	3	3	3	10
UN_139	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_140	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_141	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	3	4	5	4	4	3	4	4	31	2	3	4	5	14
UN_142	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	3	4	5	4	4	3	4	4	31	4	3	4	5	16
UN_143	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_144	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_145	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_146	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	3	3	2	3	11
UN_147	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	2	10
UN_148	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	3	4	5	4	4	3	4	4	31	4	3	4	5	16
UN_149	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_150	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_151	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	4	3	4	5	16
UN_152	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_153	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	4	4	5	4	17
UN_154	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_155	3	4	3	4	2	2	3	21	4	4	3	3	3	2	2	21	2	4	3	2	3	2	3	2	21	4	2	3	3	12
UN_156	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	3	11
UN_157	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_158	3	4	3	4	2	2	3	21	4	4	3	3	3	2	2	21	2	4	3	2	3	2	3	2	21	4	2	3	3	12
UN_159	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_160	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	2	3	3	3	11
UN_161	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_162	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	3	11
UN_163	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_164	4	5	4	3	2	3	5	26	3	2	2	3	2	5	2	19	3	4	4	2	4	3	4	4	28	3	4	5	4	16
UN_165	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_166	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	1	3	3	3	10

UN_167	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_168	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_169	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_170	3	4	5	4	2	5	4	27	4	4	2	4	4	5	4	27	5	4	4	5	5	4	4	5	36	4	5	4	5	18
UN_171	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_172	3	4	5	4	2	4	4	26	4	4	2	4	4	5	4	27	5	4	4	5	5	4	4	5	36	4	4	4	5	17
UN_173	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_174	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_175	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	3	3	2	11
UN_176	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_177	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_178	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	1	3	3	3	10
UN_179	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	3	3	2	3	11
UN_180	3	4	3	4	2	2	3	21	4	4	3	3	3	2	2	21	2	4	3	2	3	2	3	2	21	4	2	3	3	12
UN_181	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_182	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	5	4	3	4	16
UN_183	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_184	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_185	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_186	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	3	15
UN_187	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_188	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_189	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_190	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_191	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_192	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_193	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	1	3	3	3	10
UN_194	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	2	10
UN_195	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8

UN_196	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	5	3	4	5	17
UN_197	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_198	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_199	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_200	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	4	4	5	3	16
UN_201	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_202	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_203	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_204	4	3	3	2	3	2	4	21	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_205	1	3	3	1	3	2	1	14	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	1	3	3	3	10
UN_206	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_207	1	3	3	2	1	2	2	14	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	5	4	3	4	16
UN_208	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_209	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_210	1	1	4	3	1	3	1	14	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	3	15
UN_211	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_212	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_213	1	2	1	3	3	1	3	14	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	5	4	3	4	16
UN_214	2	2	4	3	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_215	4	3	3	2	3	2	4	21	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	1	3	2	3	9
UN_216	2	4	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_217	2	2	2	2	2	2	2	14	4	4	3	3	3	2	2	21	2	4	3	2	3	2	3	2	21	4	2	3	3	12
UN_218	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_219	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_220	3	4	3	4	2	2	3	21	4	4	3	3	3	2	2	21	2	4	3	2	3	2	3	2	21	4	2	3	3	12
UN_221	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_222	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_223	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	4	4	5	3	16
UN_224	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	1	3	3	3	10

UN_225	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_226	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	3	22	1	3	3	3	10	
UN_227	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_228	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	1	3	2	3	9		
UN_229	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_230	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	3	15		
UN_231	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	5	4	16		
UN_232	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_233	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_234	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_235	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	1	3	3	3	10		
UN_236	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_237	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_238	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_239	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_240	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	3	3	2	3	11		
UN_241	3	4	3	4	2	2	3	21	4	4	3	3	3	2	2	21	2	4	3	2	3	2	3	2	21	4	2	3	3	12		
UN_242	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_243	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_244	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_245	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	3	15		
UN_246	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_247	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_248	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_249	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	4	4	5	3	16		
UN_250	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	1	3	3	3	10		
UN_251	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14		
UN_252	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	2	10	
UN_253	3	4	3	4	2	2	3	21	4	4	3	3	3	2	2	21	2	4	3	2	3	2	3	2	21	4	2	3	3	12		

UN_254	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	5	4	3	4	16
UN_255	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	1	3	3	3	10
UN_256	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_257	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_258	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_259	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	1	3	2	3	9
UN_260	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_261	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	1	3	3	3	10
UN_262	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	4	4	4	4	16
UN_263	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_264	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_265	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_266	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_267	3	4	3	4	2	2	3	21	4	4	3	3	3	2	2	21	2	4	3	2	3	2	3	2	21	4	2	3	3	12
UN_268	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_269	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	4	4	4	4	16
UN_270	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	3	15
UN_271	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_272	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	2	10
UN_273	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_274	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_275	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_276	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	3	15
UN_277	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_278	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	1	3	3	3	10
UN_279	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	4	4	5	3	16
UN_280	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_281	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_282	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	2	3	2	3	10

UN_283	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_284	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14		
UN_285	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8		
UN_286	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8		
UN_287	3	4	4	3	4	3	5	26	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	4	3	4	5	30	3	4	3	4	14		
UN_288	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8		
UN_289	1	3	3	4	3	3	3	20	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	1	3	3	22	1	3	3	3	10		
UN_290	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	4	16		
UN_291	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	3	2	10		
UN_292	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14		
UN_293	3	4	3	4	2	2	3	21	4	4	3	3	3	2	2	21	2	4	3	2	3	2	3	2	21	4	2	3	3	12		
UN_294	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8		
UN_295	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	3	3	2	3	11		
UN_296	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8		
UN_297	3	4	4	3	4	3	5	26	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	4	3	4	5	30	3	4	3	4	14		
UN_298	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8		
UN_299	3	4	4	3	4	3	5	26	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	4	3	4	5	30	3	4	3	4	14		
UN_300	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8		
UN_301	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14		
UN_302	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8		
UN_303	3	4	3	4	2	2	3	21	4	4	3	3	3	2	2	21	2	4	3	2	3	2	3	2	21	4	2	3	3	12		
UN_304	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	3	3	11		
UN_305	1	3	3	2	3	3	3	18	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	4	24	1	3	3	3	10		
UN_306	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8		
UN_307	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8		
UN_308	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	3	15		
UN_309	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8		
UN_310	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8		
UN_311	1	3	3	2	3	3	3	18	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	4	24	1	3	3	3	10		

UN_312	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	1	3	2	3	9
UN_313	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	1	3	2	5	3	19	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_314	2	2	3	2	2	2	3	16	2	2	2	2	2	2	3	15	2	2	2	2	3	2	2	2	17	4	3	2	2	11
UN_315	1	2	2	2	2	4	2	15	2	2	1	2	1	4	2	14	2	2	2	2	4	2	2	2	18	2	2	2	4	10
UN_316	2	1	2	1	2	3	2	13	2	2	1	2	2	2	2	13	1	3	2	2	2	1	1	2	14	3	4	2	1	10
UN_317	2	4	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	2	2	2	18	2	4	2	2	10
UN_318	4	4	4	3	5	4	4	28	3	4	2	4	4	3	4	24	2	4	5	4	4	3	4	4	30	2	3	4	5	14
UN_319	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_320	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_321	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_322	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	3	15
UN_323	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_324	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	3	3	11
UN_325	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	5	4	3	4	16
UN_326	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_327	1	3	3	2	3	3	3	18	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	4	24	1	3	3	3	10
UN_328	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_329	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_330	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_331	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_332	3	4	3	4	2	2	3	21	4	4	3	3	3	2	2	21	2	4	3	2	3	2	3	2	21	4	2	3	3	12
UN_333	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_334	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	3	15
UN_335	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_336	1	3	3	2	3	2	3	17	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	3	3	2	3	11
UN_337	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14
UN_338	4	5	4	3	5	4	4	29	4	4	3	4	3	4	4	26	4	5	3	4	4	4	5	4	33	4	4	5	4	17
UN_339	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_340	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	4	16

UN_341	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8
UN_342	4	5	4	3	4	3	5	28	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	5	3	4	5	31	3	4	3	4	14	
UN_343	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	3	15	
UN_344	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_345	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_346	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_347	1	3	3	2	3	3	3	18	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	4	24	1	3	3	3	10	
UN_348	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_349	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	2	10	
UN_350	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_351	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_352	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	4	5	16	
UN_353	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_354	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	3	15	
UN_355	3	4	4	3	4	3	5	26	3	2	2	3	2	5	3	20	3	5	4	2	4	3	4	5	30	4	4	5	4	17	
UN_356	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	3	10	
UN_357	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_358	1	3	3	1	3	2	1	14	3	3	1	3	3	3	3	19	4	2	3	3	3	2	3	3	23	3	3	2	3	11	
UN_359	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
UN_360	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	4	16	
UN_361	3	5	4	3	3	4	5	27	5	5	2	5	4	2	3	26	5	4	5	3	5	5	4	3	34	3	4	5	3	15	
UN_362	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
	891	1062	1006	902	966	923	1064		955	921	709	969	883	993	913		963	1032	1040	864	1083	882	1001	1035		911	989	998	1032		

	CALIDAD DE SERVICIO																					
	lt_1	lt_2	lt_3	lt_4	lt_5	lt_6	lt_7	lt_8	lt_9	lt_10	lt_11	lt_12	lt_13	lt_14	lt_15	lt_16	lt_17	lt_18	lt_19	lt_20	lt_21	
UN_1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	4	56
UN_2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	45
UN_3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	59
UN_4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	45
UN_5	3	4	5	4	2	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	84
UN_6	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_7	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56
UN_8	3	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	84
UN_9	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	45
UN_10	3	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	84
UN_11	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56
UN_12	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	5	3	3	3	5	3	4	3	3	58
UN_13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_14	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_15	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_17	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	38
UN_18	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	46
UN_19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_20	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	4	5	3	3	5	4	2	5	3	4	76
UN_21	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
UN_23	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56
UN_24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42

UN_26	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	45
UN_27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_29	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_30	3	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	84
UN_31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_32	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	4	78
UN_33	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	3	5	3	4	4	75
UN_34	3	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	84
UN_35	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_36	3	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	84
UN_37	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	91
UN_38	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	56
UN_39	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_40	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	71
UN_41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_42	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	4	74
UN_43	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_44	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	4	5	5	3	5	4	2	5	5	4	4	80
UN_45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_46	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	4	78
UN_47	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_48	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	4	74
UN_49	3	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	84
UN_50	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	56
UN_51	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_52	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	4	5	3	3	5	4	2	5	3	4	4	76
UN_53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42

UN_55	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	84
UN_56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_57	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_58	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_59	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_60	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_61	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_62	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_63	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	3	5	4	2	5	3	4	72
UN_64	4	5	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	5	3	3	4	4	3	4	3	4	72
UN_65	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78
UN_66	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_67	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_70	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_72	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_73	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_74	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78
UN_75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_77	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78
UN_78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_80	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78
UN_81	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_82	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42

UN_84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_85	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_87	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56	
UN_88	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	84	
UN_89	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	3	3	5	4	2	5	3	4	75	
UN_90	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78	
UN_91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_92	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_93	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_95	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_96	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_97	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78	
UN_98	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_101	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_102	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_103	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78	
UN_104	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_105	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_106	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78	
UN_107	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_108	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_109	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_110	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56	
UN_111	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42

UN_113	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78
UN_114	3	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	84
UN_115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_117	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_120	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78
UN_121	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_122	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_125	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78
UN_126	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_127	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_128	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_129	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_130	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_131	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_132	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	79
UN_133	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_134	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_135	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	79
UN_136	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	4	5	5	3	5	4	2	5	5	4	80
UN_137	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_138	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	77
UN_139	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_140	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_141	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	79

UN_142	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	79
UN_143	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_144	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_145	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_146	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56
UN_147	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_148	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	77
UN_149	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_150	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_151	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78
UN_152	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_153	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_154	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_155	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_156	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_157	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_158	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_159	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_160	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	58
UN_161	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_162	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_163	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_164	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_165	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_166	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_167	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	58
UN_168																						42
UN_169	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_170	3	4	5	4	2	5	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	85

UN_171	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_172	3	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	84
UN_173	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_174	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_175	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_176	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_177	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_178	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	77
UN_179	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	56
UN_180	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_181	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_182	4	5	4	3	4	4	5	3	4	2	3	4	5	3	3	5	4	2	5	3	4	4	79
UN_183	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_184	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_185	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_186	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	4	84
UN_187	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_188	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_189	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_190	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_191	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	4	74
UN_192	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_193	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	58
UN_194	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_195	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_196	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	4	78
UN_197	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	78
UN_198	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	4	74
UN_199	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42

UN_200	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84
UN_201	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_202	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_203	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_204	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_205	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	58
UN_206	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_207	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_208	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_209	4	5	4	3	4	3	5	4	2	2	3	4	5	3	3	5	4	2	5	3	4	77
UN_210	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_211	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_212	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_213	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_214	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_215	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56
UN_216	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_217	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_218	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_219	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_220	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_221	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_222	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_223	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84
UN_224	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	58
UN_225	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_226	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	58
UN_227	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_228	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56

UN_229	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_230	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84	
UN_231	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_232	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_233	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_234	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_235	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	58	
UN_236	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_237	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_238	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_239	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_240	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56	
UN_241	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_242	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_243	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_244	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_245	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84	
UN_246	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_247	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	2	5	3	3	5	4	3	5	3	4	76	
UN_248	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_249	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84	
UN_250	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	58	
UN_251	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_252	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_253	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_254	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_255	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	58	
UN_256	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_257	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42

UN_258	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_259	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56	
UN_260	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_261	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	58	
UN_262	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_263	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_264	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_265	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_266	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_267	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_268	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_269	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_270	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84	
UN_271	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_272	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_273	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	5	3	3	3	4	2	3	3	4	66	
UN_274	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_275	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_276	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84	
UN_277	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_278	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	58	
UN_279	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84	
UN_280	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_281	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_282	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56	
UN_283	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_284	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74	
UN_285	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_286	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42

UN_287	3	4	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	4	3	4	71
UN_288	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_289	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	58
UN_290	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84
UN_291	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_292	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_293	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_294	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_295	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56
UN_296	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_297	3	4	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	4	3	4	71
UN_298	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_299	3	4	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	4	3	4	71
UN_300	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_301	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_302	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_303	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_304	4	5	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	4	79
UN_305	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	57
UN_306	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_307	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_308	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84
UN_309	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_310	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_311	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	57
UN_312	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56
UN_313	4	5	4	3	4	3	5	3	2	1	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	73
UN_314	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	46
UN_315	1	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	4	2	2	2	2	2	4	2	2	45

UN_316	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	38
UN_317	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	46
UN_318	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	78
UN_319	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
UN_320	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_321	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_322	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84
UN_323	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_324	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_325	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_326	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_327	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	57
UN_328	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_329	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_330	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_331	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_332	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_333	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_334	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84
UN_335	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_336	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56
UN_337	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_338	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	84
UN_339	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_340	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84
UN_341	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_342	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	5	3	4	74
UN_343	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84
UN_344	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42

UN_345	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_346	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_347	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	57	
UN_348	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_349	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_350	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_351	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_352	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84	
UN_353	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_354	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84	
UN_355	3	4	4	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	3	3	5	4	2	4	3	4	71	
UN_356	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_357	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_358	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	56	
UN_359	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
UN_360	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84	
UN_361	3	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	4	5	3	5	5	4	84	
UN_362	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
	900	1064	1016	883	992	924	1087	936	896	695	964	882	1024	925	966	1040	1044	868	1102	894	1008		