



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

La gestión municipal y su relación con la calidad de servicio de la  
Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Nilser Alberto Suarez Paucar (ORCID: 0000-0002-8895-3521)

**ASESOR:**

Mg. Emil Renato Beraun Beraun (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria.

Dedicado a mi amada esposa, a mis padres, mis hijos y hermanos que son mis fortalezas, gracias a sus motivaciones hacen de mí un mejor ciudadano.

## Agradecimiento

Un sincero agradecimiento a la Universidad “Cesar Vallejo” sede los olivos por permitirme tener la ocasión de alcanzar uno de mis más grandes objetivos, el cual es ser magister en Gestión Pública.

Así mismo, mi eterna gratitud al Dr. Emil R. Beraun Beraun y a todos los docentes de esta distinguida universidad que vertieron en mí sus conocimientos.

A mi querida esposa Flor por estar conmigo, por su comprensión y apoyo total en cada objetivo trazado.

A la máxima autoridad edil del distrito de Pichanaqui, a la jefa de la Demuna del mencionado distrito y a todos sus Pobladores que participaron desinteresadamente en el desarrollo de las encuestas brindándome la referencia necesaria para la realización de esta investigación.

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstrac.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA .....	29
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
3.2 VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN.....	31
3.3 POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO .....	32
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	33
3.5 PROCEDIMIENTOS .....	34
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS .....	35
3.7 ASPECTOS ÉTICOS .....	35
IV. RESULTADOS .....	37
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES .....	52
VII. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS.....	56
ANEXO .....	69

## Índice de tablas

Tabla 1. Variable y operacionalización .....	31
Tabla 2. Validez de contenido por juicio de experto .....	34
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos.....	37
Tabla 4. Fiabilidad del instrumento aplicado.....	37
Tabla 5. Resultado descriptivo de la variable gestión municipal .....	38
Tabla 6. Resultados descriptivos de la dimensión gestión estratégica.....	39
Tabla 7. Resultados descriptivos de la dimensión gestión de recursos financiero .....	39
Tabla 8. Resultados descriptivos de la dimensión gestión control.....	40
Tabla 9. Resultado descriptivo de la variable calidad de servicio .....	41
Tabla 10. Resultados descriptivos de la dimensión equipamiento.....	42
Tabla 11. Resultados descriptivos de la dimensión de gestión de recursos humanos	42
Tabla 12. Resultados descriptivos de la dimensión empatía .....	43
Tabla 13. Correlación entre la gestión municipal y la calidad de servicio.....	44
Tabla 14. Correlación entre la gestión municipal y el equipamiento .....	45
Tabla 15. Correlaciones entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos ....	45
Tabla 16. Correlaciones entre la gestión municipal y la empatía.....	46

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema .....	31
Figura 2. Resultados descriptivos de la variable Gestión Municipal .....	46
Figura 6. Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio .....	41

## Resumen

El propósito de la presente investigación fue analizar la relación de la gestión municipal con la calidad de servicio de la defensoría municipal del niño y del adolescente del distrito de Pichanaqui, 2021. El tipo de investigación fue desarrollada dentro del enfoque cuantitativo, por su propósito aplicada y por su profundidad es descriptiva explicativa, el diseño fue no experimental correlacional y transversal. La muestra fue conformada por 380 ciudadanos del distrito Pichanaqui quienes desarrollaron el instrumento de investigación, el mismo que contó con la validez y confiabilidad solicitada. Los resultados obtenidos indican que existe una influencia significativa entre la gestión municipal y el servicio de calidad de la Demuna de Pichanaqui, 2021, donde el coeficiente de correlación de Pearson alcanza un valor de 0,622; así mismo, el significado bilateral (0,00) es menor que el error estimado (0,005). Se concluyó que existe una correlación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio que brinda la defensoría municipal del niño y del adolescente de Pichanaqui.

Palabras clave: gestión municipal, calidad de servicio, Demuna, recursos.

## Abstract

The purpose of this research was to analyze the relationship between municipal management and the quality of service of the municipal ombudsman's office for children and adolescents in the district of Pichanaqui, 2021. The type of research was developed within the quantitative approach, for its purpose applied and its depth is descriptive and explanatory, the design was non-experimental, correlational and cross-sectional. The sample was made up of 380 citizens of the Pichanaqui district who developed the research instrument, which had the requested validity and reliability. The results obtained indicate that there is a significant influence between municipal management and the quality service of the Pichanaqui Demuna, 2021, where the Pearson correlation coefficient reaches a value of 0.622; likewise, the bilateral significance (0.00) is less than the estimated error (0.005). It was concluded that there is a significant correlation between municipal management and the quality of service provided by the municipal ombudsman's office for children and adolescents in Pichanaqui.

Keywords: municipal management, quality of service, Demuna, resources.



## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años las municipalidades o gobiernos locales a nivel mundial vienen siendo potenciados sus capacidades y funciones, a la vez, están siendo reconocidos como uno de los fundamentales actores del crecimiento y la descentralización de los pueblos, región y país; esto ha hecho que muchos organismo internacionales presten atención a sus necesidades e intereses, por ello, “No hay hoy posibilidades de que el mundo se siga conduciendo y dirigiendo sin la voz de los gobiernos locales” (Fernández y Del Huerto, 2016, pág. 34).

Es así como los gobierno locales vienen recibiendo más responsabilidades y vistiéndose de más autoridad ante la sociedad; dentro de estas nuevas responsabilidades está la creación de agencias que protejan los derechos de todos los niños y adolescentes, oficinas que luchan por erradicar el maltrato infantil, pero a pesar de eso, según los últimos reportes presentados por diferentes organismo internacionales sobre maltrato infantil más de mil millones de niños, niñas y adolescente sufren algún tipo de maltrato infantil, mejor dicho, 1 de cada 2 niños a nivel mundial sufre este flagelo; es por ello, que se recomienda sensibilizar a la sociedad, compartir estudios o métodos que vienen funcionando para erradicar la violencia contra los niños y niñas y sobre todo, fortalecer alianzas entre los diferentes entes, sectores o partes interesadas para fortificar y coordinar esta lucha de manera que se pueda prevenir, intervenir y tratar estos hechos; por esta razón, es muy necesario ampliar los recursos y la lucha en protección de los niños; siendo de esta manera los trabajadores de servicio sociales como trabajadores imprescindibles.

El Perú, no es ajeno a esta realidad y por tal razón, vio en las municipalidades como una gran alternativa para enfrentar este flagelo; las municipalidades o gobiernos locales en el Perú, son entidades públicas encargadas de la gestión dentro de su territorio toda vez que tienen la legalidad y legitimidad, estas, hasta hoy en día son elementos esenciales para el gobierno central; así mismo, son generadores del desarrollo local y cuentan con plena capacidad y autonomía administrativa, política y económica; establecen diseños de políticas sociales que son implementadas

dentro de su localidad en base a sus competencias y funciones; a partir del año 1997, se le incorpora una función concreta y especial a las municipalidades distritales, la cual es el de crear e implementar las oficinas de la defensoría municipal de los niños, niñas y adolescentes (Demuna), enmarcada en la Ley N° 27972 (Ley Orgánica de Municipalidades), artículo 84, Inc. 2 Núm. 28; estas defensorías municipales tienen como funciones específicas el brindar atención gratuita sobre régimen de visitas, tenencia, alimentos, reconocimiento voluntario de filiación extramatrimonial y fortalecimiento familiar por medio de compromisos; por lo tanto, las municipalidades están facultadas para conocer e intervenir en diferentes situaciones que afecten o quebranten los derechos o facultades de los niños, niñas y adolescentes, mediante esta oficina.

Por otro lado, vale mencionar que en nuestro territorio tenemos 1838 distritos, de estos, en más de 900 distritos cuentan dentro de sus municipalidades con una Demuna, pero solo alrededor de 500 se encuentran con su registro vigente en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), el cual es el ministerio encargado de monitorear y vigilar por la ejecución de todos sus objetivos; teniendo en consideración las funciones de la Demuna es preciso observar los últimos reportes de los casos atendidos por estas defensorías municipales a nivel nacional en el 2017 fue de 184, 596 casos, en el 2018 fue de 266,114 casos, en el 2019 atendió 314, 634 casos; cifras alarmantes y que cada año viene incrementándose, viendo estos reportes de caso a nivel nacional nos lleva a recapacitar y preguntarnos qué estamos haciendo mal, será que no se cuenta con una gestión municipal adecuada, no se está brindando un adecuado presupuesto, una moderna y estratégica organización o planeación en nuestros gobiernos locales.

El distrito de Pichanaqui se encuentra situado dentro de la provincia de Chanchamayo del departamento de Junín, su población asciende a más de sesenta y nueve mil habitantes, los cuales están diseminados dentro del área urbana y rural; este distrito no es ajeno al alto índice del maltrato infantil en todas sus formas o maneras, a pesar que la Municipalidad distrital cuenta con una defensoría municipal del niño y adolescente, peor aún, sabiendo que por norma las municipalidades son las encargadas de “organizar e implementar” estas defensorías municipales, la

realidad dista mucho de lo establecido toda vez que estas defensorías municipales en su mayoría no cuentan con las condiciones mínimas como por ejemplo una adecuada infraestructura, recursos humanos y una buena dotación para una respuesta rápida, pero sobre todo, lo que más preocupa a los usuarios es la calidad de servicio que se viene brindando, toda vez que se puede percibir que muchos ciudadanos no recurren de manera voluntaria a esta entidad por el mal trato que reciben; la Demuna de Pichanaqui, aun sin contar con las condiciones mínimas para cumplir tan amplio y delicado objetivo de enero a diciembre del año 2021 atendió 752 casos; ante esta preocupante situación es necesario analizar de qué manera las políticas de gestión municipal se relaciona con la calidad de servicio que estas defensorías municipales brinda a favor del niño y adolescentes.

La presente investigación trae como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la Demuna del distrito de Pichanaqui, 2021?, siendo los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y el equipamiento de la Demuna del distrito de Pichanaqui, 2021?, ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos de la Demuna del distrito de Pichanaqui, 2021?

El trabajo se justifica toda vez que la Municipalidad distrital cuenta con una defensoría municipal del niño y del adolescente (DEMUNA) y que a pesar de ello se puede notar un gran incremento de maltrato infantil en todas sus formas, ya sea dentro de la esfera urbana o rural. La investigación pretende encontrar una relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la Demuna de este distrito, el aporte fundamental de este trabajo es el hecho de evidenciar una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio de dicha defensoría municipal; también, la presente investigación cobra relevancia toda vez a pesar que nuestro gobierno central y sobre todo nuestro gobierno local vienen haciendo denodados esfuerzos para mejorar la calidad de servicio de la Demuna, no se puede percibir los resultados esperados.

Quedena (2006) nos decía que la gestión municipal es un cúmulo de procedimientos, los mismos que están orientados a conseguir las metas trazadas

por el gobierno local. En ese sentido, podemos entender que dichas políticas municipales son estrategias que dicha entidad formula, organiza e implementa, buscando la satisfacción de sus pobladores.

Por lo tanto, emerge una imperiosa necesidad de conocer y explicar la reducida eficacia de la gestión municipal en la calidad de servicio que nos presta la defensoría municipal. En base a ello, esta investigación contribuirá con el incremento de la literatura científica y sobre todo se pretende contribuir con algunas bases y opciones de solución que bien se podría implementar a la gestión municipal y la calidad de servicio de las Demunas.

También podemos dar una justificación práctica, porque las municipalidades dentro de sus políticas de gestión pueden precisar o planificar de forma exacta recursos necesarios para el área de la Demuna, como resultado, nuestras municipalidades estarían contando con presupuesto institucional más acorde a la necesidad y así favorecer en el desempeño de dicha área.

Por lo mencionado, esta investigación contribuirá con una debida información técnica y práctica que pueda ser utilizada por cualquier municipalidad.

Ahora bien, si nos enfocamos en lo social, Esta investigación tiene una justificación principalmente social porque el resultado beneficiará a nuestros niños y adolescentes, porque se demostrará científicamente si la Demuna distrital viene brindando servicio en cuanto a la prevención, tratamiento y erradicación del maltrato del niño y del adolescente, buscando una mayor protección de sus derechos.

Por lo tanto, esta investigación es de suma importancia toda vez que, nos va demostrar lo importante y muy necesario de que nuestras Municipalidades cuenten con buenas políticas de gestión los cuales tendrán una buena repercusión en la calidad de servicio que nos brindan de las Demunas.

Por último, toda vez que para la realización de esta investigación se hará uso de un cuestionario para medir el servicio de la Demuna y en base a ello se aportará con un diseño, construcción y validación, los cuales será el aporte y servirán como

referencia para futuras investigaciones, de esta forma se contribuirá a nivel científico y aumentar los conocimientos en el tema planteado.

El objetivo general es analizar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la Demuna del distrito de Pichanaqui, 2021; siendo los objetivos específicos: Determinar la relación entre la gestión municipal y el equipamiento de la Demuna del distrito de Pichanaqui, 2021 y Determinar la relación entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos de la Demuna del distrito de Pichanaqui, 2021.

La hipótesis general planteada es que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la Demuna del distrito de Pichanaqui, 2021; en tanto que, las hipótesis específicas nos dicen que: Existe una relación significativa entre la gestión municipal y el equipamiento de la Demuna del distrito de Pichanaqui, 2021.; segunda hipótesis, Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos de la Demuna del distrito de Pichanaqui, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de la esfera nacional tenemos a Silvera (2021) en su tesis titulada, gestión municipal en el servicio de la Demuna De Chíncha Baja, realizada en la universidad César Vallejo, busca determinar cómo la gestión municipal interviene en el servicio de la defensoría municipal de Chíncha Baja 2021.

Esta investigación, el tipo de análisis que utilizó es el aplicado, dentro del enfoque cuantitativo explicativo, usando un método hipotético deductivo de diseño no experimental con un corte transversal; su población y muestreo se conformó por 103 usuarios.

Finaliza diciendo que la gestión municipal tiene gran medida en el servicio de la Demuna de la municipalidad de Chíncha Baja.

Como se puede percibir, este trabajo de investigación guarda estrecha relación o características y nos entrega grandes aportes a nuestro cometido, en razón a que busca determinar cómo una gestión municipal va influir en el servicio de la defensoría del niño y adolescente (Demuna), siendo más concreto, en su tercer objetivo específico va buscar establecer la relación de sus dimensiones (gestión pública y satisfacción del usuario), de esta manera llega a inferir que las acciones de la gestión pública tiene una relación directa con los puntos valorativos por los cuales se determina la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, Cayatopa (2021) en su investigación titulada gestión municipal y servicios públicos en la municipalidad distrital de Pomalca 2021, Chiclayo. Desarrollado en la universidad César Vallejo, tuvo por finalidad establecer cómo la gestión municipal se vincula con los servicios públicos de dicha comuna. Es una investigación tipo básico, descriptivo y correlacional; dentro de un enfoque cuantitativo, su diseño es transeccional descriptivo; su muestra fue 81 servidores públicos para eso utilizaron el aleatorio simple. Esta investigación concluye diciendo que la relación que existe entre ambas variables es significativa.

Este trabajo nace ante el problema que afecta a gran parte de las entidades estatales, los cuales nos muestran una actuación perezosa en cuanto a la capacidad organizacional, también, la inapropiada gestión de recursos

financieros, entre otros; es así como llega a su problema formulado y se pregunta: será probable relacionar gestión municipal y servicios públicos.

La contribución que brinda esta investigación es relevante, toda vez, que nos ayuda a establecer la dependencia que hay entre gestión municipal y la calidad de servicio de la defensoría municipal.

También tomamos a Cornejo (2021) en su tesis titulada gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Demuna de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas 2021, realizado en la Universidad de César Vallejo de Chiclayo; se abocó en establecer la dependencia que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio a los beneficiarios de la Demuna de dicha provincia.

Desarrollándose bajo un análisis de tipo básica, bajo un modelo no experimental y transversal; con una muestra de 40 beneficiarios de la Demuna; esta tesis concluye diciendo que la gestión administrativa va ser determinante para la calidad de atención que brinde esta Demuna a sus beneficiarios, toda vez que hay una dependencia positiva y significativa.

Este trabajo científico nos afirma nuevamente que existe una correlación, una causa y efecto entre una buena gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de las defensorías municipales de los niños y adolescentes, por otro lado, nos recomienda la realización de planes adecuados en el uso de los recursos con el que cuenta las Demunas, desarrollar capacitaciones al personal a cargo y ejecutar programas o capacitaciones sobre atención al usuario.

Por otro lado, Fernández (2019) en su investigación, factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la Demuna de la MPAA, Yurimaguas, 2019. Universidad César Vallejo Tarapoto, siendo el propósito de dicha indagación el de determinar la correlación entre las causas que recorta la oferta de servicio y la complacencia de los beneficiarios de la Demuna de la mencionada provincia. La investigación se desarrolló dentro del tipo no experimental, correlacional, su muestra lo conformó noventa y dos beneficiarios y su muestra asciende a setenta y cuatro pobladores. Llegando

a la conclusión de que existe una correspondencia negativa entre los componentes administrativos, el profesionalismo del personal, elementos logísticos y las instalaciones de dicha entidad estatal con la satisfacción de los beneficiarios de la DEMUNA.

Como podemos percibir, esta investigación nos demuestra cuán importante son los factores administrativos (los mismos que se dan dentro de la gestión pública) y de todo lo que eso significa para así lograr la complacencia de los usuarios de dichas defensorías del niño y del adolescente, por lo tanto, podemos decir que la administración es un mecanismo imprescindible para conservar los métodos de organización y poder así alcanzar nuestros objetivos, en beneficio de los ciudadanos, toda vez que instituye un carácter burocrático que se tiene que desarrollar conforme a los estamentos o reglas e instrucciones que impone cada gobierno.

Por último, Perales (2018) en su tesis de maestría Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018, desarrollada en la Universidad César Vallejo, tuvo como fin general determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio públicos; se desarrolló dentro del tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional. Su población fue de 428 funcionarios y su muestra se basó en 50 trabajadores administrativos de la municipalidad, concluye diciendo que la gestión municipal se vincula grandemente con la calidad de servicios públicos de dicha municipalidad.

Lo relevante de esta investigación es que identifica la influencia directa que tiene una gestión municipal a través de funciones, actividades y coordinaciones para una apropiada prestación de los servicios públicos y sus cumplimientos de metas y objetivos.

En la esfera internacional, Paguay (2022) en su trabajo de investigación titulado: la gestión organizacional y la calidad del servicio en las clausuras de establecimientos categoría 2 de la intendencia general de policía del Guayas en el distrito Modelo, 2019, realizado en la universidad estatal El Milagro, Ecuador. Tuvo como objetivo estudiar la gestión organizacional en la calidad



del servicio en las clausuras de dichas intendencias. El tipo de investigación es no experimental, siendo su método el descriptivo, teniendo una muestra representativa, conformada por 7 personas representantes de los establecimientos. Arribando a determinar que, entre la gestión organizacional y el servicio de calidad que se brindan en las clausuras de la mencionada Intendencia policial no se viene rigiendo por la norma que establece el procedimiento de cierre y la reapertura de los comercios cerrados; esto en base a los encuestados.

Es interesante lo que nos dice esta tesis referente a las organizaciones públicas y la calidad de sus servicios, hace mención que es complicada porque van a influir una serie de factores, como la cultura organizacional, los modos de control, lo dificultoso que es enfocarse hacia el cliente y el factor político; también asevera que definir la noción de la calidad de servicio es complejo porque no puede ser solo técnica sino político.

También cabe destacar a Saguay (2022) en su tesis titulada análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del hospital general IESS del cantón milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021; desarrollada en la universidad Estatal de Milagro, Ecuador; teniendo como objetivo estudiar el clima laboral y su efecto en el servicio que se entrega a los usuarios de dicho hospital. La investigación está basada en un diseño paralelo explicativo – descriptivo del tipo correlacional y descriptivo. Siendo su población de investigación 242 trabajadores y de pacientes 365; el tipo de muestra fue no probabilístico de casos-tipo. Llegando a la conclusión que existe un clima organizacional deficiente, ya sea por falta de estimulación, el bajo nivel de adiestramiento de los trabajadores, falta de comunicación y carencia de liderazgo; todo esto va repercutir negativamente en la atención que se presta en dicho nosocomio.

Dentro de los resultados que nos brinda esta investigación nos dice que la falta de un plan estratégico organizacional y un adecuado clima organizacional va impedir que se cumpla con plenitud los objetivos trazados y contar con un equipo óptimo; ahora bien, dentro de sus recomendaciones encontramos que nos induce crear un plan estratégico que nos ayude a alcanzar un adecuado

clima organizacional y esto resalta la buena atención al usuario; estos resultados y recomendaciones darán mayor base a nuestra investigación.

Mientras que Galarza (2016) en su investigación titulado la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón la maná año 2015; el mismo que fue desarrollado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. Tuvo como objetivo medir el grado de afectación de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la GAD municipalidad del Cantón. Se desarrolló dentro de un tipo y diseño de estudio básico descriptivo y correlacional, dentro del enfoque cuantitativo; de una población de 35000 usuarios mediante el cálculo de la muestra obtuvo 395 usuarios. Concluyendo que existen falencias administrativas como malas instalaciones, tecnologías desfasadas, informaciones carentes de seguridad, personal no competente y un pésimo servicio, por lo tanto, no puede brindarse una asistencia de calidad a los beneficiarios.

Este trabajo de investigación es presentado como antecedente porque nos demuestra como una deficiente gestión administrativa repercutirá en todos los campos de una entidad pública y esto a su vez en el ofrecimiento de un servicio de calidad; dentro de sus recomendaciones nos dice que se debe de contar con un prototipo de invención de la gestión administrativa, personal capacitado y una adecuada infraestructura, los cuales permitan optimizar la calidad de la asistencia que se entrega a los beneficiarios.

Ahora bien, Rengel (2016) en su investigación titulada como análisis de las políticas públicas de disminución del trabajo infantil y estrategias desde un enfoque local, desarrollada en la Universidad Andina "Simón Bolívar", Ecuador, fue trabajado dentro del enfoque cualitativo, pero con el predominio de lo cuantitativo; cuyo objetivo principal es estudiar las políticas públicas de eliminación de trabajo infantil a nivel patrio.

Se llegó a la conclusión que existen cuatro elementos que se ven en la labor infantil, los cuales son: su tiempo de vida, el linaje, los estudios y lugar donde reside. En base a las conclusiones logradas y el estudio teórico se establece

estrategias para los lineamientos para las políticas públicas municipales para el trabajo infantil, que contemplan propuestas de una política en conjunto, con la ubicación de zonas prioritarias y planes específicos para eliminar el trabajo de los niños.

Esta tesis analiza cómo las políticas públicas inciden en la disminución del trabajo infantil y determina los factores que influyen en la misma, también nos plantea posturas teóricas que van a coadyuvar en el desarrollo de esta tesis; Rengel nos dice que los resultados obtenidos fueron gracias a la influencia pública, en específico, del Ministerio de Trabajo a través de intervenciones en los centros de trabajos.

Si bien existen muchos autores que nos brindan el significado de políticas públicas, la más usada o citada es la de Dye (2008) donde nos dice que: la política pública es simplemente lo que los gobiernos escogen hacer o no hacer.

Por último, Lira et al. (2016) en su trabajo de investigación Análisis de protección de niñas, niños y adolescentes en total desamparo por la legislación nicaragüense en la ciudad de León, realizado en Nicaragua; la investigación fue de tipo no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional. Su objetivo es establecer si la protección de los menores en total desamparo se viene ejecutando cabalmente por el régimen nicaragüense en la ciudad de León.

Concluyeron diciendo que es alarmante condición que viene pasando algunos menores, porque, por un lado, tenemos a los familiares, los individuos garantes de su tutela, cuidado y amparo no cumplen con sus obligaciones en forma satisfactoria y por otro lado la falta empatía y probidad por parte de la sociedad, donde las entidades del Estado ocupen su papel beligerante.

En relación a nuestro trabajo de investigación desglosamos las siguientes variables: gestión municipal y calidad de servicio; para la primera variable recogemos lo mencionado por Martínez (2004) determina que la gestión es la acción y el resultado de gerenciar, por subsiguiente es comprensible que la gestión municipal no es otra cosa que la adquisición y distribución de los bienes, obras y servicios de las municipalidades. Es un estudio perenne sobre

el control, organización, decisión, creación o formulación de políticas que buscaran el ordenamiento territorial y el acrecentamiento de la calidad de existencia de los residentes.

Otra definición relevante sobre la gestión municipal nos ha sido entregada por Aliendre (2012) dice que es un conglomerado de manejos, tácticas y operaciones que se orientan a forjar bienes y servicios, en base a ello satisfacer y satisfacer los requerimientos y las expectativas de su población.

Haciendo alusión al párrafo anterior, Ramos (2012) menciona que la gestión municipal no solo es dar un buen servicio, si no, también es crear políticas oficiales que se tienen que implementar en la localidad y que las mismas van a cubrir todas las necesidades o áreas donde se desarrolla la sociedad (educación, comercio, salud, seguridad y etc.); también deben de incentivar el crecimiento económico, social, ambiental a favor de sus ciudadanos.

Ante esa premisa, Gallicchio (2005) dice que la gestión municipal está obligada a incentivar o promover un crecimiento integral y para eso se debe de considerar estos elementos:

- Económico: se enfoca a la obtención y distribución equitativa de sus percepciones.
- Social y cultural: tiene como fin el progreso de la calidad de vida e integración social.
- Ambiental: protección, mantenimiento de los recursos naturales de su comarca.
- Político: centrado en la gobernabilidad integral y multidisciplinario en beneficio de sus pobladores.
- Institucional: hace referencia a la posibilidad de gestión teniendo como objetivo su propio desarrollo.

En base a lo descrito en el anterior párrafo, Rojas (2006) nos presente tres modelos de gestión municipal que deberían ser combinados para alcanzar un desarrollo económico local; el primero es el modelo de gestión estratégica, el

cual implementa políticas y objetivos institucionales, los mismo que ayudarán a cumplir la visión y objetivo institucionales enfocado en el desarrollo económico local; el segundo, el modelo de gestión operativa, en este modelo se internaliza la actuación de las autoridades, funcionarios y trabajadores como promotores y facilitadores; finalmente el modelo de gestión participativa donde se debe incorporar a todos los actores locales del desarrollo económico local.

Por otro lado, Ruiz (2017) estipula que la Gestión Municipal está encuadrada a la dirección que se desarrolla en ella y estas se verán reflejadas en la calidad de servicios, asimismo en el trabajo eficiente que brinda a la sociedad.

Dando mayor asidero a lo expresado hasta el momento, Huaynate (2017) nos dice que la gestión municipal es también una gestión objetiva y por consiguiente efectiva de los servicios que brindan las municipalidades, comprometida con el progreso integral de la localidad, incorporando facultades en el desarrollo de las competencias municipales, creando e implementando métodos claros y eficaz en la gestión económica y presupuestaria, estableciendo grados y formas de intervención municipal, contando con una adecuada planeación, programación y organización como bases factibles de una óptima gestión.

Por último, para ver el rendimiento o performance de una gestión municipal tendremos que medir los resultados alcanzados en base a sus objetivos programados para el año lectivo; mejor dicho, cuánto se ejecutado, de qué manera se ha utilizado los recursos económicos y cuánto aún queda por hacer o están en plena ejecución, ya sean en bienes o servicios. Porras (2005).

Para finalizar, podemos decir que la gestión municipal son todos los de hechos o acciones y decisiones por medio de los cuales las entidades públicas buscan incentivar el desarrollo local y el de sus ciudadanos mediante políticas locales y un buen servicio.

Si asumimos los párrafos ya plasmado, se diría que la importancia de la gestión municipal radicaría en la trascendencia de sus decisiones, por eso,

muchos tratadistas asientan a la gestión municipal como situación eficiente, (aunque no siempre sea suficiente) para el progreso de una localidad; por consiguiente, es necesario contar con una guía integral o un diseño de gestión municipal, por medio del cual podamos valorar el desempeño del gobierno o régimen local y así conocer el resultado del mismo en el desarrollo local.

La gestión municipal tiene una actuación preponderante en el crecimiento de una localidad, toda vez que, va depender del ingenio gubernamental en establecer soluciones protagónicas, eficientes y eficaces. El esquema de la gestión municipal tiene que contener los propósitos establecidos dentro del plan de desarrollo concertado y también dentro del plan estratégico institucional, para así poder lograr una reforma continua y actualizada al contexto social, político, económico, etc.

Habiendo ya mencionado lo importante que es una gestión de calidad, podemos encontrar algunas teorías que nos van a ayudar a lograr nuestros propósitos y estas nos presentan como dimensiones, como, por ejemplo: Rojas (2006) nos habla sobre las dimensiones de gestión municipal los cuales nos van a permitir institucionalizar transversalmente las capacidades con la finalidad de lograr nuestros propósitos y metas, y estas se basan en:

- La gestión estratégica, está orientada en la creación y ejecución de políticas y objetivos ediles, los mismos que apoyan el logro de la visión y objetivos estratégicos.
- La gestión operativa, destraba el nivel organizacional los integrantes del equipo edil, optimizando los instrumentos de gestión mediante áreas especializadas en procesos innovadoras aún en la administración de los recursos en forma eficiente.
- La gestión participativa, aquí se recurre a la participación, intervención, coordinación de la sociedad, incentivando a los empresarios a participar decididamente en el progreso económico de nuestra localidad mediante el perfeccionamiento de sus productos o servicios.

También tomamos lo presentado por Méndez y Ablan (2012) quienes también nos hacen referencia a tres dimensiones, a decir: la dimensión social, la dimensión territorial y la dimensión ambiental, siendo para dicho autor parte sustantiva de la estructura y funcionalidad de una comuna.

- Dimensión social, siendo la sociedad una comunidad local, esta requiere soluciones solidarias estipuladas en planes, proyectos y objetivos, que satisfagan con calidad y pertinencia sus requerimientos fundamentales (servicios sociales, infraestructura, servicios, etc.).

La sociedad percibe en las municipalidades a una institución revestida con un cúmulo de competencias establecidos dentro de una normativa del cual puede hacer uso en el marco del desarrollo humano.

- Dimensión territorial, esta dimensión nos dice que al cuerpo territorial se le mira como una creación social, como una forma política administrativa y como un escenario de hechos y procesos que se dan en la sociedad, porque en ella se dan procesos referentes a la ocupación, localización, distribución, etc.
- Dimensión ambiental, enfoca al entorno físico-natural en donde actual la sociedad, creándose un espacio social y se asienta un gobierno; se enfoca de cómo el ejercicio de un gobierno se va desarrollar en armonía con los recursos naturales y ecosistemas; considerando a los recursos naturales como principio de vida y a los ecosistemas como hábitat.

Toda vez que, la gestión municipal involucra una sarta de operaciones, estrategias y técnicas los cuales van a coadyuvar en el desarrollo interno de la municipalidad y ofrecernos un mejor servicio a la sociedad, los instrumentos de gestión juegan un papel preponderante, dichos documentos serán el cimiento y fortalecimiento de toda actividad municipal.

Ante lo indicado, Suller (2008) nos menciona los siguientes documentos de gestión primordiales, los mismo que debería de contar una municipalidad, y estos son:

- El reglamento interno del concejo municipal: es una herramienta normativa interna en el cual se instituye la organización y funciones del concejo municipal; esta se aprueba mediante ordenanza municipal y solo necesita una mayoría simple de los conformantes del concejo municipal.
- Organigrama: es un instrumento donde se instituye en forma gráfica y jerarquizada la estructura municipal.
- Reglamento de organización y funciones: este documento va indicar el por qué de la estructura municipal y va delegar las funciones y composición de sus secciones internas.
- EL manual de organización y funciones: en este cuerpo normativo se detallan específicamente los cargos y funciones de cada oficina, área, gerencia, etc.
- El cuadro de asignación de personal: es un instrumento donde se van a estipular los cargos necesarios que la municipalidad requiere para cumplir sus funciones y brindar un buen desempeño.
- El presupuesto analítico del personal: es un instrumento donde se detalla la disponibilidad presupuestal de la municipalidad para la liquidación del personal, ya sea contratado o nombrado.
- El texto único de procedimientos administrativos: es un documento normativo donde se encuentra toda en cuanto a tramite y procedimiento administrativo que se desarrolla en las diferentes áreas o dependencia.
- El plan operativo institucional: son instrumentos donde encontramos los lineamientos que tienen por objetivos instituir las formas o mecanismos para la ejecución de lo proyectado; en ella se planifica minuciosamente los proyectos y actividades planificadas.
- El plan estratégico institucional: es un instrumento de planificación de las entidades con una prospectiva estratégica, estableciendo prioridades, objetivos, estrategias, indicadores y resultados.
- El reglamento interno de control y estabilidad del personal: es un documento normativo interno de suma preponderancia para el concejo municipal, donde se plasma atribuciones, las realizaciones de



sesiones y funcionamientos de las comisiones de trabajo y que Ley les otorga.

Entrando a la dimensión gestión estrategia, Prieto (2011) nos dice que esta gestión es como una técnica gerencial donde su desarrollo va a permitir a una entidad ser dinámica y emprendedora en su porvenir, también aclara que se usa la expresión gestión para brindarnos una idea de que es proceso participativo en el cual se gobierna y se toma decisiones para una ganancia en común.

Prieto, hace referencia a que una organización debe ser activa, diligente y emprendedora, por otro lado, contar con la idoneidad suficiente como para anticiparse y visualizar necesidades futuras para así contar con las contingencias necesarias los cuales serán adoptados y estas nos llevarán a obtener beneficios para todos.

Robbins y Coulter (2007) citado en Ortiz (2010) nos presenta a la dirección estratégica como una habilidad (arte) y la sabiduría de crear, establecer y sopesar las determinaciones y resultados por medio de sus operaciones las cuales van a coadyuvar a alcanzar los objetivos.

Por lo tanto, podemos decir que la gestión estratégica es una concurrencia de trabajos que se realizan en base a políticas eficientes adaptativas y anticipativas para la administración de todos los recursos que cuenta una determinada institución; estas acciones van a estar orientadas claramente a los objetivos y metas establecidas.

Dentro de esta dimensión podemos encontrar como uno de nuestros indicadores a la planificación municipal, pero, empecemos a decir brevemente qué es planificar; planificar es la gestión de predecir y anticipar situaciones o acciones futuras, estas nos van a permitir evolucionar las situaciones actuales de las municipalidades; algunos autores como Estrada (2019) nos dice que la planificación es un trabajo básico y responsable del manejo de la gestión de gobierno, los cuales nos lleva al futuro deseado; a su vez, Matus (2014) nos dice que planificar es analizar antes de proceder, pensar con criterio, sistemático, ver las posibilidades, considerar sus prerrogativas y detrimentos, plantearse metas y objetivos, fijarse en el futuro, toda vez que lo que pueda

sucedir mañana será el reflejo de mis acciones de hoy fueron eficaces o inútiles.

El proceso de planificación nos permitirá dos cosas: primero, observar los problemas que viene padeciendo nuestra municipalidad y segundo, vamos a poder determinar las herramientas por las cuales vamos a optimizar nuestros recursos a fin de lograr un mayor rendimiento con el más bajo costo social.

Es así que, la planeación municipal es un cimiento y una actividad permanente de la gestión pública y está bajo la responsabilidad de la máxima autoridad edil y su equipo de gobierno, esta debe ser eficaces y trascender en el tiempo, coordinar actividades, recursos, procesos y tiempo, delegar funciones, responsabilidades, con el fin de alcanzar objetivos haciendo uso del control, evaluación y capacitación constante; de esta manera se garantizará una buena administración y un empleo debido de los recursos y servicios de la municipalidad.

Hoy en día, podemos encontrar diferentes estudiosos que nos plantean diversos modelos de planeación estratégica, como Berlitz (2020) el cual nos dice que la planeación estratégica es un desarrollo continuo de gestión empresarial, el cual nos va permitir instituir la forma como alcanzar determinados objetivos y mejorar de forma continua; esta tiene como finalidad establecer las metas, objetivo y acciones que la entidad requiere ejecutar; a su vez nos presente algunos modelos de planeación estratégica:

- Balanced Scorecard, consiste en evaluar el ejercicio de una empresa dentro de un cuadro de mando, para su evaluación se considerará las siguientes: Perspectiva financiera, perspectiva de los usuarios, de sus procesos, del aprendizaje y continuo crecimiento.
- Mapa estratégico: es un instrumento en el cual se comunica a todo el personal el plan estratégico o de acción en forma estructurada, dividiendo la información por nivel de labor o encargo.
- Análisis FODA, nos permitirá crear una planeación estratégica según la situación interna de la entidad frente a la realidad del mercado.

Este análisis reconoce y considera a las fortalezas y debilidades de la entidad y las relaciona con las oportunidades y amenazas.

- Análisis PEST, nos ayudará a estudiar el mercado desde una vista macro, generalmente es anterior al análisis FODA, toda vez que, también nos permite identificar las oportunidades y amenazas del mercado dentro de un territorio; considerando los aspectos políticos, económicos, sociales y tecnológico. A este análisis también se le reconoce como análisis PESTAL, y esto se debe a que algunos tratadistas han añadido o considerado el aspecto ambiental y legal.

Entrando a nuestro siguiente indicador el cual es la organización municipal, Caldero (1988) nos presenta en su aporte titulado: Estudios sobre los gobiernos locales, presenta tres modelos de organización, el modelo tradicional predemocrático, el modelo ministerial y el modelo jerárquico.

- El modelo tradicional predemocrático, este modelo o forma de organización se venía usando en épocas antiguas, donde los ayuntamientos gozaban de pocas competencias y mínimas actividades, peor aún, no eran organizaciones ejecutivas, toda vez que eran solo administrativas o mejor dicho funciones de control, como los controles de obras, expedían licencias urbanísticas, control de ventas de alimentos, entre otros. Como se puede ver, los ayuntamientos no tenían la necesidad de tener una cercanía a los ciudadanos; se desarrollaba este modelo dentro de una jerarquización estamental, basada en una estructura jerárquica. Los alcaldes eran nombrados por los ministros de gobernación o por el gobernador civil sin importar sus habilidades o su experiencia dirigencial.

Por otro lado, los concejales eran seleccionados por medio del sufragio orgánico, en el cual, solo participaban las cabezas de las familias, organizaciones sindicales y por otros concejales.

- El modelo ministerial, con la aparición de la democracia y las elecciones, por el año 1979, produjeron cambios al primer modelo estudiado; el primer cambio que sufrió es que empiezan a ser administradores con objetivos políticos y con ello muchos más responsabilidades y presiones por parte de los ciudadanos para su cumplimiento; el segundo gran cambio fue que los políticos eran elegidos por los mismos ciudadanos como consecuencia de los programas de gobiernos que presentaban en las contiendas electorales; los políticos ya no solo eran representantes sino hacedores de resultados con las maquinarias heredadas.

Como consecuencia que se da dentro de este nuevo modelo, se adopta la forma de administración del Estado, y es por ello que recoge el nombre de modelo ministerial; este modelo exige la presencia física de las autoridades, el repartimiento de funciones por áreas con algo muy interesante, no había diferencias o jerarquías entre ellos, como, por ejemplo: los concejales de deportes, cultura, juventud, servicios sociales, entre otros.

Estos cambios que se venían desarrollando dentro de este nuevo modelo trajo consigo grandes problemas dentro de su misma implantación y por ello algunos ayuntamientos evolucionaron hacia el último modelo de estudio: el modelo jerarquizado.

- El modelo jerarquizado, si bien en el segundo modelo (modelo ministerial) no existía la jerarquía o status, en este modelo la existencia de la jerarquía es una característica básica entre el equipo de gobierno, es así como aparece la figura del teniente alcalde son los más expertos y los que coordinan y dirigen, ostentando así más autoridad sobre los demás miembros del concejo. De esta forma se dotó a la organización de más ejecutividad y menos burocracia.

Los gobiernos municipales poseen facultades para crear modelos de organización por el cual se permita la participación conjunta (gobierno municipal y agentes de desarrollo local) ejecutar acciones en beneficio de su localidad; la organización municipal abarca o está conformado por toda una

estructura jerárquica, Rodríguez (1987) señala que la organización no es más que un ordenamiento por el cual instituyen grupos de individuos para tratar de conseguir algo de manera fusionada, por otro lado, Estrada (2019) nos dice que la organización municipal es una evolución constante y metódico en el cual se va reconocer las cargos y distribuciones o estructuras internas, concentrándolas y organizándolas para delegar, trasladar o facultar cargos y obligaciones específicas con la finalidad de alcanzar los fines haciendo uso o desarrollando una gestión eficiente, eficaz y una buena calidad de servicios dentro de su territorio jurisdiccional.

En general las Municipalidades no tienen un modelo obligatorio por el cual se van a regir, de alineación habitual u semejante. Serpa (2018). El diseño u organización final que recoge las municipalidades estarán supedita con su misión, visión, y objetivos de desarrollo y estas a su vez ordenados, jerárquicos e interrelacionados.

La Ley Orgánica de Municipalidades (Ley 27972), en su capítulo uno nos habla sobre la organización municipal y nos dice que las municipalidades con la finalidad de cumplir sus fines están constituidas por órganos de gobiernos, órganos de coordinación y la administración municipal; dentro de los órganos de gobierno encontramos a la Alcaldía y el concejo municipal, dentro de los órganos de coordinación encontramos a las autoridades distritales, junta de delegados vecinales y otros que se establezcan, en la administración municipal podemos encontrar a los funcionarios administrativos, empleados y obreros de la municipalidad.

También la Ley 27972 (2013) esboza una estructura orgánica básica, y esto lo encontramos en su artículo 28º, y esta comprende en el ámbito administrativo, gerencia municipal, el órgano de auditoría interna, la procuraduría pública municipal, asesoría jurídica y la oficina de planeamiento y presupuesto.

Esta estructura básica no tiene un carácter obligatorio, sino que, dependerá de su capacidad gasto y los límites de su presupuesto asignado como gastos

corrientes, los demás órganos (línea, apoyo y asesoría) se darán en función a la necesidad de cada gobierno edil; la organización municipal mínimamente lo podemos organizar en tres funciones:

- Funciones de gobierno, destinadas al alcalde y regidores en los cuales recae el deber de precisar los objetivos, metas y políticas de la institución.
- Función ejecutiva, lo desempeñan los órganos de dirección, apoyo y de línea, estos son los garantes para ejecutar y alcanzar los objetivos dados por parte de gobierno.
- Función técnica, realizados por los órganos de asesoramiento.

Nuestra siguiente dimensión dentro de la variable gestión municipal es la Gestión de recursos financieros, el cual va de la mano con la planificación para así tener un mayor control de los recursos económicos de una localidad, es por ello el grado de importancia de una adecuada gestión de recursos financieros, el cual nos va permitir una mayor recaudación de dichos recursos municipales, mediante mecanismo, procesos, estrategias y actividades, por ello, Córdova (2007) dice que la gestión financiera es una disciplina por la cual se determina el valor y las tomas de decisiones con respecto a la designación de recursos, su adquisición e inversión (se encarga de administrarlos) o como bien lo señala Pérez (2015) cuando manifiesta que uno de los tantos propósitos de la gestión financiera es prestar los servicios requeridos para el correcto funcionamiento y ello coadyuve al crecimiento, la rentabilidad.

Ahora bien, dentro de la gestión de recursos financieros podemos encontrar al presupuesto municipal, y a ello, Cerna (2005) nos dice que la gestión presupuestaria de los Gobiernos Locales, es un cúmulo de etapas concatenadas que establecen su capacidad para alcanzar las metas de las entidades, aplicando los criterios de eficacia, virtud y capacidad. También, Arraiza (2016) nos dice que el presupuesto es una perspectiva de gastos e ingresos que contará en el lapso de un año. Es un instrumento donde se va plasmar en forma detallada el otorgamiento de bienes y servicios a cada área de la entidad, precisando en forma concreta quiénes contribuirán el mayor

monto económico para la creación del plan de gobierno. Debe de crearse de forma que nos acceda a la realización de los objetivos trazados mediante acciones específicas, como una guía de acción que mengüe escenarios imprevistos.

El presupuesto municipal debe sostener una proporción real de sus ingresos y egresos, debidamente constituidos mediante pliegos presupuestarios. Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972, 2003).

Otro aspecto muy importante dentro del presupuesto municipal son Los ingresos o recaudaciones municipales son recursos financieros asignados a las municipalidades se clasifican en ingresos corrientes y de capital, transferencias y financiamiento; los mismos que tienen por objetivo subvencionar los gastos (gastos corrientes y de capital) y el pago, cancelación o cumplimiento de sus obligaciones.

Es decir, Los ingresos municipales son las utilidades que la municipalidad y sus entes disgregados reciben para la realización de sus objetivos constitucionales y legales, establecidos por el concejo, en las formas y enmarcado dentro de los límites que precisan la Constitución y las leyes. Las municipalidades cuentan con varios tipos de ingresos, podemos mencionar a:

- Los ingresos corrientes, son las percepciones regulares que se generan de los impuestos y contribuciones obligatorias, sociales, venta de bienes y servicios, entre otros.
- Los ingresos de capital, estos son los ingresos que se generan por ventas de activos no financieros, es decir, vehículos, bienes dados de baja y otros; a estos también se les conoce como ingresos no regulares.
- Las transferencias, podemos englobar en dos formas: primero, son los ingresos por donaciones voluntarias y desinteresadas de gobiernos extranjeros u organismos, segundo, son transferencias entre unidades del Gobierno, dadas por norma expresa.
- Los recursos por financiamiento, lo podemos percibir de dos maneras: primero, son los ingresos que proceden de las gestiones oficiales de crédito, ya sea de una fuente interna o externa, segundo, se generan

por los saldos de balances de ejercicios que financian gastos del año anterior.

Cresco (2012) nos dice que las entradas públicas municipales se podrían agruparse de dos maneras y esto se va dar según el discernimiento que se esgrima para ello; en base a ello tenemos: los aportes públicos municipales ordinarios y extraordinarios o también llamados, ingresos públicos municipales tributarios y no tributarios.

Como segunda variable tenemos a la calidad de servicio, toda vez que, en estos tiempos calidad de servicio es primordial dentro de toda entidad, porque no solo se va considerar el resultado, sino también a la imagen, confianza y capacidad que recibió por parte del personal. Un usuario insatisfecho representa un mal servicio y a la vez una mala gestión institucional, por eso, Pizzo (2013) nos dice que, la calidad de servicio es una práctica constante realizado por las organizaciones para llegar a descifrar las insuficiencias y perspectivas de los ciudadanos y asegurarles, como resultado, una atención o servicio asequible, conveniente, rápido, oportuno y confiable; aún en situaciones inesperadas, de tal forma que el usuario se sienta atendido, satisfecho, servido con dedicación y eficacia; por otra parte, Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996) refiere a la calidad de servicio como el producto que se va a obtener al contrastar lo que uno espera recibir de un servicio sobre las percepciones de las actuaciones recibidas de dicha empresa; si la prestación recibida es mayor que las expectativas, se concluiría que el servicio obtenido es excelente, pero si estas están igualadas sería tomado como bueno, si fuera el caso, los servicios recibidos no copa las expectativas o necesidades del cliente sería considerado como malo.

Según Imai (2008) hace mención que la calidad no solo hace referencia a la calidad de los servicio o bienes que una entidad pueda brindar, sino también se considera al mismo proceso que demanda la realización de dichos servicios o productos. Para Imai, la calidad también se debe dar en los procesos mismos que se desarrollan al momento de brindar un servicio o productos, entonces la calidad de los procesos es un componente inherente



en todo momento, pues solo así vamos tener por sentado la fidelidad de nuestros usuarios. Las DEMUNAS, son oficinas que brindan un servicio continuo por lo tanto deben de contar con una calidad en sus procesos de atención planificada.

Para Joseph (1990) la organización de la calidad está en un mejoramiento constante los servicios, productos y el mismo proceso para así alcanzar y sosegar las expectativas y exigencias de nuestros consumidores actuales y futuros. Un concepto más conciso de calidad nos entrega Colunga (2005) dice que la calidad no es otra cosa que los beneficios alcanzados como consecuencia de desarrollar una mejor forma de hacer las cosas buscando la satisfacción de sus usuarios. A manera de conclusión, es interesante el corto significado que nos brinda Gerson, al decir que “calidad es lo que el cliente diga que es”. Gerson (1994).

Dentro de esta variable, también podemos encontrar mucha literatura donde nos presentan dimensiones de la calidad de servicio, estas han sido ampliamente estudiadas y podemos encontrar abundante material, por lo tanto, vamos a tomar algunos autores, quienes nos presentan variadas dimensiones con respecto a la calidad de servicio, aunque concuerdan en muchos de ellos algunas dimensiones que nos presentan.

Por ejemplo: Sasser, Olsen y Wyckoff (1978) nos presentan tres dimensiones con respecto al desarrollo del servicio, los cuales van a influir en la valorización de la calidad de servicio; estos son: niveles materiales, facilidades y personal. Como consecuencia de este trabajo, se planteó que la calidad de servicio involucra o iba más allá que un escueto resultado, se incluye la forma del desarrollo del servicio.

Sin embargo, la teoría más recogida y divulgada es la presentada por Berry, Zeithaml y Parasuraman (1988) esta teoría nace después de un amplio trabajo de entrevistas, donde encontraron diez dimensiones de la calidad de servicio, aunque son claros en mencionar que estas dimensiones van a variar

por los diferentes tipos o formas de servicios y de clientes, estos autores en un primer momento distinguen estas diez dimensiones: fiabilidad, profesionalidad, capacidad de respuesta, cortesía, comunicación, accesibilidad, credibilidad, comprensión del cliente, seguridad y aspectos tangibles. Estas diez dimensiones fueron productos de una investigación cualitativa, pero ya dentro de una investigación cuantitativa y con la intención de desarrollar o encontrar un herramienta por el cual podamos medir las impresiones de los ciudadanos con respecto a la calidad de servicios; esta nueva investigación (fase cuantitativa) finalizó con la creación de dicho instrumento y lo denominaron SERVQUAL; este instrumento les permitió calcular la calidad de servicio en forma separada de las expectativas y la percepción del cliente; como consecuencia de este nuevo sistema se pudo comprobar que algunas dimensiones guardaban correlación, por lo tanto, algunos tuvieron que ser retirados, quedando solo cinco:

- Elementos tangibles: en esta dimensión vamos a encontrar las instalaciones, materiales, equipos, personal.
- Fiabilidad: habilidad para brindar un servicio ofrecido, siendo este seguro y diligente.
- Capacidad de respuesta: hace referencia de la capacidad y osadía para socorrer a los consumidores y brindarles una pronta atención y sobre todo eficiente.
- Seguridad: profesionalismo y esmero mostrado por el personal, grado de destreza para infundir confianza y seguridad.
- Empatía: desarrollar una atención individualizada a todos sus usuarios.

También es interesante lo que nos presenta Eiglier y Langeard (1987) la calidad se construye de dos factores, por un lado, el factor objetivo y el factor subjetivo; la calidad objetiva hace referencia a lo tangible, a lo que vamos a usar en la realización de un servicio, por otro lado, la calidad subjetiva va ligada a la complacencia total del cliente. Estos dos investigadores concuerdan al decirnos que la verdadera dimensión, lo que se debe considerar o valorar más es la parte subjetiva.

En una investigación más reciente, desarrollada por Vásquez, Rodríguez y Díaz (1996), a la calidad de servicio lo manifiestan en cuatro dimensiones y son las siguientes:

- Evidencias físicas: esta dimensión acoge a todos los aspectos físicos que brinda dicha entidad como sus instalaciones, equipamiento, limpieza, distribución de las áreas, etc.
- Fiabilidad: indica en qué vamos a tener los productos de mejor calidad garantizada y un servicio de atención preferencial a todos sus usuarios.
- Interacción personal: va con la experiencia, habilidad y posibilidad de respuesta de los trabajadores ante los requerimientos, pedidos o consultas; un personal preparado para prestar un servicio inmediato y amable a los clientes.
- Políticas: estrategias que serán aplicadas dentro de una institución, ofertas de productos y servicios, stock en calidad y variedad.

Después de todas estas teorías, habrá factores determinantes de la calidad de servicio, los estudiosos Parasuman, Zeithlam y Barry (1985) citados por Arellano (2000) nos dicen que los más primordiales factores que establecen la calidad de los servicios son:

- La accesibilidad: estando en un lugar accesible es mucho más fácil brindar, ofrecer u obtener un buen servicio, en el modo y momento indicado.
- La comunicación: Este factor nos indica que la comunicación entre el usuario y la entidad debe ser clara, precisa y de fácil comprensión.
- La capacidad del personal: Nos indica que es necesario contar con personal capacitado en brindar un servicio y el conocimiento de sus productos de la compañía.
- La cortesía y la amabilidad: Nos dice que el personal que brinda un servicio deber ser cortés, educado y considerado en su trato al cliente.

- La credibilidad: La empresa como sus empleados deben de gozar de la confianza de sus usuarios.
- El respeto de normas y plazos: La realización del servicio se desarrolla de manera integral, uniforme y precisa, dentro de los plazos y formas acordadas.
- La capacidad de reacción: Es la capacidad del personal para responder a los requerimientos o pedidos de los usuarios.

Es verdad que estos factores determinantes fueron desarrolladas en empresas privadas los cuales venden productos y servicios, pero creo yo, no hubiera ningún impedimento que estos estudios sean considerados o acogidos para determinar la calidad de servicio dentro de las instituciones públicas, en este caso, dentro de la municipalidad distrital, toda vez que las municipalidades brindan múltiples servicios y para ello deben de contar con una infraestructura adecuada o pertinente para cada área según el servicio que brinda; contar con personales capacitados, empáticos y que su función se desarrolla dentro de los plazos estipulados.

### III. Metodología

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

##### a) Método de la investigación.

El método utilizado en esta investigación es el hipotético-deductivo, toda vez que mediante el análisis de la literatura se planteó y se demostrará la hipótesis esbozada.

Acercas del método hipotético-deductivo, Ramírez (2012) nos dice que es aquel trabajo de investigación que toma como referencia las hipótesis planteadas inicialmente para así exponer la verdad o falsedad, iniciando de las premisas generales a los específicos.

En consecuencia, mediante este método se va a aceptar o rechazar las hipótesis trazadas luego de haber realizado un respectivo análisis y llegar a nuestras conclusiones.

##### b) Tipo de investigación

Según el tipo de datos empleados, es una investigación desarrollada dentro del enfoque cuantitativo; porque se va ahondar en los sucesos, realidades y hechos de carácter objetiva de manera secuencial y ordenada a través de la recolección y análisis de datos estadísticos, las mismas que nos permitirán cuantificar los resultados obtenidos y así llegar a las conclusiones.

En base a ello, Hernández et al (2014) haciendo alusión al enfoque cuantitativo, nos dice que sirve para el recojo de datos, para comprobar la hipótesis mediante una valoración numérica y a un diagnóstico estadístico, teniendo como finalidad el instaurar pautas de conductas y evidenciar teorías.

Según el propósito, esta investigación es aplicada, toda vez que el objetivo es de hallar estrategias que bien pudieran ser empleadas en la práctica dentro en un problema específico para el provecho de un grupo o sociedad, bien se pudiera decir que tiene como finalidad el de provocar innovaciones dentro de un lugar y determinada realidad.

Hernández et al. (2014) mencionó que, las investigaciones aplicadas tienen como fin desarrollar un alto grado de conocimiento científico que se emplea puntualmente en el problema social; la investigación aplicada es el uso de los conocimientos en la práctica de los problemas de la vida productiva.

Por su profundidad es descriptiva explicativa, descriptiva porque se describe peculiaridades de la realidad estudiada con el objetivo de percibir de manera más precisa la naturaleza del fenómeno; es explicativa porque vamos a asentar relaciones de causas y efectos, las mismas que nos van a consentir crear teorías que pueden ser usados en situaciones semejantes.

Hernández et al (2003) manifiesta que el nivel descriptivo se centra en correlacionar entre las variables de una determinada localidad o muestra. En cuanto a lo explicativo, Jervis (2021) aclara que la investigación explicativa tiene por objetivo la obtención de resultados que nos permita ver los motivos, razones o circunstancias por lo que se dan los hechos estudiados.

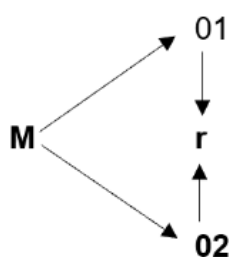
#### c) Diseño de la investigación

El presente estudio de investigación corresponde a un diseño transversal no experimental, según Zavala (1997) nos dice que las investigaciones no experimentales no se modifican las variables y solo nos limitamos a ver sucesos dentro de su escenario normal para que después sean parte del estudio.

Ahora, es correlacional porque el estudio está enfocado en saber el grado de correlación que existe entre la variable gestión municipal y la variable calidad de servicio de la Demuna de un distrito. Hernández (2016) hace mención que la investigación correlacional va estudiar variables que parecen depender entre sí, usando en estudio a la misma razón interviniente.

**Figura 1.**

*Esquema*



Donde:

M = muestra

O1= observación de la Gestión municipal.

O2= observación del Servicio de Calidad.

r = correlación entre ambas O1 y O2

### 3.2 Variable y Operacionalización.

Objetivo general: Analizar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la DEMUNA, 2021

**Tabla 1.**

*Variable y operacionalización*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Variables e Indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valorización - medición	Rangos
	Son sistemas de gobiernos y hechos que tienen como	La variable, gestión municipal será evaluada a	Gestión estratégica	Planificación Organización Dirección	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9,	Valorización: <b>Ordinal</b>	(Nunca) 24 - 42

Variable 1 Gestión Municipal	objetivo el d generar bienes y servicios, para satisfacer las carencias y la confianza de los ciudadanos de un determinado sector. Aliendre (2012)	través de un cuestionario de preguntas a través de 2 dimensiones y 6 indicadores y la escala de medición mediante la escala Likert.	Gestión de recursos financieros  Control	Presupuesto Recaudación Ejecución de gastos  Evalúa Vigila Sanciona	10, 11, 12, 13 14, 15  16,17,18 19,20,21 22,23,24	Medición: <b>Escala Likert</b> 1. Nunca 2.Casi nunca 3. Algunas veces 4. Siempre	(Casi nunca) 43 - 61 (Algunas veces) 62 - 80 (Siempre) 81 -
Variable 2 Calidad de servicio	Vásquez, Rodríguez y Díaz (2011) dice que la calidad de servicio es la consecuencia al confrontar las perspectivas o mejor dicho, sobre lo que se espera obtener del servicio y lo realmente se recibió con del actuar de la entidad.	La variable, calidad de servicio será evaluada a través de un cuestionario de preguntas a través de sus dimensiones e indicadores, siendo la escala de medición la escala Likert.	Equipamiento  Gestión de Recursos humanos  Empatía	Equipos modernos Instalaciones adecuadas Movilidad propia.  Personal calificado Capacidad de respuesta Preparación continua  Confiabilidad Servicio personalizado Amabilidad	1, 2, 3, 4, 5, 6,  7, 8, 9, 10,11,12 13,14,15  16,17,18 19,20,21 22,23,24	Valorización: <b>Ordinal</b> Medición: <b>Escala Likert</b> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Siempre	(Nunca) 24 - 42 (Casi nunca) 43 - 61 (Algunas veces) 62 - 80 (Siempre) 81 -

### 3.3 Población, muestra, muestreo

Vivanco (2009) nos dice que la población es el compuesto de todos los participantes, mientras que la muestra es un subgrupo de todos los participantes.

Población:

La población está compuesta por el total de pobladores (69, 456 habitantes) que representan la unidad de estudio (Distrito de Pichanaqui)

Criterios de inclusión:

Pobladores de la zona urbana

Criterios de exclusión:

Pobladores de la zona rural

Unidad de Análisis:

Los servicios de la Demuna



Muestra:

Considerando los criterios de inclusión, los pobladores de la zona urbana llegan al 52% (según PEI Pichanaqui) del total de la población del distrito; para hallar nuestra muestra se tomará como referencia solo a los pobladores de la zona urbana (36,117).

Del total de pobladores se extrajo el menor número de unidades muestrales; para ello se usó el aplicativo STATS 2.0.

Tamaño del universo: 36117

Error máximo aceptable: 5%

Porcentaje estimado de la muestra: 50%

Nivel deseado de confianza: 95%

Resultado: 380

Por lo tanto, mi muestra será de 380 pobladores de un total de 36 966

Muestreo:

Se aplicó el muestreo aleatorio simple.

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

Se aplicará la técnica de la encuesta.

García (1993) nos dice que es un instrumento en el cual convergen un cúmulo de procesos estandarizados de investigación por medio de ellos se alcanzará analizar una serie de información de una muestra, hechos que van a representar a un universo del cual se desea investigar, referir, pronosticar y/o exponer una serie de cualidades.

Instrumento

La herramienta que se utilizará es el cuestionario.

Martínez (2012) nos menciona que es una herramienta donde se detallan preguntas con relación a una cuestión específica, con el objetivo de conseguir información.

Validez de Instrumentos

La validez de dicho documento se alcanza por medio de juicio de expertos, en base a ello, se determinará su eficacia, importancia y claridad. Según

Hernández et al (2014) nos dice que el juicio de expertos consiste en validar la firmeza y pertinencias de las preguntas del cuestionario, acerca del nivel de ajuste a un criterio mencionado y anticipadamente determinado.

Para la obtención de la validez de los instrumentos se recurrió a tres expertos, dos en metodología de investigación y un temático especialista en gestión pública; los mismos que consideraran que los instrumentos sean apropiados y en base a ello se continúe con la aplicación. Se adjunta dichos certificados de valides en los anexos.

**Tabla 2.**

*Validez de Contenido por juicio de experto*

Nº	Grado Académico	Nombres y Apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Jaime L. Castañeda Gonzales	Si
2	Magister	Julio R. Izquierdo Espinoza	Si
3	Magister	Mg. Michael Iván Mendieta Pérez	Si

### 3.5 Procedimientos

Luego de haber obtenido información general y relevante de otros estudios realizados, libros, datos estadísticos, artículos científicos e información recogida de la internet, se pasó a la creación del instrumento para la recolección de datos, la manera por la cual se obtendrá los datos será a través de la encuesta, haciendo uso de nuestro instrumento (cuestionario), la cual será proporcionada a los encuestados de la zona urbana en forma aleatoria, dicho cuestionario consta de 23 ítems por variables, haciendo un total de 46 ítems; seguidamente se procederá a la interpretación de los datos obtenidos y finalmente se estará planteando las conclusiones y recomendaciones. Cabe precisar que para el desarrollo de la presente investigación se contó con la autorización y colaboración de la Municipalidad distrital.

### 3.6 Método de análisis de Datos

Aplicados los instrumentos de recolección de datos, la información recogida será trabajada organizadamente haciendo uso del sistema informático SPSS según los objetivos descriptivos en la investigación, se calculó la ocurrencia de los indicadores sobre la escala de Likert determinada en los instrumentos, los mismos que serán agrupados, estos valores serán distribuidos en cuatro escalas que son: nunca, casi nunca, algunas veces y siempre; siendo los resultados expresados en tablas y gráficos de frecuencia. Los gráficos estadísticos de barras se crearán en el SPSS, el cual permitirá efectuar un comparativo por cada resultado, teniendo en consideración los porcentajes de manera fácil y ligera.

Cabe mencionar que los datos que nos brindará el estadígrafo SPSS presentarán coeficientes de correlación en valores, los mismos que se calcularán en base a rangos aplicados. Se obtendrán valores que oscilarán de -1 a 1, siendo 0 el valor que nos indica la no correlación, y con respecto a los signos, el positivo nos indicará una correlación directa, mientras que el negativo nos indicará una correlación inversa. Por otro lado, el programa nos entregará la significación bilateral mediante los valores, si estos son superiores que el estadístico 0,05 supone la afirmación de la hipótesis nula, y si es inferior al estadístico de referencia, se rechazará la hipótesis nula y se aceptará la hipótesis alterna.

### 3.7 Aspectos éticos

La investigación se ha desarrollado teniendo como base los principios éticos del informe Belmont, a mencionar, el respeto a las personas, todos los participantes fueron tratados en forma autónoma y su participación fue voluntaria e informada, garantizándoles protección; en el caso de beneficencia, esta investigación no lesionó a ninguna persona en el afán de alcanzar beneficios para la investigación, maximizando el beneficio y minimizando los riesgos que pueda surgir como consecuencia del estudio; con respecto a la justicia, en esta investigación se trabajó bajo la premisa; los iguales deben ser tratado con igualdad, se trabajó con todas las personas que se beneficiarán con

las subsiguientes aplicaciones de la investigación. Estos principios fueron aplicados en estricto cumplimiento de los siguientes requerimientos: una aprobación informada, información veraz, conocimiento, voluntad y valoración de los riesgos y beneficios.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de Resultados.

Habiendo realizado el procesamiento de los datos de las encuestas respecto a gestión municipal y satisfacción del servicio, obtuvimos los siguientes resultados en el programa SPSS Estadistic 25.

#### Análisis de Confiabilidad

**Tabla 3.**

*Resumen de procesamiento de casos*

Descripción	N	%
Válido	380	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	380	100,0

*Nota:* Data del instrumento

Con respecto a ello, indicamos que los trescientos ochenta ciudadanos encuestas realizadas se sometieron a la validación de fiabilidad o confiabilidad.

**Tabla 4.**

*Fiabilidad del instrumento aplicado*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	47

*Nota.* Data del Instrumento

De la tabla N°4 se puede decir que la confiabilidad según la escala de Pearson se encuentra dentro del rango 0.72 a 0.99, esto nos indica que la confiabilidad es excelente confiabilidad.

Teniendo la fiabilidad del instrumento, ostentamos las tablas en función a nuestras variables (gestión pública y calidad de servicio), para así poder realizar una deducción o inferencia de los resultados.

## 4.2 Resultado descriptivo de la Variable Gestión Municipal

**Tabla 5.**

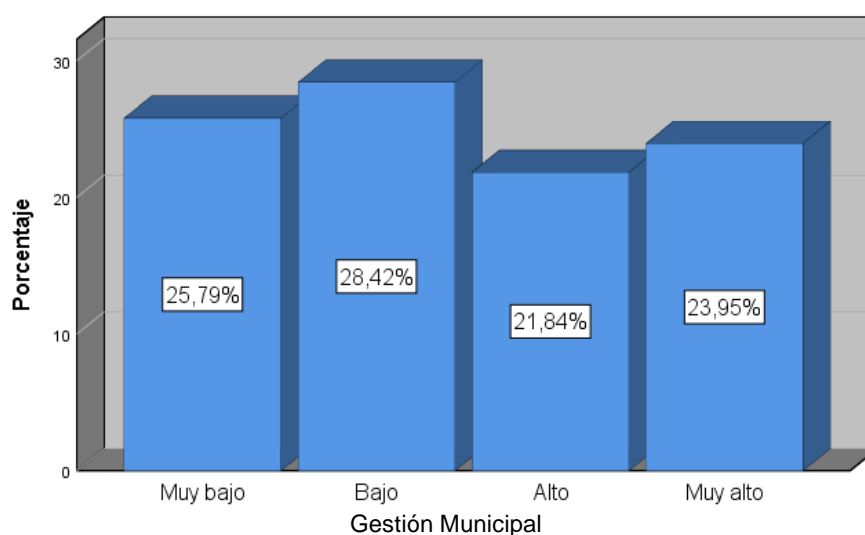
*Resultado descriptivo de la Variable Gestión Municipal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	98	25,8	25,8	25,8
	Bajo	108	28,4	28,4	54,2
	Alto	83	21,8	21,8	76,1
	Muy alto	91	23,9	23,9	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario para medir Gestión Municipal

**Figura 2.**

*Resultados descriptivos de la variable Gestión Municipal*



Nota. La figura muestra las cifras de la variable gestión municipal.

En la tabla y figura se visualiza que, el 28.42% de los ciudadanos del distrito, año 2022 discurren que la gestión municipal se viene dando de manera baja; por otro lado, un 25.79 refiere que el nivel es muy bajo, sin embargo, un 21.84 indico que puede percibir una alta gestión municipal.

Tomando como referencia lo mencionado, podemos concluir diciendo que la gestión municipal según los vecinos encuestados es de bajo.

## Descripción de las dimensiones de la variable Gestión Municipal

**Tabla 6.**

*Resultados descriptivos de la dimensión Gestión Estratégica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	98	25,8	25,8	25,8
	Bajo	109	28,7	28,7	54,5
	Alto	103	27,1	27,1	81,6
	Muy alto	70	18,4	18,4	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario para medir Gestión Municipal

En la tabla se observa que el 28,68% de los entrevistados en el año 2022 consideran que la gestión estratégica se viene desarrollando de manera baja, en cambio un 27,11% de los vecinos encuestados consideran que es alto y, por último, el 25,79% nos dicen que es muy bajo.

En razón a lo mencionado podemos afirmar que la gestión administrativa estratégica es baja.

**Tabla 7.**

Resultados descriptivos de la dimensión gestión de recursos financiero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	95	25,0	25,0	25,0
	Bajo	150	39,5	39,5	64,5
	Alto	41	10,8	10,8	75,3
	Muy alto	94	24,7	24,7	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario para medir Gestión Municipal

En la tabla se observa que el 39,47% de los entrevistados en el año 2022 piensan que la gestión de recursos financieros se desarrolla de manera baja,

en cambio un 25,00% de los encuestados consideran que es muy bajo y, por último, el 24,74% nos dicen que es muy alto.

En razón a lo mencionado podemos afirmar que la gestión de recursos financieros es baja.

**Tabla 8.**

*Resultados descriptivos de la dimensión gestión control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy bajo	96	25,3	25,3	25,3
Bajo	108	28,4	28,4	53,7
Alto	88	23,2	23,2	76,8
Muy alto	88	23,2	23,2	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario para medir Gestión Municipal

En la tabla se indica que el 28,42% de los ciudadanos entrevistados en el año 2022 dicen que la gestión en control es de manera baja, el 25,26% de los encuestados afirman que es muy bajo, por último, el 23,16% nos dicen que es alto y muy alto.

En razón a lo mencionado podemos afirmar que la gestión de control en la municipalidad distrital es baja.



### 4.3 Resultado descriptivo de la Variable Calidad de Servicio

**Tabla 9.**

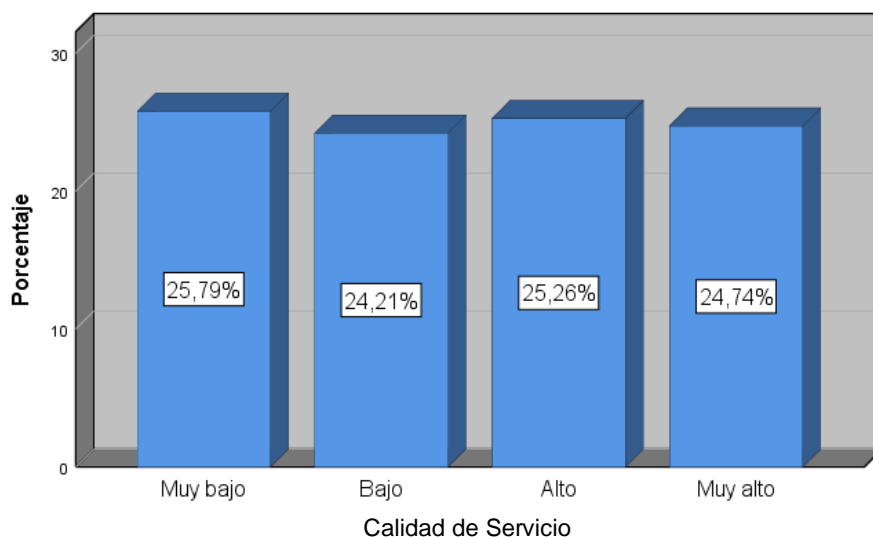
*Resultado descriptivo de la Variable Calidad de Servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	98	25,8	25,8	25,8
	Bajo	92	24,2	24,2	50,0
	Alto	96	25,3	25,3	75,3
	Muy alto	94	24,7	24,7	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario para medir la calidad de servicio

**Figura 2.**

*Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio*



Nota. La figura muestra las cifras de la variable calidad de servicio.

En la tabla y figura se puede apreciar que el 25,79% de los ciudadanos entrevistados en el año 2022 inciden que la calidad de servicio de la defensoría municipal del niño y del adolescente es muy baja, sin embargo, el 25,26% de los encuestados afirman que es alto, por último, el 24,74% nos dicen que es muy alto.

Por lo tanto, podemos concluir diciendo que la calidad de servicio en la defensoría municipal del niño y adolescente de la municipalidad distrital es muy baja.

**Tabla 10.**

Resultados descriptivos de la dimensión equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	126	33,2	33,2	33,2
	Bajo	69	18,2	18,2	51,3
	Alto	102	26,8	26,8	78,2
	Muy alto	83	21,8	21,8	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario para medir la dimensión equipamiento

En la tabla se observa que el 33,16% de los pobladores entrevistados en el año 2022 nos dicen que el equipamiento de la defensoría municipal del niño y del adolescente es muy baja, por otro lado, el 26,84% de los encuestados afirman que es alto, mientras que el 21,84% indican que es muy alto.

Por consiguiente, podemos concluir diciendo que el equipamiento de la defensoría municipal del niño y adolescente es muy bajo.

**Tabla 11.**

*Resultados descriptivos de la dimensión de Gestión de Recursos Humanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	115	30,3	30,3	30,3
	Bajo	97	25,5	25,5	55,8
	Alto	94	24,7	24,7	80,5
	Muy alto	74	19,5	19,5	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario para medir la gestión de recursos humanos

En la tabla se puede evidenciar que el 30,26% de los usuarios entrevistados en el año 2022 opina que la gestión de recursos humanos de la defensoría municipal del niño y del adolescente es muy baja, y el 25,53% de los encuestados afirman que es bajo, mientras que el 24,74% indican que es alto. En tal sentido, podemos colegir que la gestión de recursos humanos de la defensoría municipal del niño y adolescente es muy baja.

**Tabla 12.**

*Resultados descriptivos de la dimensión Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	104	27,4	27,4	27,4
	Bajo	142	37,4	37,4	64,7
	Alto	73	19,2	19,2	83,9
	Muy alto	61	16,1	16,1	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario para medir la dimensión empatía

Considerando la tabla podemos observar que el 37,37% de los entrevistados en el año 2022 opina que la empatía a los usuarios de la defensoría municipal del niño y del adolescente es baja, y el 27,37% de los encuestados establecen que es muy bajo, mientras que el 19,21% indican que es alto.

Por consiguiente, podemos advertir que la empatía de la defensoría municipal del niño y adolescente es baja.

#### 4.4 Prueba de Hipótesis

Para realizar la contrastación de hipótesis, tanto para la hipótesis general como para las específicas, se expone la hipótesis de investigación y las hipótesis nulas, para dicho fin vamos agenciarnos del coeficiente de correlación Pearson y para su procesamiento se utilizó el programa SPSS v.25.

Contrastación de la hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la DEMUNA del distrito, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la DEMUNA, 2021.

**Tabla 13.**

*Correlación entre la gestión municipal y la calidad de servicio*

		Variable Gestión Publica	Variable Calidad de Servicio
Gestión Publica	Correlación de Pearson	1	,622**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	380	380
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,622**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	380	380

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

Nota. Base de datos

Interpretación:

Tomando como base la tabla, el coeficiente de correlación tiene el valor de 0,622; asimismo, el significado bilateral es 0,00, siendo menor que el error estimado (0,05), se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acoge la hipótesis planteada en la investigación, cabe mencionar que existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la DEMUNA, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hi: Existe una relación significativa entre la gestión municipal y el equipamiento de la DEMUNA, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión municipal y el equipamiento de la DEMUNA, 2021.

**Tabla 14.***Correlación entre la gestión municipal y el equipamiento*

		Variable Gestión Publica	CS. Dimensión Equipamiento (Agrupada)
Gestión Publica	Correlación de Pearson	1	,283**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	380	380
Equipamiento	Correlación de Pearson	,283**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	380	380

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

Fuente: Base de datos

Interpretación:

De acuerdo a la tabla, el coeficiente de correlación tiene el valor de 0,283; y el significado bilateral es 0,00, siendo menor que el error estimado (0,05), se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acoge la hipótesis planteada en la investigación, cabe mencionar que existe relación significativa entre la gestión municipal y el equipamiento de la defensoría municipal del niño y del adolescente del distrito, 2021.

Contrastación de hipótesis específica 2

Hi: Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos de la DEMUNA, 2021.

Ho: 2. No existe una relación significativa entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos de la DEMUNA, 2021.

**Tabla 15.**

Correlaciones entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos

		Variable Gestión Publica	Gestión de Recursos Humanos
	Correlación de Pearson	1	,455**
	Sig. (bilateral)		,000

Variable Gestión Publica	N	380	380
Gestión de Recursos Humanos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,455** ,000	1
	N	380	380

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

Nota: Base de datos

Interpretación:

De acuerdo a la tabla de correlación tiene el valor de 0,455; así mismo, el significado bilateral es 0,00 y toda vez que es menor que el error estimado (0,05), se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acoge la hipótesis planteada en la investigación, vale decir, que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos de la DEMUNA, 2021.

Contrastación de hipótesis específica 3

Hi: Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la empatía de la DEMUNA, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión municipal y la empatía de la DEMUNA, 2021.

**Tabla 16.**

Correlaciones entre la gestión municipal y la empatía

		Variable Gestión Publica	CS. Dimensión Empatía
Gestión Publica	Correlación de Pearson	1	,532**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	380	380
Dimensión Empatía	Correlación de Pearson	,532**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	380	380

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

Nota: Base de datos

#### Interpretación:

De acuerdo a la tabla de correlación tiene el valor de 0,532; por otro lado, el significado bilateral es 0,00 y toda vez que es menor que el error estimado (0,05), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acoge la hipótesis planteada en la investigación, vale decir, que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la empatía de la DEMUNA, 2021.

## V. Discusión

En este capítulo, luego de obtener y analizar los resultados vamos a encontrar similitudes, diferencias o comparar conclusiones dentro de los estudios o teorías recogidas para la elaboración de esta investigación. Cabe mencionar que, las conclusiones demuestran una significativa relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la Demuna.

El objetivo general fue analizar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la Demuna y según nuestra investigación se obtuvo una correlación de Pearson de 0.622 y una significancia de 0.00, siendo menor a 0.05, determinando que hay una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la Demuna.

Efectuando un análisis comparativo con los trabajos predios, podemos afirmar lo esgrimido por Silvera (2021) en su tesis titulada gestión municipal en el servicio de la Demuna de chincha baja, en el cual nos dice que la gestión municipal tiene una importante influencia en el servicio que brinda las Demunas y también coincide con lo expresado por Ruiz (2017) quien afirma que la gestión municipal esta supeditada a la dirección que se desarrolla en ella y estas se verán reflejadas en la calidad de servicio.

Sobre la calidad de servicio, Pizzo (2013) asevera que la calidad de servicio es el producto que se va a obtener al contrastar lo que uno espera recibir de un servicio sobre las actuaciones recibidas; a la luz de esta premisa, los ciudadanos entrevistados en el distrito manifiestan que el servicio que presta la Demuna en contraste con lo que el ciudadano espera recibir no satisface, mejor dicho, no cumple con todas las expectativas de sus ciudadanos.

En base a lo arribado en nuestra investigación, tenemos un conocimiento claro sobre la relación entre estas dos variables, esto quiere decir que, el servicio de calidad que brinda dicha Demuna va estar en función a la gestión municipal que se viene desarrollando, mejor dicho, va depender de las políticas y estrategias de gobierno que se vienen implementando dentro de ella para que



esta tenga un efecto positivo en la calidad de servicio que brinda la Demuna; por lo tanto, es menester dar mayor presupuesto a la Demuna toda vez que esto ayudará a mejorar la calidad de servicio. Por todo lo mencionado podemos dar por sentado que nuestra hipótesis general, el cual era que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la Demuna.

En cuanto a nuestro primer objetivo específico fue el determinar la relación entre gestión municipal y el equipamiento de la Demuna, después de desarrollar el análisis estadístico se encontró que hay una correlación significativa entre la variable gestión municipal con el equipamiento de la Demuna, así mismo, se describe el valor de significancia, el cual sería inferior a 0.05 ( $0.000 < 0.01$ ), el cual se interpreta como que existe una correlación significativa entre ambos.

Ante este resultado y al contrastar con el trabajo de investigación desarrollado por Cayatopa (2021) en su investigación titulada gestión municipal y servicios públicos, podemos afirma que existe una dependencia entre la gestión municipal y el servicio público; este resultado también guarda relación con la investigación de Cornejo (2021) en su tesis titulada gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Demuna de la Municipalidad provincial de Utcubamba, en el cual volvemos ver que existe una relación de causa y efecto entre una buena gestión administrativa y la calidad de servicio; lo interesante de este estudio es que nos recomienda realizar planes adecuados en el uso de los recursos (equipamiento) de la Demuna, entre otros.

También en la investigación realizado por Fernández (2019) en su investigación titulada factores limitantes de la oferta y satisfacción del usuario de la Demuna, concluye diciendo que existe correlación negativa alta entre los factores limitantes de la oferta de servicio con la satisfacción del usuario de la Demuna, entendiendo, que los factores administrativos inciden en la satisfacción del ciudadano.

Finalmente podemos validar nuestra primera hipótesis específica era que existe una relación significativa entre la gestión municipal y el equipamiento de la Demuna.

Nuestro segundo objetivo específico nos mencionaba que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos de la Demuna, tiene una correlación significativa en el nivel 0.01 (bilateral), según los datos analizados, se concluyó de acuerdo a nuestra tabla de correlación tiene un valor de 0.455 y toda vez que es menor que el error estimado (0,05), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y nos quedamos con la hipótesis planteada, por lo tanto, se determina que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos de la Demuna.

Haciendo una comparación con nuestros antecedentes recordemos lo que nos dice Saguay (2022) en su investigación: Análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario, asevera que, la falta de estimulación, el bajo nivel de adiestramiento de los trabajadores, falta de comunicación y carencia de liderazgo afecta directamente la calidad de atención al usuario; esto también es afirmado en la investigación realizado por Perales (2018) en su tesis titulada gestión municipal y la calidad de servicios públicos, en donde concluye que la gestión municipal tiene una influencia directa con la calidad de servicio a través de sus funciones, actividades y coordinaciones.

Como podemos observar en ambos estudios existe una correlación o dependencia directa y según los resultados de nuestro estudio se confirma, la gestión de recursos humanos va depender de una buena gestión municipal, en este estudio queda manifestado que el 30,26% de los entrevistados aseveran que la gestión de recursos humanos es muy baja en la municipalidad distrital.

Con respecto a la gestión municipal y su relación con la empatía que se da en la Demuna, se constata que el 37, 37% del total de entrevistado afirma que es

bajo, mientras que el 27, 37% indican que es muy bajo y solo el 19,21% manifiestan que es alto. Asimismo, la relación de significancia es igual a 0,00, siendo este inferior que el estadístico de referencia 0,50; el coeficiente de correlación Pearson es de 0,53; con todos estos datos podemos establecer que la correlación es significativa entre la gestión municipal con la empatía que se brinda en la mencionada Demuna.

Para Zeithaml y Parasuraman (1988) nos presentan dimensiones por las cuales se puede medir las impresiones de los ciudadanos con respecto a la calidad de servicio y dentro de ellos encontramos a la empatía como una importante y fundamental dimensión dentro de una calidad de servicio, esta aseveración es confirmada con esta investigación.

Hoffman (1987), nos dice que la empatía es una respuesta afectiva ligada al estado de otra persona antes que la suya; ante esto, Mehrabian y Epstein (1972) dice que es una respuesta emocional sustituta que una persona experimenta ante las experiencias emocionales ajenas; para alcanzar este estado debemos de aprender a escuchar con atención, interés y comprensión para así poder brindar un servicio de calidad.

A nivel general de los puntos expuestos, se puede afirmar que la calidad de servicio que brinda la Demuna es muy bajo y esto es percibida por los usuarios en cuanto al equipamiento es muy bajo, sobre los recursos humanos es muy bajo y con respecto a la empatía se tiene que es bajo; esto nos lleva a reflexionar sobre lo muy necesario e importante de revertir estas cifras, dándonos una oportunidad de mejorar aplicando nuevas estrategias encontradas mediante investigaciones.

## VI. Conclusiones

1. Existe una correlación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio que brinda la defensoría municipal del niño y del adolescente, 2021. El coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,622 del mismo modo el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05). Lo plasmado significa que existe una insuficiencia en la calidad de servicio; toda vez que estos resultados son pruebas estadísticas suficientes para aseverar que existe una relación causal significativa entre las dos variables de estudios.
2. Existe una correlación significativa entre la gestión municipal y el equipamiento de la defensoría municipal del niño y del adolescente, 2021. El coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,283 del mismo modo el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05). Lo expuesto nos quiere decir que existe una insuficiencia en el equipamiento de la Demuna; estos resultados son fundamentos estadísticos suficientes para aseverar que existe una relación causal significativa entre la gestión municipal y el equipamiento, en consecuencia, existe una influencia de la gestión municipal para mejorar el equipamiento de la Demuna, 2021.
3. Existe una correlación significativa entre la gestión municipal y gestión de recursos humanos de la defensoría municipal del niño y del adolescente, 2021. El coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,455 del mismo modo el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05). Lo expuesto indica que existe una insuficiencia en la gestión de recursos humanos de la Demuna y esto se corrobora estadísticamente toda vez que el 30,26% nos dice que es muy bajo y el 25.35 manifiesta que es bajo; estos resultados son fundamentos estadísticos suficientes para aseverar que existe una relación causal significativa entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos, en consecuencia, existe una influencia de la gestión municipal para mejorar la gestión de recursos humanos.

4. Existe una correlación significativa entre la gestión municipal y la empatía de la Demuna, 2021. El coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,532 del mismo modo el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05). Lo expuesto nos quiere decir que existe una insuficiencia en la empatía de la Demuna; lo aseverado implica que la empatía que se percibe en la defensoría municipal del niño y del adolescente esta entre bajo y muy bajo, alcanzando un promedio de 37,37% y el 27,37%, respectivamente, el cual evidencia que la empatía tiene una relación directa y significativa con la gestión municipal.

## VII. Recomendaciones

1. Tomando en consideración lo esencial y delicado servicio que brindan las Demunas y sobre todo en base a las conclusiones estadísticas que se ha podido obtener donde nos dice que la calidad de servicio de la Demuna es muy bajo y que esta va en función a la gestión que se desarrolla, se recomienda a la Municipalidad distrital primero evaluar la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio, tomando como ejes o categorías: recursos humanos, infraestructura, tecnología y actualización profesional constante del personal; segundo, modificar su plan estratégico con respecto a esta área, por otro lado, mejorar los procedimientos y requisitos en el proceso de selección del personal.
2. Si bien el equipamiento de la Demuna está catalogado como muy bajo se sugiere a la Municipalidad estudiada, modificar o actualizar en base a este estudio su plan operativo institucional y el presupuesto institucional de apertura para así recuperar, mejorar o modernizar la infraestructura, el acondicionamiento y logística de dicha área, haciendo uso de programas o gestiones, crear una ficha o cronograma de mantenimiento, implementación y modernización de las mismas, en vista que, dicho distrito es uno de los más grandes y de mayor población dentro de la provincia de Chanchamayo, por consiguiente, su territorio de acción y usuarios es amplio, con estos cambios, se espera que tenga mayor capacidad de respuesta y con ello: un servicio de calidad.
3. Se ha demostrado que la gestión de recursos humanos de la defensoría municipal del niño y adolescente está calificada como muy bajo y tomado como referencia esta conclusión, se recomienda a la Municipalidad o mejor dicho a la unidad de gestión de recursos humanos crear o implementar constantes capacitaciones de formación laboral y formación profesional, mediante talleres, cursos, programas de capacitación, capacitaciones interinstitucional, pasantías y conferencias; también crear o mejorar las políticas de contratación de personal, contar con los mejores perfiles de

profesiones y programar constantes evaluaciones al personal encuestas a los usuarios; aunque todo ello conlleve o demande de un mayor presupuesto, de esta manera se estará fortaleciendo la gestión de recursos humanos y por lo tanto se estará brindando un servicio de calidad a todos sus usuarios.

4. Siendo que la Demuna como entidad encargada de dar protección a la población más vulnerable debe de contar con un personal capaz de sentir empatía por los demás, y observando que tiene un índice de calidad por debajo de las expectativas de los usuarios se recomienda a la municipalidad que dentro de las políticas de contratación de personal poner mayor énfasis en este contenido, evaluar el grado de empatía desde una perspectiva multidimensional (cognoscitivo y emocional) haciendo uso de personal capacitado o cuestionarios validados; también evaluar la vocación de servicio y la predisposición del trabajo en equipo de los postulantes; por otro lado, programar charlas y promover hábitos que ayuden a desarrollar la empatía en todo el personal y así mejorar y contar un servicio de calidad dentro de esta comuna.

## Referencias

- 7 modelos de planeación estratégica y sus beneficios.* (s/f). Berlitz. Recuperado el 4 de julio de 2022, de <https://www.berlitz.com/es-cl/blog/7-modelos-de-planeacion-estrategica-y-sus-beneficios>
- Caldero, A. (1988). *Estudios sobre los gobiernos locales*, Granada, año 1988. Recuperado el 29 de mayo de 2022 de [https://www.estrategialocal.com/\\_es/documentos\\_online/\\_internal/repositorio/Modelos\\_de\\_Gobierno\\_Municipal.pdf](https://www.estrategialocal.com/_es/documentos_online/_internal/repositorio/Modelos_de_Gobierno_Municipal.pdf)
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional- dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Congreso de la República del Perú. (06 de mayo de 2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. (Ley N°27972 de 2003). DO: El Peruano.
- Córdoba, M. (2007). *Gestión Financiera*. Colombia: Ecoediciones.
- Cornejo, A. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, año 2021*(Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú). Recuperado el 29 de mayo del 2022 de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68925>
- Cresco, M. (2012). *Lecciones de hacienda pública municipal*, extraído de la página web:  
<http://www.eumed.net/librosgratis/2009b/563/Clasificacion%20de%20los%20ingresos%20publicos%20municipales.htm>.
- Cayatopa, W. (2021). *Gestión municipal y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca, Chiclayo, año 2021* (Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú). Recuperado el 29 de mayo del 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68593/Cayatopa\\_GW-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68593/Cayatopa_GW-SD.pdf?sequence=1)
- Fernández de Losada, A., & del Huerto Romero, M. (2016). *Los gobiernos locales en la agenda internacional: ¿actores o espectadores?* Recuperado 28 de mayo de 2022, de acimedellin website: <http://acimedellin.org/wp-content/uploads/2017/11/cuaderno-allas-7.pdf>



- Fernández, M. (2019). *Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019* (Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú). Recuperado el 29 de mayo del 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39543>
- Galarza, M. y Menoscal, E. (2016). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón la Maná Año 2015*. (Tesis maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo - Ecuador). Recuperado el 31 de mayo del 2022, de <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1823>
- Gallicchio, E. (2004). *El desarrollo local y descentralización en América Latina*. Córdoba: SEHAS.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Hoffman, Lynn (1987). *Fundamentos de la terapia familiar*. México Fondo de cultura económica. Recuperado de [https://www.academia.edu/9244111/Hoffman\\_Lynn\\_Fundamentos\\_De\\_La\\_Terapia\\_Familiar](https://www.academia.edu/9244111/Hoffman_Lynn_Fundamentos_De_La_Terapia_Familiar)
- Imai P. (2008) *En Mercadeo*. Prentice-Hall hispanoamericana, S. A. México
- Instituto de Investigación y Desarrollo Municipal (1991). *Municipio y Medio Ambiente*. La Paz-Bolivia.
- Jervis, T. M. (2021). *Investigación explicativa: características, técnicas, ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>
- Juran Moses, J. (2015). *La calidad como filosofía de gestión*. Obtenido de [www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95](http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95)
- Matus, Carlos (2014) *Planificación de situaciones*. Editorial Fondo de Cultura Económica. N° páginas 377. Fecha publicación 01-04-2014. febrero 2017: <http://www.todostuslibros.com/autor/matus-carlos>

- Mehrabian Albert y Epstein Norman (1972). Una medida de la empatía emocional. EE.UU.: United States Public Health Service. Recuperado el 3 de mayo del 2022 de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-6494.1972.tb00078.x>
- Méndez y Ablan (2012). *El Municipio: destino local. Tres dimensiones y una función rectora*. Recuperado el 3 de mayo de 2022, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6242/5445>
- La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.
- Lira et al. (2016) *Análisis de protección de niñas, niños y adolescentes en total desamparo por la legislación nicaragüense en la ciudad de León*. (Tesis maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). Recuperado el 31 de mayo del 2022 de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/5390>
- Ortiz, A. (2010). *Gestión estratégica aplicación en las pymes industriales*. Revista Copérnico. Año VII N° 13
- Paguay, S. (2022). *La gestión organizacional y la calidad del servicio en las clausuras de establecimientos categoría 2 de la intendencia general de policía del guayas en el Distrito modelo, 2019*. (Tesis maestría, Universidad Estatal de Milagro Instituto de Postgrado y Educación Continua). Recuperado el 31 de mayo del 2022 de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5918/1/SOLANGE%20NEFFER%20PAGUAY%20ARREAGA.pdf>
- Perales, M. (2018). *Gestión Municipal Y Calidad De Servicios Públicos En La Municipalidad Provincial De Ica, 2018* (Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú). Recuperado el 29 de mayo del 2022 de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38126>
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado el 11 de Junio de 2014, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-unadefinicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

- Prieto, J. E. (2011). *Gestión estratégica organizacional* (3ª ed.). Bogotá: Ecoe ediciones.
- Quedena, E. (2006). *Manual de gestión moderna de municipalidades rurales*. Lima: ALESE.
- Ramos, H. (2012). *Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de la provincia de Otuzco*. Recuperado el 3 de mayo de 2022, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6242/5445>
- Ramió Matas, C. (1999). *Teoría de la organización y la administración pública*. España: Tecnos Universitat Pompeu Fabra.
- Ramírez Gonzales, A. (2012). *Metodología de la Investigación científica*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana
- Rengel, X. (2016). *Análisis de las políticas públicas de disminución del trabajo infantil y estrategias desde un enfoque local* (Tesis maestría, Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador). Recuperado el 31 de mayo del 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5538/1/T2226-MGDE-Rengel-Analisis.pdf>
- Rodríguez Arroyo, José. *La Municipalidad: Estructura, Organización y Funciones* INICAM, Lima, 1987.
- Rojas, L. M. (2006). *Manual para la gestión municipal del desarrollo económico local*. Lima: Oficina Internacional del Trabajo.
- Ruiz Vásquez, J. (2017). *La Cultura Tributaria y la Gestión Municipal*. Artículo de la Revista Quipukamayoc Facultad de Ciencias Contables - UNMSN. <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Saguay, M. (2022). *Análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del hospital general IESS del cantón milagro provincia del guayas, en el periodo 2021*. (Tesis maestría, Universidad Estatal de Milagro - Ecuador). Recuperado el 31 de mayo del 2022, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5919>
- Sasser, W. W., Olsen, R. P., y Wyckoff, D. D. (1978): *Management of Service Operations: Text and Cases*. Mass: Allyn and Bacon, Boston.
- Silvera, J (2021). *Gestión municipal en el servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, año 2021* (Tesis maestría,

Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú). Recuperado el 29 de mayo del 2022 de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70125>

Suller, E. (2008). *Instrumentos de gestión municipal*.

<http://cecudha.blogspot.pe/2008/03/instrumentos-de-gestion-municipal.html>

Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo.

Vivanco, Manuel. (2005). *Muestreo estadístico: diseño y aplicaciones*. Colección de textos Universitarios. Editorial Universitaria: Santiago, Chile.

Zorrilla, S. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación* (11 ed.). México, México: Aguilar León y Cal Editores.

# Anexo

## Matriz de Consistencia

“La gestión municipal y su relación con la calidad de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente, 2021”

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES / Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la DEMUNA, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la DEMUNA, 2021</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la DEMUNA, 2021.</p>	<p><u>Variable independiente:</u> Gestión Municipal</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Organización</li> <li>- Dirección</li> </ul>	<p>Método Hipotético deductivo.</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Tipo Básico</p> <p>Diseño Transversal</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y el equipamiento de la DEMUNA, 2021?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos de la DEMUNA, 2021?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la empatía de la DEMUNA, 2021?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar la relación entre la gestión municipal y el equipamiento de la DEMUNA, 2021.</p> <p>2. Determinar la relación entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos de la DEMUNA, 2021.</p> <p>3. Determinar la relación entre la gestión municipal y la empatía de la DEMUNA, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>1. Existe una relación significativa entre la gestión municipal y el equipamiento de la DEMUNA, 2021.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la gestión de recursos humanos de la DEMUNA, 2021.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la empatía de la DEMUNA, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de recursos financieros</li> <li>- Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto</li> <li>- Recaudación</li> <li>- Ejecución de gastos</li> <li>- Evalúa</li> <li>- Vigila</li> <li>- Sanciona</li> </ul>	<p>Población El distrito de Pichanaqui en la proyección realizada por el INEI hasta el 2020 debería de contar con una población de 42, 869 habitantes.</p> <p>Muestra 195 ciudadanos del distrito de Pichanaqui.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

			<p><u>Variable Dependiente:</u> Calidad de Servicio</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Equipamiento</li><li>- Gestión de recursos humanos</li><li>- Empatía</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Equipos modernos</li><li>- Instalaciones adecuadas</li><li>- Movilidad propia.</li><li>- Personal calificado</li><li>- Capacidad de respuesta</li><li>- Preparación continua</li><li>- Confiabilidad</li><li>- Servicio personalizado</li><li>- Amabilidad</li></ul>	
--	--	--	--	--	--

## Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Variables e Indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valorización - medición	Rangos
Variable 1 Gestión Municipal	Son sistemas de gobiernos y hechos que tienen como objetivo el d generar bienes y servicios, para satisfacer las carencias y la confianza de los ciudadanos de un determinado sector. Aliendre (2012)	La variable, gestión municipal será evaluada a través de un cuestionario de preguntas a través de 2 dimensiones y 6 indicadores y la escala de medición mediante la escala Likert.	Gestión estratégica  Gestión de recursos financieros  Control	Planificación Organización Dirección  Presupuesto Recaudación Ejecución de gastos  Evalúa Vigila Sanciona	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9,  10, 11, 12, 13 14, 15  16,17,18 19,20,21 22,23,24	Valorización: <b>Ordinal</b> Medición: <b>Escala Likert</b> 1. Nunca 2.Casi nunca 3. Algunas veces 4. Siempre	(Nunca) 24 - 42 (Casi nunca) 43 - 61 (Algunas veces) 62 - 80 (Siempre) 81 -
Variable 2 Calidad de servicio	Vásquez, Rodríguez y Díaz (2011) dice que la calidad de servicio es la consecuencia al confrontar las perspectivas o mejor dicho, sobre lo que se espera obtener del servicio y lo realmente se recibió con del actuar de la entidad.	La variable, calidad de servicio será evaluada a través de un cuestionario de preguntas a través de sus dimensiones e indicadores, siendo la escala de medición la escala Likert.	Equipamiento  Gestión de Recursos humanos  Empatía	Equipos modernos Instalaciones adecuadas Movilidad propia.  Personal calificado Capacidad de respuesta Preparación continua  Confiabilidad Servicio personalizado Amabilidad	1, 2, 3, 4, 5, 6,  7, 8, 9, 10,11,12 13,14,15  16,17,18 19,20,21 22,23,24	Valorización: <b>Ordinal</b> Medición: <b>Escala Likert</b> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Siempre	(Nunca) 24 - 42 (Casi nunca) 43 - 61 (Algunas veces) 62 - 80 (Siempre) 81 -



## Cálculo de muestra

Considerando los criterios de inclusión, los pobladores de la zona urbana llegan al 52% (según PEI Pichanaqui) del total de la población del distrito; para hallar nuestra muestra se tomará como referencia solo a los pobladores de la zona urbana (36,117).

Del total de pobladores se extrajo el menor número de unidades muestrales; para ello se usó el aplicativo STATS 2.0.

Tamaño del universo:	36117
Error máximo aceptable:	5%
Porcentaje estimado de la muestra:	50%
Nivel deseado de confianza:	95%
Resultado:	380

Por lo tanto, mi muestra será de 380 pobladores de un total de 36 966

## Carta de autorización de la investigación de la institución pública



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHANAQUI  
SUB GERENCIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Pichanaqui, 08 de junio del 2022

### CARTA N° 333-2022- SGGTH /MDP

A : SR. SUAREZ PAUCAR NILSER ALBERTO  
ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA RECABAR INFORMACIÓN DE LA DEMUNA  
REF. : EXP. ADM. N° Z5947-2022

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted para expresarle el cordial saludo, a nombre de la Sub Gerencia de Gestión del Talento Humano de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui.

La presente tiene como finalidad, informar que se acepta su solicitud, autorizándole el permiso para solicitar y/u recabar información de la Demuna (creación, organización, empleados, infraestructura, entre otros) y realizar su encuesta, a partir del día 13.06.22 hasta el 22.07.22 (30 días hábiles).

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHANAQUI  
  
BACH/CONT. PAULO C. PILAR CAPCHA  
SUB GERENTE DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Cc. Archivo

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión municipal

#### Datos generales:

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Objetivo:

El presente instrumento de recolección de datos tiene como objetivo conocer el nivel de aceptación de la gestión municipal y la calidad de servicio de la Demuna del distrito de Pichanaqui. Este cuestionario tiene el carácter de ANÓNIMO y sus resultados serán RESERVADOS; solo le solicito total sinceridad.

#### Instrucción:

Marque usted con un aspa en un solo de los cuadros de cada ítem según su apreciación.

**1. Nunca    2. Casi nunca    3. Casi siempre    4. Siempre.**

Variable: Gestión Municipal					
Ítems / Dimensiones		Escala			
		1	2	3	4
Dimensión: Gestión estratégica					
1	La Municipalidad de Pichanaqui trabaja en función de un plan operativo.				
2	El servicio que brinda la Municipalidad distrital de Pichanaqui, se desarrollan en cumplimiento de sus objetivos y metas.				
3	Las estrategias y técnicas que se aplican coadyuvan en el desarrollo interno de la municipalidad.				
4	La Municipalidad distrital de Pichanaqui cuenta con una adecuada organización municipal.				
5	La Municipalidad distrital de Pichanaqui de desenvuelve bajo una estricta estructura organizacional.				
6	El personal de la Municipalidad cumple con sus funciones cabalmente.				
7	Las políticas de administración del personal tanto administrativo como asistencial son debidamente acatadas.				
8	La Municipalidad distrital de Pichanaqui cuenta con un equipo humano calificado.				
9	Las herramientas de gestión que utiliza la Municipalidad distrital de Pichanaqui están actualizados y adecuados.				
Dimensión: Gestión de recursos financieros					

10	La municipalidad de Pichanaqui comunica adecuadamente a sus contribuyentes sobre sus aportaciones.				
11	La municipalidad de Pichanaqui realiza una adecuada gestión presupuestal para obtener los recursos necesarios para ejecutar el plan operativo institucional.				
12	La Municipalidad distrital de Pichanaqui aplica una adecuada política de recaudación.				
13	El personal encargado de recaudación de la Municipalidad distrital de Pichanaqui es eficiente y capacitado.				
14	La Municipalidad distrital de Pichanaqui opera con una pertinente política de ejecución de gastos.				
15	La Municipalidad distrital de Pichanaqui abastece de manera satisfactoria a las diferentes áreas u oficinas.				
<b>Dimensión: Control</b>					
16	La gerencia de la municipalidad ejecuta constantes vigilancias a las diferentes áreas y/o dependencias para comprobar el cumplimiento de sus funciones y actividades determinadas para su ejecución.				
17	La Municipalidad distrital de Pichanaqui realiza una evaluación constante a los diferentes servicios que brinda al usuario.				
18	El reglamento interno es acatado por los trabajadores de la Municipalidad de Pichanaqui.				
19	Los órganos de control interno de la municipalidad distrital de Pichanaqui vienen cumpliendo adecuadamente sus funciones.				
20	La municipalidad de Pichanaqui hace uso de auditorías externas para evaluar el trabajo de los órganos de la municipalidad.				
21	Las sanciones que aplica la Municipalidad de Pichanaqui cumple con su función disuasivo para el personal.				
22	Los trabajadores de la Municipalidad de Pichanaqui conocen y cumplen el Reglamento Interno de trabajo.				
23	En la Municipalidad de Pichanaqui se sanciona a los trabajadores en estricto cumplimiento del Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas y la tabla de infracciones y sanciones.				

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Calidad de servicio

#### Datos generales:

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Objetivo:

El presente instrumento de recolección de datos tiene como objetivo conocer el nivel de aceptación de la gestión municipal y la calidad de servicio de la Demuna del distrito de Pichanaqui. Este cuestionario tiene el carácter de ANÓNIMO y sus resultados serán RESERVADOS; solo le solicito total sinceridad.

#### Instrucción:

Marque usted con un aspa en un solo de los cuadros de cada ítem según su apreciación.

**1. Nunca    2. Casi nunca    3. Casi siempre    4. Siempre.**

Variable: Calidad de Servicio					
Ítems / Dimensiones		Escala			
		1	2	3	4
Dimensión: Equipamiento					
1	La defensoría municipal del niño y adolescentes de Pichanaqui cuenta con equipos modernos.				
2	La Demuna de Pichanaqui al contar con equipos modernos brinda un mejor servicio.				
3	Las instalaciones de la Demuna son adecuadas para el servicio que brinda.				
4	En la Demuna de Pichanaqui hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requerida.				
5	La movilidad con la que cuenta la Demuna de Pichanaqui es suficiente y apropiada.				
6	La adquisición de nuevas y modernas movilidades mejoraría el servicio que brinda la Demuna de Pichanaqui.				
Dimensión: Gestión de recursos Humanos					
7	El personal que labora en la Demuna de Pichanaqui está calificado para dar una mejor calidad de servicio.				
8	El personal de la Demuna de Pichanaqui brindan un servicio rápido y eficiente a sus clientes.				
9	La Municipalidad distrital de Pichanaqui debería disponer mayor personal profesional para la oficina de la Demuna.				

10	La Demuna de Pichanaqui cuenta con un adecuado recurso humano y equipo para brindar una respuesta inmediata.				
11	Es prudencial la respuesta de la Demuna ante la solicitud de sus usuarios.				
12	Se cumple los plazos estipulados en el TUPAC en el servicio de la Demuna de Pichanaqui.				
13	La Municipalidad distrital de Pichanaqui implemente capacitaciones constantes al personal de la Demuna.				
14	El personal de la Demuna trabaja en coordinación del Ministerio Público, MINDIS, Defensor del pueblo y PNP.				
15	La Demuna de Pichanaqui brinda un servicio de calidad.				
<b>Dimensión: Confiabilidad</b>					
16	La información brindada en la Demuna de Pichanaqui es apegada a la norma y por lo tanto confiable.				
17	El personal de la Demuna transmite confianza para llevar su caso.				
18	El personal de la Demuna está comprometido en solucionar su problema.				
19	La atención recibida por los trabajadores de la Demuna es personalizada y satisface sus necesidades.				
20	La atención de la Demuna de Pichanaqui se realiza respetando la programación y orden de llegada de los usuarios.				
21	La Demuna de Pichanaqui se cumple los objetivos que tienen las Demunas a nivel nacional.				
22	El servicio que brinda el personal de la Demuna de Pichanaqui es amable.				
23	El personal de la Demuna de Pichanaqui le informa con exactitud cuándo se llevarán a cabo la realización de los servicios.				
24	El personal de la Demuna de Pichanaqui es empático con sus usuarios sin importarles su condición y situación.				

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 – Gestión Estratégica</b>								
1	La Municipalidad de Pichanaqui trabaja en función de un plan operativo y estratégico	X		X		X		
2	El servicio que brinda la Municipalidad distrital de Pichanaqui, se desarrollan en cumplimiento de sus objetivos y metas.	X		X		X		
3	Las estrategias y técnicas que se aplican coadyuvan en el desarrollo interno de la municipalidad.	X		X		X		
4	La Municipalidad distrital de Pichanaqui cuenta con una adecuada organización municipal.	X		X		X		
5	La Municipalidad distrital de Pichanaqui se desenvuelve bajo una estricta estructura organizacional.	X		X		X		
6	El personal de la Municipalidad cumple con sus funciones cabalmente.	X		X		X		
7	Las políticas de administración del personal tanto administrativo como asistencial son debidamente acatadas.	X		X		X		
8	La Municipalidad distrital de Pichanaqui cuenta con un equipo humano calificado.	X		X		X		
9	Las herramientas de gestión que utiliza la Municipalidad distrital de Pichanaqui están actualizados y adecuados.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 - Gestión de recursos financieros</b>								
10	La municipalidad de Pichanaqui comunica adecuadamente a sus contribuyentes sobre sus aportaciones.	X		X		X		
11	La municipalidad de Pichanaqui realiza una adecuada gestión presupuestal para obtener los recursos necesarios para ejecutar el plan operativo institucional.	X		X		X		
12	La Municipalidad distrital de Pichanaqui aplica una adecuada política de recaudación.	X		X		X		
13	El personal encargado de recaudación de la Municipalidad distrital de Pichanaqui es eficiente y capacitado.	X		X		X		
14	La Municipalidad distrital de Pichanaqui opera con una pertinente política de ejecución de gastos.	X		X		X		
15	La Municipalidad distrital de Pichanaqui abastece de manera satisfactoria a las diferentes áreas u oficinas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 - Control</b>								
16	La gerencia de la municipalidad ejecuta constantes vigilancias y monitores a las diferentes áreas y/o dependencias para comprobar el cumplimiento de sus funciones y actividades determinadas para su ejecución.	X		X		X		
17	La Municipalidad distrital de Pichanaqui realiza una evaluación constante a los diferentes servicios que brinda al usuario.	X		X		X		
18	El reglamento interno es acatado por los trabajadores de la Municipalidad de Pichanaqui.	X		X		X		
19	Los órganos de control interno de la municipalidad distrital de Pichanaqui vienen cumpliendo adecuadamente sus funciones.	X		X		X		

20	La municipalidad de Pichanaqui hace uso de auditorías externas para evaluar el trabajo de los órganos de la municipalidad.	X		X		X	
21	Las normas sancionadoras que aplica la Municipalidad de Pichanaqui cumple con su función disuasivo para el personal.	X		X		X	
22	Los trabajadores de la Municipalidad de Pichanaqui conocen y cumplen el Reglamento Interno de trabajo.	X		X		X	
23	La Municipalidad de Pichanaqui sanciona a los trabajadores en estricto cumplimiento del Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas y la tabla de infracciones y sanciones.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los reactivos están diseñados en orden lógico permitiendo responder a los objetivos de investigación\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales**              **DNI: 41418490**

**Especialidad del validador: Gestión Publica y gobernabilidad**

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

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

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

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

**18 de mayo del 2022.**

  
-----  
**Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales**  
**CLAD . 15345**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA DEMUNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 – Calidad de servicio</b>								
1	La defensoría municipal del niño y adolescentes de Pichanaqui cuenta con equipos modernos.	X		X		X		
2	La Demuna de Pichanaqui al contar con equipos modernos brinda un mejor servicio.	X		X		X		
3	Las instalaciones de la Demuna son adecuadas para el servicio que brinda.	X		X		X		
4	En la Demuna de Pichanaqui hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requerida.	X		X		X		
5	La movilidad con la que cuenta la Demuna de Pichanaqui es suficiente y apropiada	X		X		X		
6	La adquisición de nuevas y modernas movilidades mejoraría el servicio que brinda la Demuna de Pichanaqui.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 - Gestión de recursos humanos</b>								
7	El personal que labora en la Demuna de Pichanaqui está calificado para dar una mejor calidad de servicio	X		X		X		
8	El personal de la Demuna de Pichanaqui brindan un servicio rápido y eficiente a sus clientes.	X		X		X		
9	La Municipalidad distrital de Pichanaqui debería disponer mayor personal profesional para la oficina de la Demuna.	X		X		X		
10	La Demuna de Pichanaqui cuenta con un adecuado recurso humano y equipo para brindar una respuesta inmediata.	X		X		X		
11	Es prudencial la respuesta de la Demuna ante la solicitud de sus usuarios.	X		X		X		
12	Se cumple los plazos estipulados en el TUPAC en el servicio de la Demuna de Pichanaqui.	X		X		X		
13	La Municipalidad distrital de Pichanaqui implemente capacitaciones constantes al personal de la Demuna.	X		X		X		
14	El personal de la Demuna trabaja en coordinación del Ministerio Público, MINDIS, Defensor del pueblo y PNP.	X		X		X		
15	La Demuna de Pichanaqui brinda un servicio de calidad.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 - Confiabilidad</b>								
16	La información brindada en la Demuna de Pichanaqui es apegada a la norma y por lo tanto confiable.	X		X		X		
17	El personal de la Demuna transmite confianza para llevar su caso.	X		X		X		
18	El personal de la Demuna está comprometido en solucionar su problema.	X		X		X		
19	La atención recibida por los trabajadores de la Demuna es personalizada y satisface sus necesidades.	X		X		X		
20	La atención de la Demuna de Pichanaqui se realiza respetando la programación y orden de llegada de los usuarios.	X		X		X		
21	La Demuna de Pichanaqui se cumple los objetivos que tienen las Demunas a nivel nacional.	X		X		X		

22	El servicio que brinda el personal de la Demuna de Pichanaqui es amable.	X		X		X	
23	El personal de la Demuna de Pichanaqui le informa con exactitud cuándo se llevarán a cabo la realización de los servicios.	X		X		X	
24	El personal de la Demuna de Pichanaqui es empático con sus usuarios sin importarles su condición y situación	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los reactivos están diseñados en orden lógico permitiendo responder a los objetivos de investigación

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: **Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales.**            **DNI: 41418490**

**Especialidad del validador:** **Gestión pública y gobernabilidad**

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

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

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

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

18 de mayo del 2022.

  
 -----  
**Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales**  
**CLAD . 15345**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 – Gestión Estratégica</b>								
1	La Municipalidad de Pichanaqui trabaja en función de un plan operativo y estratégico	X		X		X		
2	El servicio que brinda la Municipalidad distrital de Pichanaqui, se desarrollan en cumplimiento de sus objetivos y metas.	X		X		X		
3	Las estrategias y técnicas que se aplican coadyuvan en el desarrollo interno de la municipalidad.	X		X		X		
4	La Municipalidad distrital de Pichanaqui cuenta con una adecuada organización municipal.	X		X		X		
5	La Municipalidad distrital de Pichanaqui se desenvuelve bajo una estricta estructura organizacional.	X		X		X		
6	El personal de la Municipalidad cumple con sus funciones cabalmente.	X		X		X		
7	Las políticas de administración del personal tanto administrativo como asistencial son debidamente acatadas.	X		X		X		
8	La Municipalidad distrital de Pichanaqui cuenta con un equipo humano calificado.	X		X		X		
9	Las herramientas de gestión que utiliza la Municipalidad distrital de Pichanaqui están actualizados y adecuados.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 - Gestión de recursos financieros</b>								
10	La municipalidad de Pichanaqui comunica adecuadamente a sus contribuyentes sobre sus aportaciones.	X		X		X		
11	La municipalidad de Pichanaqui realiza una adecuada gestión presupuestal para obtener los recursos necesarios para ejecutar el plan operativo institucional.	X		X		X		
12	La Municipalidad distrital de Pichanaqui aplica una adecuada política de recaudación.	X		X		X		
13	El personal encargado de recaudación de la Municipalidad distrital de Pichanaqui es eficiente y capacitado.	X		X		X		
14	La Municipalidad distrital de Pichanaqui opera con una pertinente política de ejecución de gastos.	X		X		X		
15	La Municipalidad distrital de Pichanaqui abastece de manera satisfactoria a las diferentes áreas u oficinas.	x		X		x		
<b>DIMENSIÓN 3 - Control</b>								
16	La gerencia de la municipalidad ejecuta constantes vigilancias y monitores a las diferentes áreas y/o dependencias para comprobar el cumplimiento de sus funciones y actividades determinadas para su ejecución.	X		X		X		
17	La Municipalidad distrital de Pichanaqui realiza una evaluación constante a los diferentes servicios que brinda al usuario.	X		X		X		
18	El reglamento interno es acatado por los trabajadores de la Municipalidad de Pichanaqui.	x		x		x		
19	Los órganos de control interno de la municipalidad distrital de Pichanaqui vienen cumpliendo adecuadamente sus funciones.	X		X		X		

20	La municipalidad de Pichanaqui hace uso de auditorías externas para evaluar el trabajo de los órganos de la municipalidad.	X		X		X	
21	Las normas sancionadoras que aplica la Municipalidad de Pichanaqui cumple con su función disuasivo para el personal.	X		X		X	
22	Los trabajadores de la Municipalidad de Pichanaqui conocen y cumplen el Reglamento Interno de trabajo.	X		x		X	
23	La Municipalidad de Pichanaqui sanciona a los trabajadores en estricto cumplimiento del Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas y la tabla de infracciones y sanciones.	x		X		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia con respecto a los instrumentos presentados**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**              **Aplicable después de corregir [ \_ ]**              **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Michael Iván Mendieta Pérez              DNI: 06802088**

**Especialidad del validador:**

**23 de mayo del 2022**

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

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

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

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

  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA DEMUNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 – Calidad de servicio</b>								
1	La defensoría municipal del niño y adolescentes de Pichanaqui cuenta con equipos modernos.	X		X		X		
2	La Demuna de Pichanaqui al contar con equipos modernos brinda un mejor servicio.	X		X		X		
3	Las instalaciones de la Demuna son adecuadas para el servicio que brinda.	X		X		X		
4	En la Demuna de Pichanaqui hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requerida.	X		X		X		
5	La movilidad con la que cuenta la Demuna de Pichanaqui es suficiente y apropiada	X		X		X		
6	La adquisición de nuevas y modernas movilidades mejoraría el servicio que brinda la Demuna de Pichanaqui.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 - Gestión de recursos humanos</b>								
7	El personal que labora en la Demuna de Pichanaqui está calificado para dar una mejor calidad de servicio	X		X		X		
8	El personal de la Demuna de Pichanaqui brindan un servicio rápido y eficiente a sus clientes.	X		X		X		
9	La Municipalidad distrital de Pichanaqui debería disponer mayor personal profesional para la oficina de la Demuna.	X		X		X		
10	La Demuna de Pichanaqui cuenta con un adecuado recurso humano y equipo para brindar una respuesta inmediata.	X		X		X		
11	Es prudencial la respuesta de la Demuna ante la solicitud de sus usuarios.	X		X		X		
12	Se cumple los plazos estipulados en el TUPAC en el servicio de la Demuna de Pichanaqui.	X		X		X		
13	La Municipalidad distrital de Pichanaqui implemente capacitaciones constantes al personal de la Demuna.	X		X		X		
14	El personal de la Demuna trabaja en coordinación del Ministerio Público, MINDIS, Defensor del pueblo y PNP.	X		X		X		
15	La Demuna de Pichanaqui brinda un servicio de calidad.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3 - Confiabilidad</b>								
16	La información brindada en la Demuna de Pichanaqui es apegada a la norma y por lo tanto confiable.	X		X		X		
17	El personal de la Demuna transmite confianza para llevar su caso.	X		X		X		
18	El personal de la Demuna está comprometido en solucionar su problema.	X		X		X		
19	La atención recibida por los trabajadores de la Demuna es personalizada y satisface sus necesidades.	X		X		X		
20	La atención de la Demuna de Pichanaqui se realiza respetando la programación y orden de llegada de los usuarios.	X		X		X		
21	La Demuna de Pichanaqui se cumple los objetivos que tienen las Demunas a nivel nacional.	X		X		X		
22	El servicio que brinda el personal de la Demuna de Pichanaqui es amable.	X		X		X		

23	El personal de la Demuna de Pichanaqui le informa con exactitud cuándo se llevarán a cabo la realización de los servicios.	X		X		X	
24	El personal de la Demuna de Pichanaqui es empático con sus usuarios sin importarles su condición y situación	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia con respecto a los instrumentos presentados**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Michael Iván Mendieta Pérez    **DNI: 06802088**

**Especialidad del validador:** Magister en Ciencia Política y Gobierno en la especialidad de Política Comparada

**23 de mayo del 2022**

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

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

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

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

  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA GESTIÓN MUNICIPAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 – Gestión Estratégica</b>								
1	La Municipalidad de Pichanaqui trabaja en función de un plan operativo y estratégico	X		X		X		
2	El servicio que brinda la Municipalidad distrital de Pichanaqui, se desarrollan en cumplimiento de sus objetivos y metas.	X		X		X		
3	Las estrategias y técnicas que se aplican coadyuvan en el desarrollo interno de la municipalidad.	X		X		X		
4	La Municipalidad distrital de Pichanaqui cuenta con una adecuada organización municipal.	X		X		X		
5	La Municipalidad distrital de Pichanaqui se desenvuelve bajo una estricta estructura organizacional.	X		X		X		
6	El personal de la Municipalidad cumple con sus funciones cabalmente.	X		X		X		
7	Las políticas de administración del personal tanto administrativo como asistencial son debidamente acatadas.	X		X		X		
8	La Municipalidad distrital de Pichanaqui cuenta con un equipo humano calificado.	X		X		X		
9	Las herramientas de gestión que utiliza la Municipalidad distrital de Pichanaqui están actualizados y adecuados.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 - Gestión de recursos financieros</b>								
10	La municipalidad de Pichanaqui comunica adecuadamente a sus contribuyentes sobre sus aportaciones.	X		X		X		
11	La municipalidad de Pichanaqui realiza una adecuada gestión presupuestal para obtener los recursos necesarios para ejecutar el plan operativo institucional.	X		X		X		
12	La Municipalidad distrital de Pichanaqui aplica una adecuada política de recaudación.	X		X		X		
13	El personal encargado de recaudación de la Municipalidad distrital de Pichanaqui es eficiente y capacitado.	X		X		X		
14	La Municipalidad distrital de Pichanaqui opera con una pertinente política de ejecución de gastos.	X		X		X		
15	La Municipalidad distrital de Pichanaqui abastece de manera satisfactoria a las diferentes áreas u oficinas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 - Control</b>								
16	La gerencia de la municipalidad ejecuta constantes vigilancias y monitores a las diferentes áreas y/o dependencias para comprobar el cumplimiento de sus funciones y actividades determinadas para su ejecución.	X		X		X		
17	La Municipalidad distrital de Pichanaqui realiza una evaluación constante a los diferentes servicios que brinda al usuario.	X		X		X		
18	El reglamento interno es acatado por los trabajadores de la Municipalidad de Pichanaqui.	X		X		X		
19	Los órganos de control interno de la municipalidad distrital de Pichanaqui vienen cumpliendo adecuadamente sus funciones.	X		X		X		

20	La municipalidad de Pichanaqui hace uso de auditorías externas para evaluar el trabajo de los órganos de la municipalidad.	X		X		X	
21	Las normas sancionadoras que aplica la Municipalidad de Pichanaqui cumple con su función disuasivo para el personal.	X		X		X	
22	Los trabajadores de la Municipalidad de Pichanaqui conocen y cumplen el Reglamento Interno de trabajo.	X		X		X	
23	La Municipalidad de Pichanaqui sanciona a los trabajadores en estricto cumplimiento del Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas y la tabla de infracciones y sanciones.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observaciones**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza        **DNI: 40802335**

**Especialidad del validador: Gestión Pública**

**17 de mayo del 2022**

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

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

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

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



Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza  
ASESOR ESPECIALISTA  
CLAD. 16651



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA DEMUNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 – Calidad de servicio</b>								
1	La defensoría municipal del niño y adolescentes de Pichanaqui cuenta con equipos modernos.	X		X		X		
2	La Demuna de Pichanaqui al contar con equipos modernos brinda un mejor servicio.	X		X		X		
3	Las instalaciones de la Demuna son adecuadas para el servicio que brinda.	X		X		X		
4	En la Demuna de Pichanaqui hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requerida.	X		X		X		
5	La movilidad con la que cuenta la Demuna de Pichanaqui es suficiente y apropiada	X		X		X		
6	La adquisición de nuevas y modernas movilidades mejoraría el servicio que brinda la Demuna de Pichanaqui.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 - Gestión de recursos humanos</b>								
7	El personal que labora en la Demuna de Pichanaqui está calificado para dar una mejor calidad de servicio	X		X		X		
8	El personal de la Demuna de Pichanaqui brindan un servicio rápido y eficiente a sus clientes.	X		X		X		
9	La Municipalidad distrital de Pichanaqui debería disponer mayor personal profesional para la oficina de la Demuna.	X		X		X		
10	La Demuna de Pichanaqui cuenta con un adecuado recurso humano y equipo para brindar una respuesta inmediata.	X		X		X		
11	Es prudencial la respuesta de la Demuna ante la solicitud de sus usuarios.	X		X		X		
12	Se cumple los plazos estipulados en el TUPAC en el servicio de la Demuna de Pichanaqui.	X		X		X		
13	La Municipalidad distrital de Pichanaqui implemente capacitaciones constantes al personal de la Demuna.	X		X		X		
14	El personal de la Demuna trabaja en coordinación del Ministerio Público, MINDIS, Defensor del pueblo y PNP.	X		X		X		
15	La Demuna de Pichanaqui brinda un servicio de calidad.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 - Confiabilidad</b>								
16	La información brindada en la Demuna de Pichanaqui es apegada a la norma y por lo tanto confiable.	X		X		X		
17	El personal de la Demuna transmite confianza para llevar su caso.	X		X		X		
18	El personal de la Demuna está comprometido en solucionar su problema.	X		X		X		
19	La atención recibida por los trabajadores de la Demuna es personalizada y satisface sus necesidades.	X		X		X		
20	La atención de la Demuna de Pichanaqui se realiza respetando la programación y orden de llegada de los usuarios.	X		X		X		
21	La Demuna de Pichanaqui se cumple los objetivos que tienen las Demunas a nivel nacional.	X		X		X		
22	El servicio que brinda el personal de la Demuna de Pichanaqui es amable.	X		X		X		

23	El personal de la Demuna de Pichanaqui le informa con exactitud cuándo se llevarán a cabo la realización de los servicios.	X		X		X	
24	El personal de la Demuna de Pichanaqui es empático con sus usuarios sin importarles su condición y situación	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observaciones**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza        **DNI: 40802335**

**Especialidad del validador: Gestión Pública**

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

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

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

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

**17 de mayo del 2022**

  
 Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza  
 ASESOR ESPECIALISTA  
 CLAD. 16851



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **IZQUIERDO ESPINOZA**  
Nombres **JULIO ROBERTO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **40802335**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **11/10/21**  
Resolución/Acta **0620-2021-UCV**  
Diploma **052-129803**  
Fecha Matricula **04/08/2018**  
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
15 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000820607

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 15/07/2022 08:53:39-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CASTAÑEDA GONZALES**  
Nombres **JAIME LARAMIE**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41418490**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **11/10/21**  
Resolución/Acta **0620-2021-JCV**  
Diploma **052-129801**  
Fecha Matrícula **04/08/2018**  
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
15 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000820603

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 15/07/2022 08:50:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MENDIETA PEREZ**  
Nombres **MICHAEL IVAN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **06802088**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**  
Rector **PATRON COSTA, PEPI**  
Secretario General **SORIA LUJAN, DANIEL**  
Decana **MARTINEZ URIBE, PATRICIA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN CIENCIA POLITICA Y GOBIERNO CON MENCION POLITICA COMPARADA**  
Fecha de Expedición **30/01/2013**  
Resolución/Acta **-**  
Diploma **-**  
Fecha Matrícula **Sin información (\*\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
**15 de Julio de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 0000820601

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 15/07/2022 08:47:11-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

## Cálculo de la confiabilidad del cuestionario de la investigación mediante la escala de Alfa de Cronbach

Cálculo de la confiabilidad de la variable: **Gestión municipal**

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	380	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	380	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	23

Cálculo de la confiabilidad de la variable: **Servicio de calidad**

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	380	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	380	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	24

## Cálculo de la confiabilidad de la investigación

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	380	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	380	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	47

Confiabilidad del Cuestionario mediante la Escala de Alfa de Cronbach

Aplicación de cuestionario a la muestra (380 pobladores)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47					
1	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	4	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	4	2	2	4	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2	4	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2		
4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	4	1	1	1	4	1	1	4	1	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2		
5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	3	1	4	1	1	4	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3			
6	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	4	3	3	1	4	1	1	4	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2				
7	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	4	3	3	1	4	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3			
8	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2			
9	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2			
10	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3				
11	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2			
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	4	3	3	3	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1		
13	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3			
14	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2			
15	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3		
16	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2			
17	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2		
18	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
21	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
22	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
23	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	4	1	1	4	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	
24	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	1	2	2	4	2	1	4	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
25	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
26	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	
27	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
28	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	
30	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	4	1	1	3	4	2	2	4	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	4	2	2	4	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
33	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
34	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	





70	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									
71	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	9	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2								
72	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2								
73	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3								
74	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2								
75	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3							
76	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2						
77	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2						
78	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2						
79	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	4	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2					
80	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2					
81	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4				
82	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3					
83	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2					
84	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
85	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3					
86	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	1	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2				
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
88	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3				
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	4	1	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
90	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	4	3	1	1	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	2	4	2	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1				
91	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	1	4	3	1	4	3	1				
92	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
93	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	3	2	1	4	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3			
94	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
95	1	4	2	2	1	1	1	1	1	3	3	4	2	4	1	4	3	2	2	1	1	4	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	4	2	2	1	3	4	2	2	1	3	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	4				
96	3	1	1	3	1	1	4	4	4	1	1	3	2	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	4	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3			
97	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3				
98	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3			
99	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	4	3	3	2	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2			
100	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	1	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4			
101	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
102	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2		
103	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
104	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3



140	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	1										
141	3	3	3	2	2	4	2	3	3	4	3	2	1	3	3	3	2	1	3	4	3	3	2	1	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2										
142	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	2	2	1	2	1	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	1								
143	2	3	3	4	2	3	1	3	4	3	4	1	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	1	3	4	2	3	4	2	3	3	1	2	2	4	2	1	2	2	4	2	2						
144	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	1	3	4	2	1	2	2	1	3	2	4	3	4	1	3	1	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4		
145	2	2	3	4	3	1	3	2	3	3	4	3	2	3	1	3	4	2	1	3	3	4	3	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	3		
146	1	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	4	2	1	3	3	2	3	4	1	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3		
147	3	2	2	1	2	2	1	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	1	1	2	3	1	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	2	4		
148	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	2	1	2	2	4	3	3	4	1	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	1		
149	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	2	2	2	1	3	3	4	3	4	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2		
150	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3		
151	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	1	3	2	3		
152	2	3	3	4	3	3	2	2	1	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	1	4	3	1	3	3	2	1	2	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	1	3	2	4		
153	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	4	3	1	3	4	2	3	4	2	2	1	2	3		
154	2	1	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	3	3	3	1	2	2	3	2	1	4	2	3	2	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	1	2	1		
155	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	4	3	2	3	4	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	1	1	3	2		
156	1	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	1	3	4	3	1	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	3	1	1	4	1	2
157	2	2	4	1	2	3	2	2	3	1	1	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	3	2	3		
158	2	2	3	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	4	2	2	2	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3	2	2	2		
159	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	1	4	1	1	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2		
160	2	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	3	1	1	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	3	1	2	3		
161	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	3	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3		
162	1	2	3	2	1	3	1	1	2	3	1	1	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	1	2	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	2	3		
163	1	2	4	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	4	1	1	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	3		
164	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2		
165	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2		
166	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
167	3	3	4	2	2	3	2	3	3	1	2	1	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	1	1	3	2	2	3	4	2	1	1	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3		
168	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	4	2	2	3	1	1	4	2	2	3	2	3	1	1	4	2	2	3	2	3	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3		
169	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	2	1	2	2	4	3	2	1	2	3	3	4	1	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4		
170	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	3	2	1	2	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	1	2	2	2	1	1		
171	2	3	4	3	3	4	2	2	3	1	4	2	2	1	3	1	1	4	1	1	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	3	4	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3		
172	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2		
173	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2	3		
174	2	2	3	2	2	2	4	2	3	1	2	2	2	2	4	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	1	2	4	1	2	2	1	1	2	3	1	2	3		

175	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	1	4	2	2	4	2	1	3	3	3	4	3					
176	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3	4	1	3	3	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	3				
177	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	4	2	2	3	2	1	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1					
178	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	2	1	2	4	3	3	4	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2						
179	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2			
180	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2				
181	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	1	4	1	4	4	4	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4			
182	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2		
183	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	1		
184	3	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	3	1	2	2	2	2	4	2	3	2	1	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3			
185	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1			
186	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	4	4	3	1	2	1	1	3	1	1	1	2	3	3	3	4	4	1		
187	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2		
188	2	1	1	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2			
189	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2		
190	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3			
191	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4		
192	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	4	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3		
193	2	2	2	3	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	
194	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	4	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	
195	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3		
196	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	
197	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3		
198	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	
199	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
200	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	4	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
204	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	
205	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	
206	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
207	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
208	3	3	3	3	3	3	3	2	3	9	9	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	
209	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3







280	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	1	1	3							
281	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
282	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2						
283	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	1	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1						
284	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	1	1	1	1	1						
285	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2							
286	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
287	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4						
288	2	2	3	3	3	2	2	3	1	1	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2						
289	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2					
290	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2					
291	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2					
292	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1					
293	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	1	2	1	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	4	1	4					
294	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2					
295	2	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3					
296	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2						
297	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3					
298	3	3	4	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2				
299	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	
300	2	2	3	3	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
301	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3			
302	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4		
303	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3		
304	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3			
305	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2			
306	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2				
307	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3		
308	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3			
309	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2		
310	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2			
311	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
312	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	
313	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
314	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	



315	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	3																		
316	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3															
317	2	2	4	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2														
318	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	3	3	4	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3									
319	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3										
320	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2					
321	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	4	3	3	2	1	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2					
322	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	1	2	2	4	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1					
323	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	3	1	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1					
324	2	2	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	2	1	1	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1					
325	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	1	1	2	3	2	1	3	2	1	3	4	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3				
326	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	4	1	1	2	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2					
327	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	1	3	1	1	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2					
328	1	4	3	2	2	1	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	1	4	1	4	1					
329	3	1	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	1	2	1	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	3	4	3	4	3	1	1					
330	3	3	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	2	1	3	1	1	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2				
331	3	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	3	1	1	2	2	2	3	4	3	3	1	4	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2					
332	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	4	1	1	3	2	3	3	2	2	3					
333	2	2	1	2	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3				
334	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2				
335	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	1	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2						
336	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	4	3		
337	3	3	1	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	1	1	3	4	1	1	3	4	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
338	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2				
339	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	1	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3		
340	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1	2	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
341	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2
342	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3			
343	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3		
344	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	2	2	1	4	2	2	2	3	1	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3			
345	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	1	4	2	2	1	1	4	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	
346	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3			
347	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	
348	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	1	4	2	2	2	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3		
349	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	1	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3		

