



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y ARQUEOLOGÍA



NÚMERO:

2024 - 019

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

" La percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023."

Presentada por: **TATIANA CELESTE PINEDA BRAVO**, del nivel de Pre Grado de la **FACULTAD DE CCTYA**, Escuela Profesional de **Ciencias de la comunicación**. El resultado obtenido es: **PORCENTAJE DE SIMILITUD 2 %** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según el Reglamento de Evaluación de Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ninguna

Ica, 12 de Abril del 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. RAUL F. CORDOVA TUPAYACHI
DIRECTOR (I)

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA

VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología



TESIS:

La percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana en la
gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023

AUTORA:

TATIANA CELESTE PINEDA BRAVO (Orcid.org/ 0009-0001-8652-2912)

ASESOR:

DR. RAUL CORDOVA TUPAYACHI (Orcid.org/0000-0001-7589-9637)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

Ica – Perú
2024

Dedicatoria

Para mi madre, mi heroína y mi fuente de inspiración, dedico esta tesis con profundo amor y aprecio. Su fortaleza y perseverancia han sido un ejemplo constante de lo que significa luchar por nuestros sueños. Gracias por enseñarme que con trabajo duro y determinación cualquier cosa es posible.

Para mi hermana, que es el mejor regalo que me ha dado la vida, gracias por ser la luz que ilumina mis días más oscuros.

Este logro es un testimonio de amor, paciencia y sacrificio.

Las amo mucho.

ÍNDICE CONTENIDOS

I	Introducción	8
II	Estrategia metodológica	15
III	Resultados	20
IV	Discusión	56
V	Conclusiones.....	59
VI	Recomendaciones.....	61
VII	Referencias bibliograficas.....	62
VIII	Anexos.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Fiabilidad de la V1. Percepción de la corrupción	16
Tabla 2	Pruebas de fiabilidad V1	16
Tabla 3	Fiabilidad de la V2. Satisfacción ciudadana	16
Tabla 4	Prueba de fiabilidad V2.....	17
Tabla 5	Validación de juicio de expertos.....	17
Tabla 6	Conocimiento sobre malversación de fondos	18
Tabla 7	Funcionarios municipales y beneficio económico ilícito.....	19
Tabla 8	Enriquecimiento ilícito.....	20
Tabla 9	Funcionarios y enriquecimiento ilícito.....	21
Tabla 10	Denuncias y corrupción	22
Figura 11	Tráfico de influencias.	23
Tabla 12	Participación en las mejoras de su localidad.....	24
Tabla 13	Pobreza y corrupción.	25
Tabla 14	Expectativas del ciudadano.....	26
Tabla 15	Derechos y corrupción.	27
Tabla 16	Gobierno y gobernanza.....	28
Tabla 17	Percepción de la corrupción en el gobierno provincial.....	29
Tabla 18	Nivel de percepción de la corrupción.	30
Tabla 19	Corrupción y gestión municipal.....	31
Tabla 20	Noticias y corrupción.....	32
Tabla 21	Funcionarios municipales.....	33
Tabla 22	Denuncia y corrupción.....	34

Tabla 23 Campaña electoral y trabajo.....	35
Tabla 24 Información y gestión municipal..	36
Tabla 25 Información r servicios municipales..	37
Tabla 26 Información y servicios públicos..	38
Tabla 27 Atención y tiempo de espera.	39
Tabla 28 Atención e información.....	40
Tabla 29 Información y materiales.	41
Tabla 30 Documentos y tipo de lenguaje.....	42
Tabla 31 Atención y nivel de respuesta.	43
Tabla 32 Atención y horario.	44
Tabla 33 Atención, infraestructura y discapacidad.	45
Tabla 34 Solución de reclamos.	46
Tabla 35 Instalaciones y medios informativos.....	47
Tabla 36 Atención y trato.....	48
Tabla 37 Personal y especialización.	49
Tabla 38 Personal y orientación ciudadana.....	50
Tabla 39 Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnova.....	54
Tabla 40 Contrastación de la hipótesis general.	54
Tabla 41 Contrastación de la hipótesis específica 1.....	55
Tabla 42 Contrastación de la hipótesis específica 2.....	56
Tabla 43 Contrastación de la hipótesis específica 3.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1a Fórmula de poblaciones finitas	17
Figura 1b Fórmula Alfa de Cronbach	17
Figura 2 Criterios George y Mallery	16
Figura 3 Conocimiento sobre malversación de fondos.	18
Figura 4 Funcionarios municipales y beneficio económico ilícito.....	19
Figura 5 Enriquecimiento ilícito.	20
Figura 6 Funcionarios y enriquecimiento ilícito.	21
Figura 7 Denuncias y corrupción	22
Figura 8 Tráfico de influencias.	23
Figura 9 Participación en las mejoras de su localidad	24
Figura 10 Pobreza y corrupción.	25
Figura 11 Expectativas del ciudadano.....	26

Figura 12 Derechos y corrupción.....	27
Figura 13 Gobierno y gobernanza.....	28
Figura 14 Percepción de la corrupción en el gobierno provincial.....	29
Figura 15 Nivel de percepción de la corrupción.. ..	30
Figura 16 Corrupción y gestión municipal.....	31
Figura 17 Noticias y corrupción.....	32
Figura 18 Funcionarios municipales.. ..	33
Figura 19 Denuncia y corrupción.....	34
Figura 20 Campaña electoral y trabajo.	35
Figura 21 Información y gestión municipal.	36
Figura 22 Información r servicios municipales.....	37
Figura 23 Información y servicios públicos.....	38
Figura 24 Atención y tiempo de espera.....	39
Figura 25 Atención e información.	40
Figura 26 Información y materiales.	41
Figura 27 Documentos y tipo de lenguaje.....	42
Figura 28 Atención y nivel de respuesta.	43
Figura 29 Personal y atención.	44
Figura 30 Atención, infraestructura y discapacidad.....	45
Figura 31 Señalización y entidad.	46
Figura 32 Instalaciones y medios informativos.....	47
Figura 33 Atención y trato.	48
Figura 34 Personal y especialización.	49
Figura 35 Personal y orientación ciudadana.	50

RESUMEN

Las gestiones gubernamentales deben denostar constantemente que no tiene indicaciones de corrupciones dentro de sus acciones y decisiones, esto implica estar en una constante mirada vigilante de los ciudadanos. En ese sentido, el propósito se basa en determinar la relación entre la percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023. En el caso de la metodología de la investigación es de tipo básica de nivel correlacional, con un diseño no experimental y bajo el enfoque cuantitativo. También, se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos y la muestra estuvo representada por 385 pobladores. En el caso de los resultados se determinó la existencia una relación de nivel medio entre la percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana de la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023. En ese sentido, los ciudadanos reconocen a la corrupción como un factor problemático a nivel de derechos y de la pobreza que vive los pobladores de Ica. Además, se describe una satisfacción de nivel medio frente a la información que brinda la municipalidad provincial. Se concluye que, la corrupción afecta el desarrollo social y económico de Ica, por lo tanto, esto se refleja en una desconfianza en la institución y en la insatisfacción ciudadana. Entonces, significa que la población no percibe cambios a favor de una gestión transparente y vinculada al bienestar social.

Palabras Claves: Percepción de la corrupción, satisfacción ciudadana, gestión municipal, bienestar social, transparencia.

ABSTRACT

The governmental administrations must constantly show that they have no indications of corruption within their actions and decisions, this implies being in a constant watchful eye of the citizens. In this sense, the purpose is based on determining the relationship between the perception of corruption and citizen satisfaction in government management in the province of Ica, 2023. In the case of the research methodology, it is of a basic type of correlational level, with a non-experimental design and under the quantitative approach. Also, the survey technique and the questionnaire were used as an instrument for data collection and the sample was represented by 385 inhabitants. In the case of the results, it was determined the existence of a medium level relationship between the perception of corruption and citizen satisfaction with governmental management in the province of Ica, 2023. In this sense, citizens recognize corruption as a problematic factor at the level of rights and poverty experienced by the inhabitants of Ica. In addition, they describe a medium level of satisfaction with the information provided by the provincial municipality. It is concluded that corruption affects the social and economic development of Ica, therefore, this is reflected in a lack of trust in the institution and in citizen dissatisfaction. Therefore, it means that the population does not perceive changes in favor of a transparent management linked to social welfare.

Keywords: *Perception of corruption, citizen satisfaction, municipal management, social well-being, transparency.*

I. INTRODUCCIÓN.

Las gestiones gubernamentales enfrentar día a día el reto de evidenciar que su trabajo es transparente y a favor de la sociedad, por tanto, tiene que cargar el peso de la percepción negativa, principalmente por diversas noticias de corrupción que se van conociendo sobre los gobiernos a nivel nacional, regional y local. Entonces, los gobiernos e instituciones públicas deben demostrar que no son corruptas, que sus decisiones cumplen los procesos, protocolos y las demandas ciudadanas. Asimismo, si se considera el Ranking de Percepción de la Corrupción el Perú ocupa el puesto 105 de un total de 180 países (Transparencia Internacional, 2021).

A nivel internacional, Transparencia Internacional (2021) afirmó que el Índice de Percepción de la Corrupción revela que los niveles de corrupción se han estancado en los últimos 10 años, debido al abusos a los derechos humanos y el deterioro de la democracia, dando como resultados que el 86% ha tenido escaso o ningún avance. Entre ello se resalta que 27 países han alcanzado una puntuación baja, lo que registra una record durante toda su historia. Asimismo, aquellos países que vulneran las libertades civiles obtuvieron puntajes más bajos, lo mismo pasa cuando se erosiona los derechos y libertades, avanza el autoritarismo y contribuye al incremento de la corrupción.

En el caso de México, se muestra en un estudio que cuando los ciudadanos perciben calidad en los servicios públicos locales, eso influye positivamente en la confianza a la gestión gubernamental. Por lo tanto, quienes confían más en las instituciones radican en las entidades federativas donde se percibe que dichos servicios son mejores. Estos resultados sugieren que en el desempeño de los gobiernos subnacionales y las disparidades juegan un rol importante en la explicación de la confianza institucional. Por lo tanto, se debe tomar en cuenta que, el sistema político mexicano se encuentre en un proceso constante de reforma, si la experiencia inmediata con los servicios brindados por el sector público local resulta insatisfactoria, los usuarios tendrán motivos justificados para dudar de la eficiencia y probidad de las gestiones gubernamentales (Monsiváis, 2019).

En el caso de Perú, el economista Chang indico en una entrevista al Instituto Peruano de Economía (2022) que si este alcanzará el nivel de Chile (el cual ocupó el puesto 27), los ingresos promedios de los peruanos aumentarían en aproximadamente 1800 dólares anuales. Cabe señalar que las empresas enfrentan la exigencia de sobornos en los diversos trámites, ubicando al Perú muy por encima de América Latina y El Caribe. Otro efecto de la corrupción es los elevados costos de acceso a servicios básicos. En el caso de pago de coima, este se ubica en el tercer puesto con mayor número de usuarios que alguna vez lo realizado.

A nivel de la variable satisfacción ciudadana, cuando se hace referencia al equipamiento por tipo de entidad los gobiernos regionales alcanzaron el 69%, siendo la media 76%. A nivel del cumplimiento en la atención, los gobiernos regionales alcanzaron un promedio de 55%, siendo el

promedio nacional 70%. En el caso de el cumplimiento de información, las regiones lograron un promedio de 53%, frente a la media nacional que fue de 67%. En general la percepción de satisfacción frente a las gestiones regionales es de muy satisfecho con un 8%, satisfecho con un 56%, muy insatisfecho con un 2%, seguido de 16% que esta ni satisfecho/ ni insatisfecho y un 18% se ubica en los que están insatisfechos. Finalmente, este estudio revela los principales motivos de la satisfacción en la atención ofrecida, en el caso de calidad de la atención (amabilidad, trato) alcanzó un 42% los gobiernos regionales, en el caso si la atención fue rápida, sin colas, esta logró un 26%, con el tema de la información clara y que ayuda resolver dudas se reportó un 14% y en el caso de la efectividad del proceso y la solución, este se ubicó como el menor puntaje con un 9%, en comparación con las otras variables de estudio (Datum Internacional, 2022).

En la provincia de Ica durante el 2023 inicio una nueva gestión gubernamental, lo que implica un cambio en la visión de que se quiere para los iqueños. Considerando que, como región Ica presento 780 casos de corrupción, los cuales se encuentran en trámite, dato brindado por la Defensoría del Pueblo (2022). A nivel nacional, el tipo de delito que se encuentra en trámite es el peculado (34%), seguido de colusión (21%), cohecho (12%) y negociación incompatible (12%). Asimismo, los iqueños consideran a la corrupción como el problema principal y prioritario, con un 82%, ocupando el segundo puesto en percepción negativa sobre la corrupción. En ese sentido, este estudio plantea como objetivo general determinar la percepción de la corrupción en la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023.

Asimismo, cabe señalar que se optó por realizar la investigación en la municipalidad de la provincia de Ica por temas de cercanía, acceso y tiempo. Es decir, realizar el estudio aplicando encuestas, considerando que los pobladores de los otros distritos también eligen al alcalde provincial, hacen alguna vez trámites en la municipalidad y suelen estar en lugares dentro del centro de la ciudad iqueña. En el caso del estudio se utilizó la estadística para tener una muestra, está fue de 385 personas, acceder a esta cantidad de personas era más factible haciéndolo en la provincia. Sumado a ello, el tiempo de entrega del informe de tesis y la disponibilidad de aplicar el instrumento por temas labores y académicos.

En el caso de los antecedentes de estudio, a nivel internacional se tiene la investigación de García (2021) en la tesis realizada en la Universidad Estatal del Sur de Manabí (Ecuador) planteó determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del gobierno autónomo descentralizado parroquial Puerto Cayo sobre los mecanismos de participación ciudadana. Este estudio tuvo un enfoque mixto, siendo de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, a nivel de instrumentos se utilizó la encuesta y la entrevista. La muestra estuvo representada por 163 habitantes. En el caso de los resultados, se puede resaltar que, el 72% señalo que apostar por estrategias de fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana y control social incrementan el nivel de satisfacción de los ciudadanos. Asimismo, el 61% señala no haber

participado en algún evento sobre mecanismos de participación ciudadana, seguido casi nunca con 18%, solo el 6% indica haberlo hecho. Se concluye que, hay una gran insatisfacción por el nivel de conocimiento en relación mecanismos de participación ciudadana, por lo tanto, la ausencia de un trabajo articulado que aporte al empoderamiento ciudadano genera un nivel de satisfacción bajo.

Asimismo, Lira (2020) en la tesis realizada en la Universidad Autónoma de Aguascalientes (México) planteó en su tesis analizar la satisfacción de los ciudadanos de Aguascalientes en la administración pública, considerando el gobierno electrónico. Este fue bajo el enfoque cuantitativo, como muestra se representó por medio de 381 participantes, utilizando para ello el instrumento de la encuesta. En el caso de los resultados, los ciudadanos están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con los servicios ofrecidos desde e-gobierno, haciendo un total de 46.5%. a esto se suma, que no hay capacitaciones a los ciudadanos sobre e-gobierno, con un 44.9% representando al totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. También, se resalta que no se informa sobre los servicios ofertados desde el e-gobierno, haciendo una sumatoria de 54.6%, entre las categorías de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y neutral. En conclusión, la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción ciudadana, por lo tanto, el gobierno de Aguascalientes tiene el deber de cumplir con las demandas ciudadanos desde los portales webs, ofreciendo servicios e información actualizada, para lo cual se debe determinar planes y programas que respondan a esas necesidades

También, Guillén (2022) en el artículo publicado en la Revista Cubana de Transformación Digital, propuso estudiar la satisfacción de los ciudadanos cubanos sobre los servicios públicos ofertados en línea. Este siguió un enfoque cuantitativo, de carácter exploratorio-descriptivo, utilizando un cuestionario, aplicado a 208 personas. A nivel de los resultados, más del 70 % de los encuestados consideran que el gobierno digital se encuentra aún en desarrollo y mejora. El 65,7 % hace uso de los diversos servicios y trámites ofertados en línea desde los portales webs. El servicio utilizado con más frecuencia fue la descarga de materiales educativos y teleclases. En conclusión, el 45% se encuentran medianamente satisfechos con los trámites y servicios en línea, tanto los realizados mediante los portales web como a través de las aplicaciones. Además, este estudio evidencia la necesidad de hacer indagaciones sobre los servicios públicos, permitiendo mejorar y reconocer la opinión del ciudadano, esto hace que la gestión sea participativa, transparente y eficiente.

En el caso de los antecedentes a nivel nacional, se tiene el estudio de Espinoza (2021) en la tesis presentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (Huánuco) planteó conocer el grado de percepción de los ciudadanos del distrito de Huánuco a nivel de la corrupción de autoridades y funcionarios públicos durante el 2019-2020. A nivel de su diseño, esta es una investigación descriptiva y explicativa, asimismo, es correlacional, no experimental de corte

transaccional explicativo causal. Utilizó como instrumento un cuestionario con escala de Likert. A nivel de la muestra, estuvo compuesta por 382 ciudadanos. En sus resultados de halló que los ciudadanos perciben la gestión de las autoridades y funcionarios públicos como mala, con 44%, seguido de muy mala con 21%. Además, se resalta que los ciudadanos con respecto a la gestión están en desacuerdo con el accionar de las autoridades y funcionarios, con un 49%, seguido de 21% que están en total desacuerdo. Finalmente, este estudio concluye que, los ciudadanos perciben los actos ilegales dentro del sector público, considerando que la corrupción afecta al sistema social. Como consecuencia de esto la pobreza genera desigualdad social, por lo tanto, la desconfianza crece, no solo a nivel de las autoridades electas, esta impacta en los funcionarios públicos y en la propia institución.

Además, en la investigación de Mogollón (2021) en la tesis realizada en la Universidad César Vallejo (Lima) propuso como objetivo determinar el nivel de la corrupción de las autoridades municipales desde la propia perspectiva de la ciudadanía de El Alto. Este tuvo como tipo de investigación básica - descriptiva, bajo un enfoque cuantitativo, utilizando como instrumento el cuestionario. La muestra estuvo representada por 364 ciudadanos. A nivel de resultados, se pueden resaltar que, la percepción de la corrupción es de nivel medio con 84.9% y nivel bajo con un 15.1%. Asimismo, un 55.5% de los encuestados coincidieron que la corrupción aporta a la pobreza. Además, que el 71.2% señaló que la actual gestión municipal no logra cubrir las expectativas del ciudadano. Se concluye que, el nivel de desconfianza en la institucional está presente, por lo tanto, se percibe como una gestión corrupta, ya que no se conoce un plan de lucha anticorrupción, así como que se está haciendo para mejorar esa situación.

Asimismo, Gonzales (2019) en la tesis presentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú (Huancayo) planteó como objetivo determinar la relación entre la satisfacción ciudadana del distrito de Concepción con los servicios municipales. Esta investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo y correlacional. En su diseño fue no experimental de corte transversal. El muestreo fue el probabilístico de tipo aleatorio simple, compuesta por 370 ciudadanos. A nivel de técnica se usó la encuesta como instrumento el cuestionario, por medio una escala de medición de satisfacción ciudadana. Se halló lo siguiente, los colaboradores realizan bien su servicio la primera vez resultó que el 49.7% está de acuerdo con esa afirmación. A nivel de la transmisión de confianza de los colaboradores los entrevistados coincidieron en un 57.8% estaban de acuerdo con ello. Cuando se les consultó sobre si ellos concluyen el servicio en el tiempo prometido, indicaron 57.6% estaba totalmente de acuerdo. Finalmente, este concluye que, si hay una relación significativa y directa entre las variables de estudio. Asimismo, eso mismo se evidencia en los diversos servicios que ofrece la municipalidad, evidenciando un valor percibido por el ciudadano superior al esperado.

No se ubicaron antecedentes a nivel local sobre las variables de estudio del presente proyecto. Asimismo, para la comprensión del presente proyecto de investigación se utilizó la Teoría de la Confianza, la cual se determina la relación entre la ciudadanía y un gobierno es por medio de la percepción generalizada del Estado como una comunidad (Slemrod, 2003 citado por Carhuallanqui, 2017). En ese mismo sentido, Putnam (2002 citado por Carhuallanqui, 2017) señala que el nivel de confianza social y política son elevados, el nivel de fraude fiscal es bajo, por lo tanto, este permite fomentar y mejorar la cooperación entre Estado y ciudadanos.

En el caso del marco teórico de la investigación está relacionado a las dos variables de estudio. A nivel de la percepción de la corrupción, se puede denominar que esta es abuso del poder para obtener un beneficio personal a costa del bien común, lo que implica afectar los derechos fundamentales de las personas, teniendo como consecuencia el incremento de la pobreza y la inequidad en la sociedad. (Ugaz, 2017). Asimismo, la corrupción se vincula con las acciones no éticas, deshonestas y en contra de la ley, relacionado al desvío de recursos y bienes públicos con fines particulares desde la función pública (Belle y Cantarelli, 2017).

La primera dimensión es el delito contra la administración pública, este es descrito como aquel que atenta contra la administración de las instituciones gubernamentales, las cuales cumplen una función de interés público y de satisfacer las demandas de la sociedad (Portal del Gobierno Peruano, 2023). Asimismo, Castilla (2007) citado por García, 2019, el cual indica que este busca garantizar que la función pública se cumpla con diligencia, rectitud y honradez, esto se vincula con el acatamiento de los deberes sociales del Estado y las propias necesidades de la ciudadanía. Finalmente, Montoya (2015) señala que estos delitos especiales, están relacionados con los funcionarios, quienes se aprovechan de su cargo para obtener beneficios del mismo, perjudicando la institución estatal.

La segunda dimensión es el factor social, según Mogollón (2021) la capacidad de desgaste social en la corrupción no solo perjudica en el nivel de confianza a la institución, también, este tiene efectos directos e indirectos en los derechos de las empresas, perjudicando el desarrollo y crecimiento de los hogares, afectando la calidad de vida, principalmente de los más vulnerables. Asimismo, Zavaleta (2023) señala que, la corrupción en la administración pública, perjudica los logros y objetivos, perjudicando la asignación y distribución de recursos públicos al bienestar de la población. En ese sentido, no permite el acceso igualitario a bienes y servicios esenciales, vinculados principalmente a los componentes sociales.

La tercera dimensión es la confianza en la institución, esta es considerada como el grado de credibilidad que tiene una institución, este es percibido por la sociedad, puede ser de forma negativa o positiva, por lo tanto, se puede considerar como una organización corrupta o transparente (Mogollón, 2021). También, Blanes (2022) señala que esta se relaciona con la transparencia, la buena administración, en ese sentido, la institución debe demostrar que respeta

los derechos, actúa de forma rápida y eficiente. Asimismo, debe rendir cuentas sobre su gestión, permitiendo la facilidad de información, que debe ser comprensible, completa y actualizada, en tiempo y forma, tanto en los portales webs como a pedido de la ciudadanía.

En el caso de la variable satisfacción ciudadana, esta hace referencia al hecho de dar solución a una duda o una dificultad, con una razón eficaz, frente a la duda o queja que se había formulado. Por lo tanto, es la acción o modo con que se responde enteramente a una queja, consulta o información. Por lo tanto, la sensación de estar satisfecho se reduce a lo que no es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos (Calva, 2009). Cuando se habla de satisfacción este implica que el sector gubernamental debe ser eficiente, buscando y logrando resultados positivos, para lo cual debe medir indicadores vinculados a los recursos e indicadores relacionados al grado de satisfacción (Bouckaert y Van de Walle, 2003 citado por González et al., 2012).

La primera dimensión es con respecto a la información, el cual se vincula con cumplir la demanda informativa solicitada frente a una necesidad o deseo. Asimismo, esta solicitud informativa debe estar disponible, ser efectiva, inmediata y concreta. Este considera a la calidad como uno de los principales valores que considera el usuario, de eso depende su decisión y elección. Además, respecto a la disponibilidad, este indica que debe haber cantidad y variedad, en especial debe estar a la disposición en el momento que se requiera para resolver problemas que se le presente al usuario (Sanz, 1998 citado por Calva, 2009). Finalmente, De Lone y McLean, 2003 citado por Medina et al. indican que la calidad de la información es definida en términos de ser exacta, oportuna, completa, relevante y consistente.

La segunda dimensión es con respecto al usuario, según este indica que es necesario señalar que todos los centros de información tienen que medir su eficacia, con el fin de saber si están utilizando adecuadamente sus servicios y recursos para satisfacer los requerimientos de sus usuarios. Entonces, se debe evaluar a los usuarios, para conocer si se está cumpliendo y resolviendo las necesidades de información (Sanz, 1998 citado por Calva, 2009). Asimismo, Rojas (2007) plantea que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes en la prestación de los servicios, que deben ser de buena calidad, dado que influye en la decisión del usuario.

A nivel de la justificación la investigación gira entorno a sus dos variables de estudio, percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana, el cual permitió determinar cómo se percibe la relación entre corrupción y la satisfacción ciudadana en la actual gestión gubernamental de la provincia de Ica. Este desarrollo investigativo considero ciertos indicadores esquematizados por cada una de las dimensiones. Cabe señalar que, fue un estudio retador e innovador, ya que no se contaba con estudios previos sobre la Municipalidad Provincial de Ica, en participar de la nueva gestión. En ese sentido, la justificación se dio a nivel social, teórico, práctico y metodológico.

En primer lugar, a nivel social, los resultados de la investigación y las conclusiones permitieron tener un acercamiento descriptivo de la actual gestión gubernamental de la provincia de Ica, tanto en la percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana. Por medio de este, se logró determinar el nivel de conocimiento y de percepción sobre los delitos en la administración pública, los factores sociales que se generan por efectos de la corrupción y el nivel de confianza en la institución. Asimismo, se pudo conocer cómo van los niveles de satisfacción con respecto a la información y al usuario iqueño.

En segundo lugar, en el nivel teórico, este se basó en conocer los conceptos claves vinculados con las dos variables de estudio, así como las investigaciones previas que las han abordado, considerando que ambas variables toman en cuenta la propia experiencia del ciudadano, es decir, se buscó conocer la percepción y la satisfacción frente a lo que está haciendo las autoridades funcionarios y servidores públicos, los cuales administran los bienes y recursos de la provincia de Ica. Asimismo, es un estudio que permitió tener una evaluación política y comunicativa, ya que, al generar una baja, media o mala percepción y satisfacción debe de tomarse las medidas y estrategias oportunas.

En tercer lugar, el nivel metodológico, para lo cual la presente investigación utilizó dos instrumentos estandarizados para la recolección de los resultados, el cual ha sido adaptado al propio contexto de la investigación. Asimismo, este fue sometido a validación de expertos y modificado a la propia necesidad del proyecto según las sugerencias de los especialistas; este permitió contar con un material para futuras investigaciones, a nivel de los gobiernos subnacionales y las propias instituciones públicas.

Finalmente, en cuarto lugar, está el nivel práctico, al ser un estudio que se desarrolló durante el 2023, puede ser una investigación de apoyo a la toma de decisiones, no solo se debe trabajar informando sobre la gestión gubernamental, además, se debe hacer investigaciones o tomar en cuenta las investigaciones para plantearse objetivos estratégicos desde la propia comunicación gubernamental. Entonces este estudio permite trabajar la credibilidad, la confianza, la satisfacción y la propia percepción del ciudadano, tomando en consideración que al culminar del primer año de gestión podría gestarse una revocatoria de autoridades, por lo tanto, es necesario un trabajo articulado para ganarse la aceptación y ciertos valores institucionales, como la transparencia, la efectividad y eficiencia de la administración pública.

II. Estrategia metodológica.

2.1. Tipo y diseño de la investigación.

La investigación es de tipo básica, conceptualmente Nicomedes (2018) plantea que este tipo de investigación lo que pretende es descubrir nuevos conocimientos sobre las variables de estudio, las propiedades y las dimensiones. Para el caso de la investigación fue sobre la percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, teniendo como periodo de estudio el 2023.

Para el caso del nivel de investigación, fue correlacional, buscando analizar de forma estadística la relación entre variables de estudio, entonces, por medio de este nivel es posible predecir el comportamiento de una variable en función de otra (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). A nivel del diseño es no experimental, ya que no hubo manipulación de las variables estudiadas, lo que se pretendió es hacer la descripción de estas. Además, se utilizó el tipo transeccional, por lo que, la medición fue en un determinado momento, en este caso durante el primer semestre del 2023. En su enfoque fue cuantitativo, ya que pretende valorar magnitudes y validar las hipótesis, mediante el análisis de los datos numéricos y estadísticos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En el caso de la población, se llama al grupo de unidades que se analizan y que comparten ciertas características comunes, lo que se pretende es conocer algo de las variables. La muestra está representada en los subgrupos de una población, al ser un número menor, permite alcanzar el objetivo de tener la participación y las respuestas según lo propuesto en el estudio, para alcanzar ello se debe seguir determinados procedimientos, formulas y lógicas ((López, 2004). Asimismo, los criterios de inclusión fueron: Los pobladores que voten en Ica, que vivan dentro de los últimos 6 meses en la provincia de Ica, ser peruanos, que cuenten con experiencia en algún trámite o proceso en la municipalidad. En el caso de los criterios de exclusión se plantearon los siguientes: Los extranjeros, los menores de edad y los que están fuera del rango de edad de análisis, los que tengan menos de 6 meses viviendo en la provincia de Ica y que no hayan tenido alguna experiencia con tramites o procedimientos en la municipalidad.

Figura 1a.

Formula de poblaciones finitas.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{(z^2(p \cdot q))}{N}}$$

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

Fuente: Asesoría Económica & Marketing.

A nivel de la muestra, la población del estudio quedo conformada por 304 519 pobladores adultos, dato considerado de los electores hábiles para el proceso electoral del 2022, que incluyen a los habitantes de los distritos iqueños y ambos sexos (ONPE, 2023). En el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de poblaciones finitas, tomando en cuenta una confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%, el cual dio como resultado 385 (anexo 6). A nivel de muestreo, se utilizó el probabilístico, por lo tanto, todos los ciudadanos iqueños tendrán la misma oportunidad de ser parte, siempre que cumplan el criterio de edad y los criterios de inclusión y exclusión establecidos en el presente estudio. Asimismo, conceptualmente este tipo de muestreo posibilita a la población que conforma la muestra de estudio tener la misma opción de participación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Finalmente, la unidad de análisis: estuvo conformada por los ciudadanos de la provincia de Ica.

2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

El presente estudio fue analizado por medio de la encuesta, es una técnica considerada como el procedimiento estandarizado, por medio del cual se recoge y obtiene información respecto a la variable de estudio. Asimismo, se consideró utilizar los instrumentos de investigación, es decir dos cuestionarios vinculados a las variables. Este se define como las instrucciones que se le aplican a los participantes, siendo un único cuestionario para todos (Casas et al., 2003). La medición fue por medio de la escala dicotómica para el caso de la primera variable, para lo segunda se utilizó la Escala Likert. Finalmente, se realizó una prueba piloto al obtener la validación de los expertos, para proseguir con la aplicación del instrumento a la muestra representativa y definida por el cálculo estadístico de la fórmula de poblaciones finitas.

Para el caso del procesamiento de la información se utilizó la estadística descriptiva, lo que se pretende es brindar las principales propiedades de los datos observados, así como las características clave de los fenómenos (ESAN, 2016), utilizando el programa de SPSS, con el objetivo describir las características identificadas en las variables percepción de la corrupción y satisfacción ciudadana, asimismo, las dimensiones y los indicadores planteados. En el caso de la presentación de los resultados fueron por medio de datos porcentuales y números, a través de tablas y gráficos, para lo cual se usó el programa de Microsoft Excel.

A nivel de los aspectos éticos del presente proyecto de investigación cabe indicar que es original, lo que significa que es de autoría de la investigadora a cargo. Para la redacción, se utiliza las normas del estilo APA séptima edición. Cabe indicar que se mantiene el anonimato de los participantes dentro del estudio y se tomó en cuenta el consentimiento informado, lo que permite la libertad de participar o no dentro de la investigación. La aplicación de los instrumentos se hizo de manera transparente.

Finalmente, se consideró la imparcialidad en el análisis y en el procesamiento de los datos y la discusión de los resultados, dando cuenta de lo que resulte en la investigación.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.

En el caso del análisis de la validez de los dos cuestionarios se utilizó una prueba piloto con 50 encuestas, realizando el coeficiente de consistencia interna denominada alfa de Cronbach, utilizando la presente formula:

Figura 1b.

Fórmula Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{S_t} \right)$$

K: número de ítems
S_i: varianza de cada ítem
S_t: varianza de la suma de todos los ítems

Nota: *Fórmula utilizada para validar los instrumentos por medio del SPSS V7.*

El instrumento de la V1 consta de un total de 18 preguntas y se le asignó un valor a cada respuesta con base en la escala dicotómica. Una vez establecida la base de datos en Excel y luego en el programa de SPSS se hicieron los cálculos de fiabilidad de los 50 encuestados independiente de la muestra, los cuales formaron parte de la prueba piloto.

Figura 2.

Crterios George y Mallery.

Coefficiente alfa >0,9	Excelente
Coefficiente alfa >0,8	Bueno
Coefficiente alfa >0,7	Aceptable
Coefficiente alfa >0,6	Cuestionable
Coefficiente alfa >0,5	Inaceptable

Fuente: Gliem JA, Gliem RR. Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales. Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education. (citado por Castillo-Sierra, 2018).

Tabla 1.

Fiabilidad de la V1. Percepción de la corrupción.

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0

Total	50	100,0
-------	----	-------

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

Tabla 2.

Prueba de fiabilidad V1.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	18

Una vez aplicada el coeficiente de Cronbach dio como resultado para la V1. De 0,814 el mismo que fue sometido a la tabla de valoración desarrollada por George y Mallery dando como resultado una fiabilidad bueno (>0,8).

Tabla 3.

Fiabilidad de la V2. Satisfacción ciudadana.

Casos		N	%
Válido		50	100,0
Excluido ^a		0	,0
Total		50	100,0

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

Tabla 4.

Prueba de fiabilidad V2.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	15

Asimismo, se aplicó el procedimiento para la confiabilidad del instrumento de la V2. como resultado 0,957, el mismo que fue sometido a la tabla de valoración desarrollada por George y Mallery dando como resultado una fiabilidad excelente (>0,9). Cabe señalar que, en este caso el instrumento conto con 15 preguntas, se utilizaron 50 encuestas para la prueba de confiabilidad.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.

Para la recolección de datos de ambas variables se hizo por medio de la encuesta. En el caso de la variable percepción de la corrupción fue medida por el cuestionario de Percepción de la corrupción (Ugaz, 2017). Este instrumento cuenta con 3 dimensiones: Delito contra la administración pública (07 preguntas), factor social (04 preguntas) y confianza en las instituciones (07 preguntas). En el caso de la segunda variable Satisfacción ciudadana (Calva, 2009). Este instrumento cuenta con 2 dimensiones: Con respecto a la información (09 preguntas) y con respecto al usuario (06 preguntas).

La validación se hizo por juicio de expertos, se tomaron en cuenta los comentarios y sugerencias.

Tabla 5.

Validación de juicio de expertos.

N°	Apellidos y Nombres	Observación
1	Dr. Angélica María Quispe Avalos	Apto
2	Mg. José Julio Bendezú Huaroto	Apto
3	Mg. Julio César Ortiz Rojas	Apto

Nota: Elaboración propia.

III. Resultados

1. ¿Tiene conocimiento sobre el delito de malversación de fondos?

Tabla 6

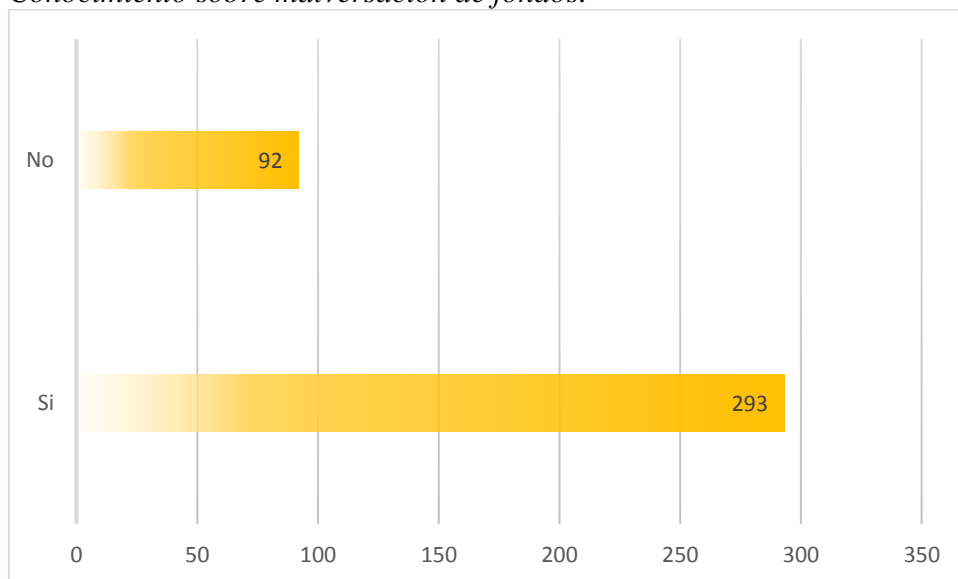
Conocimiento sobre malversación de fondos.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
293	76	92	24	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 3

Conocimiento sobre malversación de fondos.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la **Figura 3** se aprecia que un 76% si tiene conocimiento sobre lo que es la malversación de fondos dentro de una institución pública. Frente al 24% de los encuestados que indicaron no tener información sobre el tema.

2. ¿Cree Ud. que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica sustraen dinero de la caja de la municipalidad para su propio beneficio?

Tabla 7

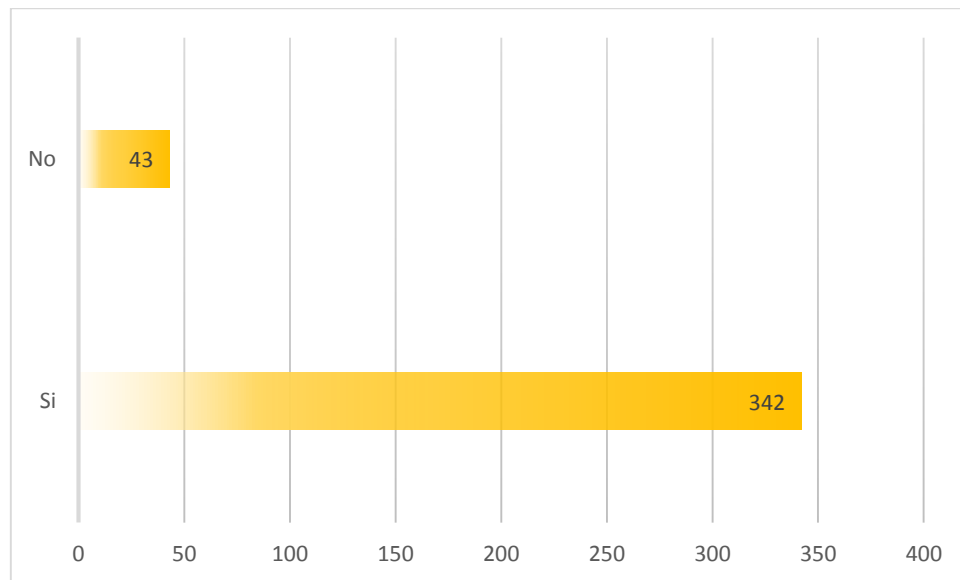
Funcionarios municipales y beneficio económico ilícito.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
342	89	43	11	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 4

Funcionarios municipales y beneficio económico ilícito.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 4 se observa que el 89% (342) personas que respondieron a la encuesta consideran que los funcionarios toman dinero de la caja económica de la municipalidad para beneficio personal. Frente a un 11% que indican que los funcionarios no realizan este tipo de actos.

3. ¿Tiene conocimiento del delito de enriquecimiento ilícito?

Tabla 8

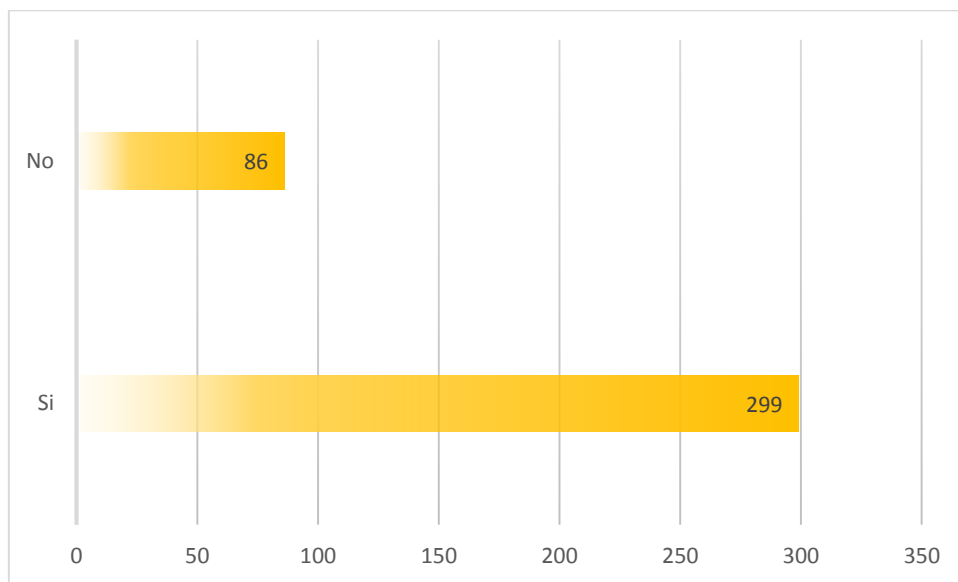
Enriquecimiento ilícito.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
299	78	86	22	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 5

Enriquecimiento ilícito.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 5 se aprecia que el 78% (299) de los encuestados consideran que si tienen información sobre lo que significa el enriquecimiento ilícito. Frente a un 22% (86) que señalaron no tener conocimiento sobre el tema.

4. ¿Cree Ud. que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica se están enriqueciendo ilícitamente con recursos del Estado?

Tabla 9

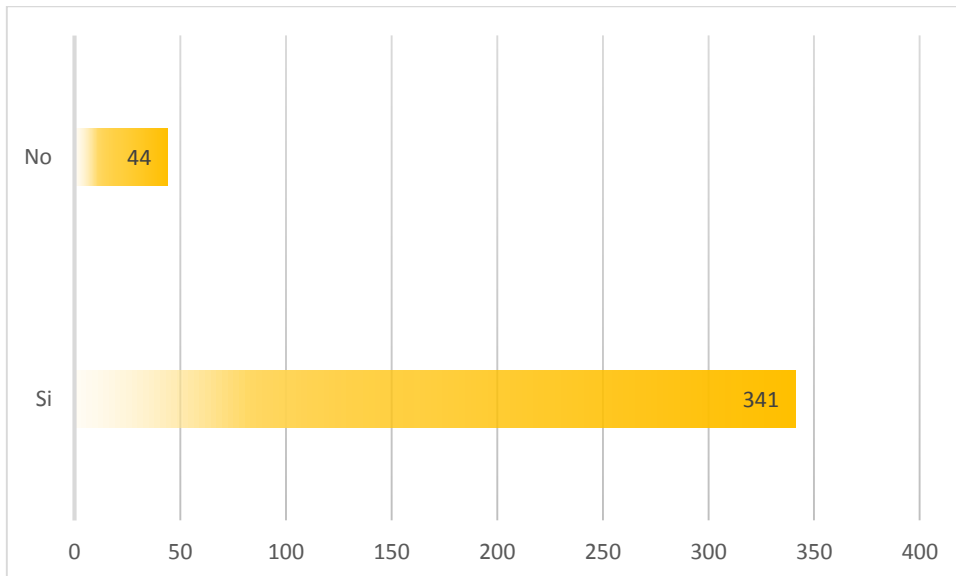
Funcionarios y enriquecimiento ilícito.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
341	89	44	11	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 6

Funcionarios y enriquecimiento ilícito.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 6 se observa que el 89% (341) consideran que los funcionarios de la municipalidad provincial de Ica se están enriquecimiento de forma ilícita con los recursos del Estado. Frente a un 11% (44) que consideran que los funcionarios no actúan de esa manera.

5. ¿Cuán efectivos cree que son los resultados de las denuncias por casos de corrupción?

Tabla 10

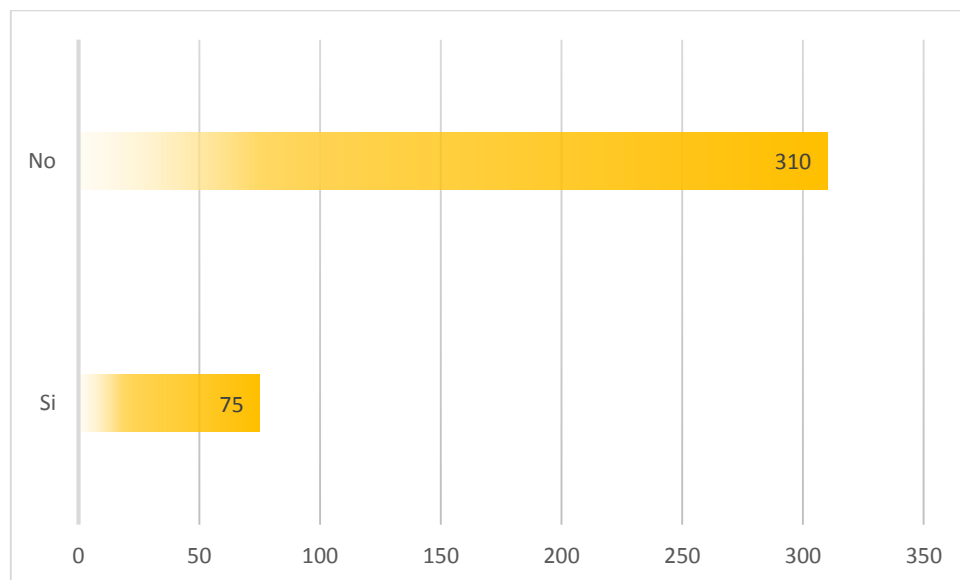
Denuncias y corrupción.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
75	19	310	81	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 7

Denuncias y corrupción.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 7 se observa que el 81% de los entrevistados consideran que no son efectivas las denuncias que se realizan sobre la corrupción. Frente a un 19% que indican que los casos denunciados sobre corrupción llegan a ser efectivos.

6. ¿Tiene conocimiento del delito tráfico de influencias?

Tabla 11

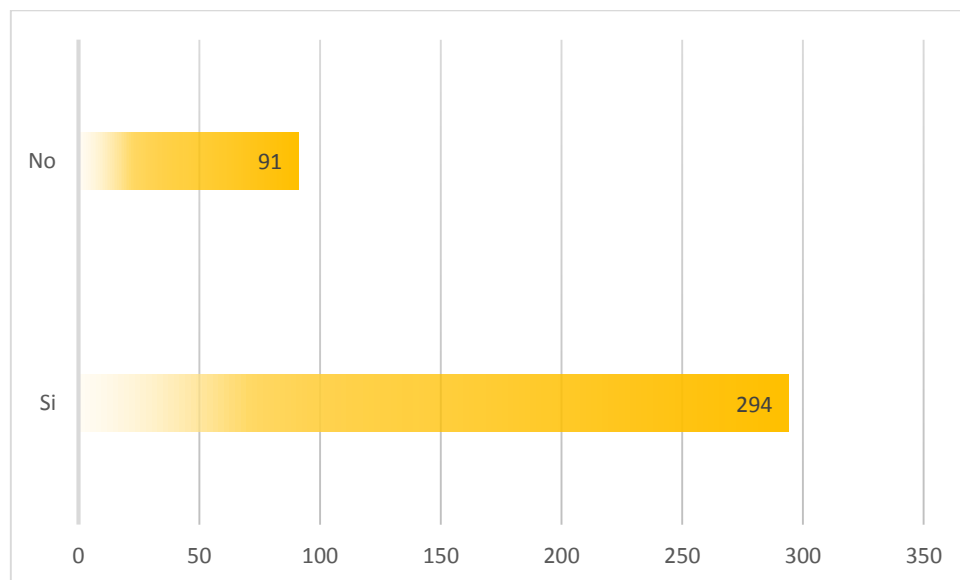
Tráfico de influencias.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
294	76	91	24	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 8

Tráfico de influencias.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 8 se aprecia que un 76% (294) de los encuestados consideran tener información sobre lo que trata el tráfico de influencias. Frente al 24% (91) que considera que no tiene ningún tipo de información sobre el tema.

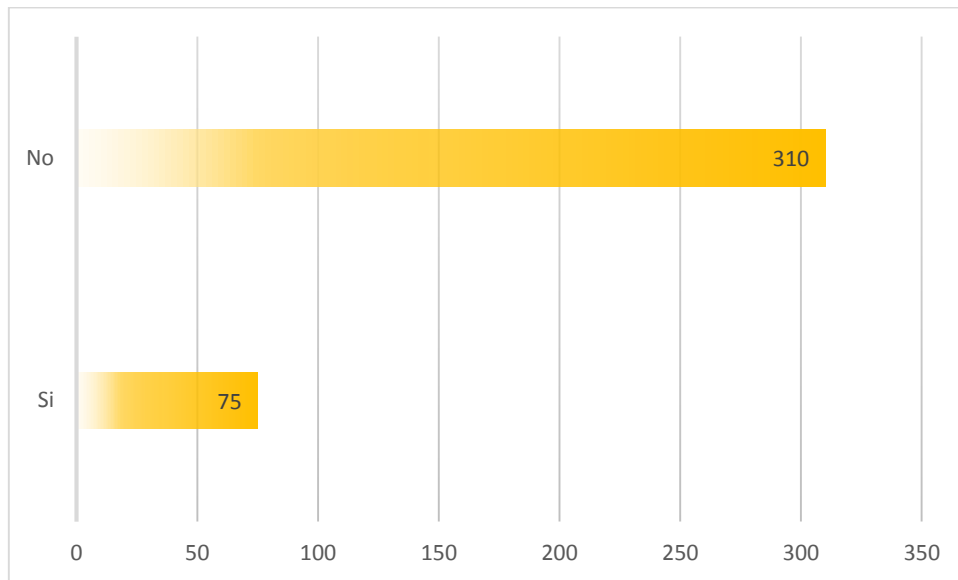
7. ¿Conoce de algún plan anticorrupción que se haya aplicado en la Municipalidad Provincial de Ica?

Tabla 12.
Participación en las mejoras de su localidad.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
75	19	310	81	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 9.
Participación en las mejoras de su localidad.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 9 se aprecia que el 81% (310) de los encuestados sobre si conocen sobre algún plan anticorrupción aplicado por la gestión municipal indicaron que no conocen nada sobre el tema. Frente a un 19% (75) que indican tener información sobre las acciones anticorrupción de la municipalidad.

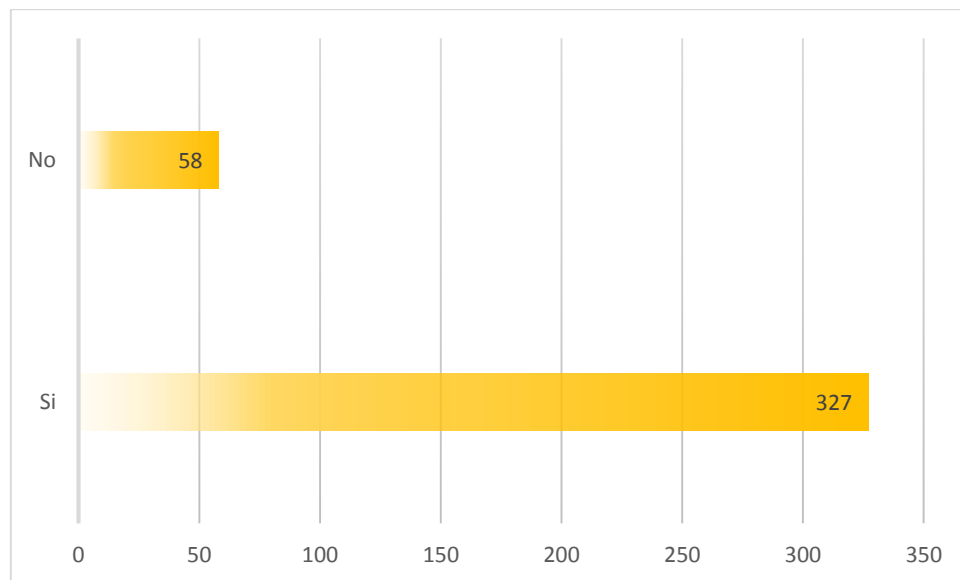
8. ¿Cree Ud. que la pobreza en la provincial de Ica se debe a la corrupción?

Tabla 13.
Pobreza y corrupción.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
327	85	58	15	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 10.
Pobreza y corrupción.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 10 se observa que el 85% (327) consideran que la corrupción afecta a la pobreza que vive los pobladores de la provincia de Ica Frente a un 15% (58) que indican que no tiene relación directa estos dos temas.

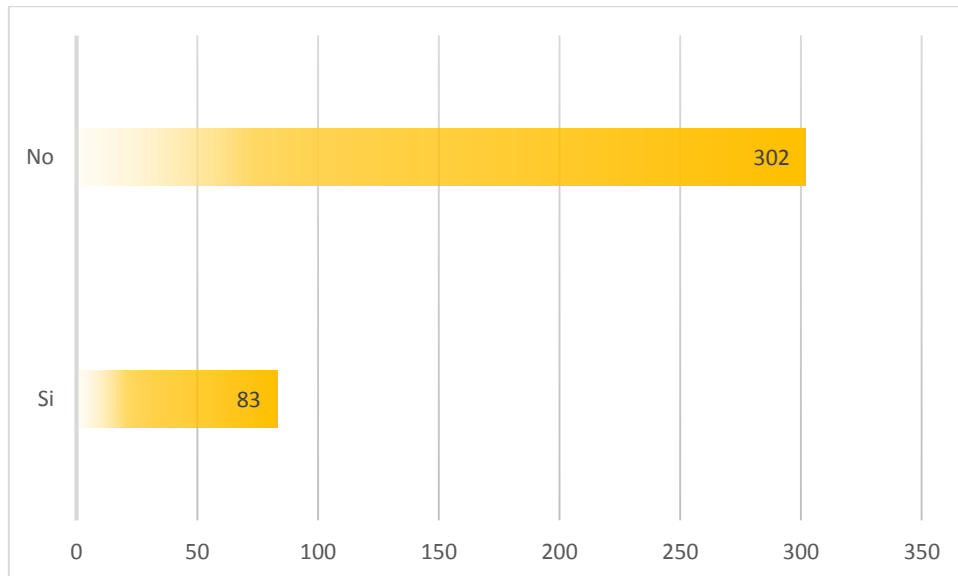
9. ¿Cree usted que la actual gestión municipal logra superar las expectativas del ciudadano?

Tabla 14
Expectativas del ciudadano.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
83	22	302	78	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 11
Expectativas del ciudadano.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 11 se observa que el 78% (302) de los encuestados consideran que la gestión actual de la provincia de Ica no logrará superar las expectativas de los ciudadanos iqueños. Frente a un 22% (83) que señalaron que la gestión apunta a superar la expectativa que los pobladores.

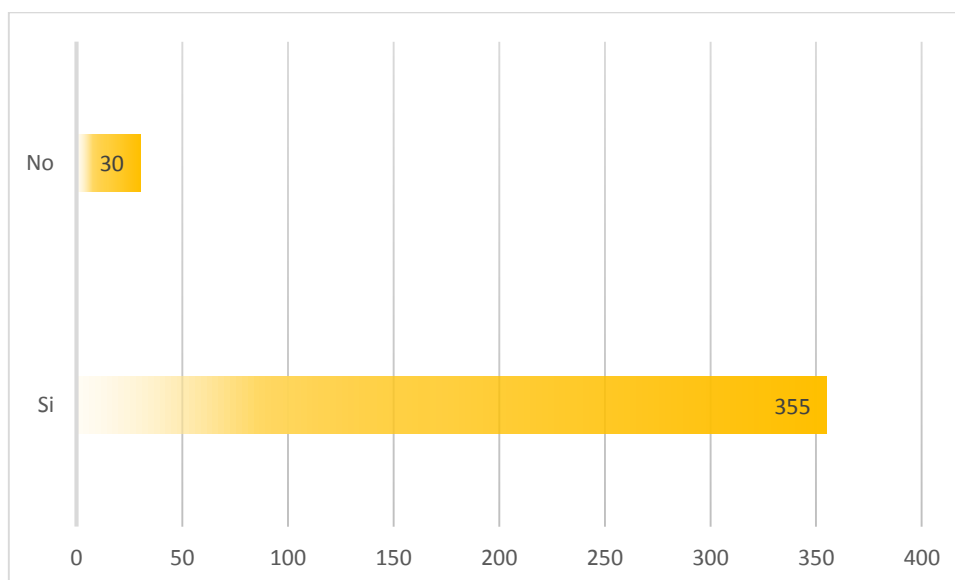
10. ¿Siente que se vulnera su derecho cuando existe corrupción?

Tabla 15.
Derechos y corrupción.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
355	92	30	8	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 12.
Derechos y corrupción.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 12 se observa que el 92% (355) consideran que cuando hay corrupción se vulneran sus derechos. Frente al 8% (30) que indicaron que no tiene relación directa la corrupción en la vulneración de sus derechos.

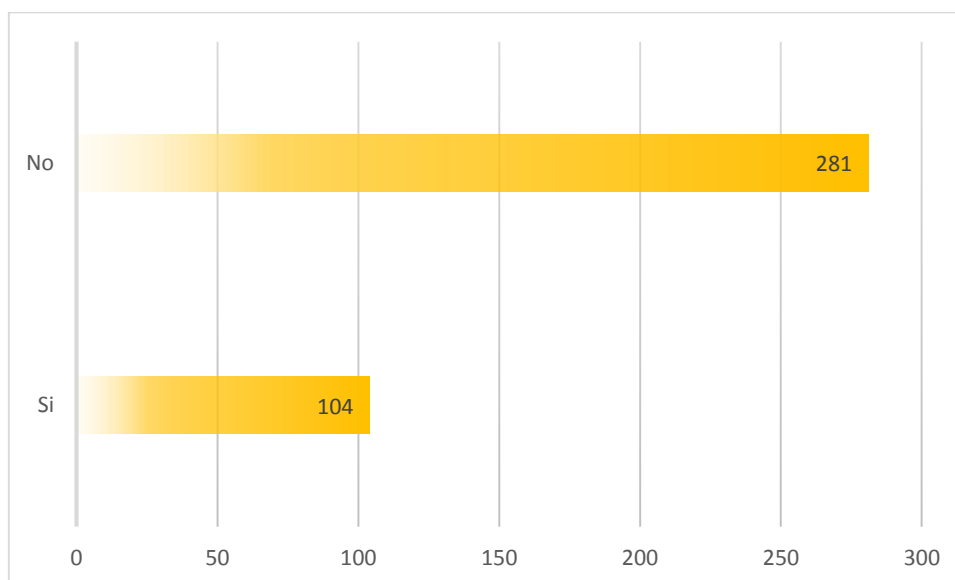
11. ¿Considera Ud. que el gobierno actual toma en cuenta a las personas para gobernar?

Tabla 16.
Gobierno y gobernanza.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
104	27	281	73	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 13.
Gobierno y gobernanza.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 13 se observa que el 73% (281) de los encuestados consideran que el actual gobierno no los toma en consideración a los pobladores para gobernar. Frente a un 27% (104) que señalaron que si toman en cuenta a la ciudadanía iqueña para las decisiones gubernamentales.

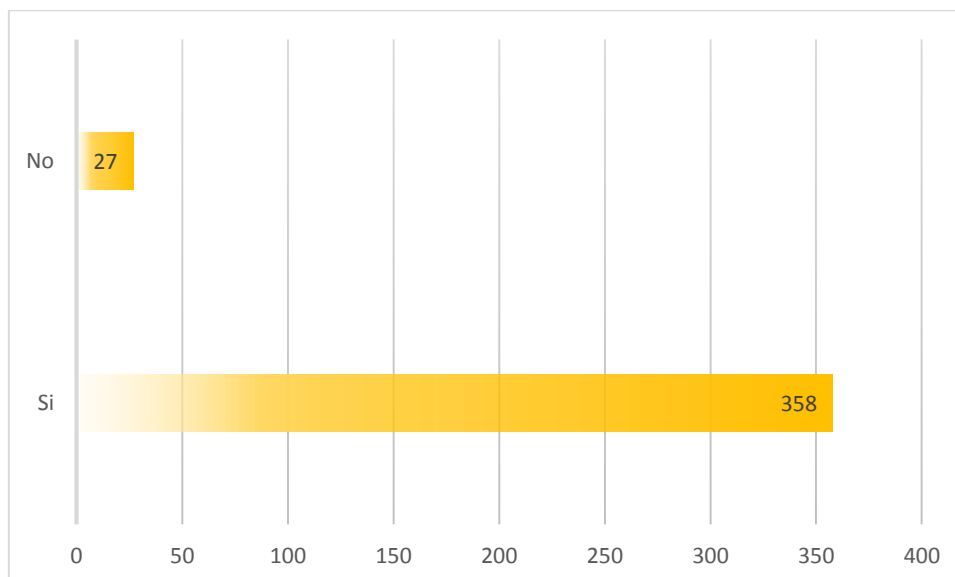
12. Según su percepción, ¿Cree Ud. que existe corrupción en la Municipalidad Provincial de Ica?

Tabla 17.
Percepción de la corrupción en el gobierno provincial.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
358	93	27	7	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 14.
Percepción de la corrupción en el gobierno provincial.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 14 se aprecia que un 93% (358%) considera que existe corrupción en la gestión municipal de la provincia de Ica. Frente a un 7% (27) señalaron que no existe corrupción en la gestión municipal.

13. ¿Considera que el nivel de corrupción es alto en la actual gestión gubernamental?

Tabla 18.

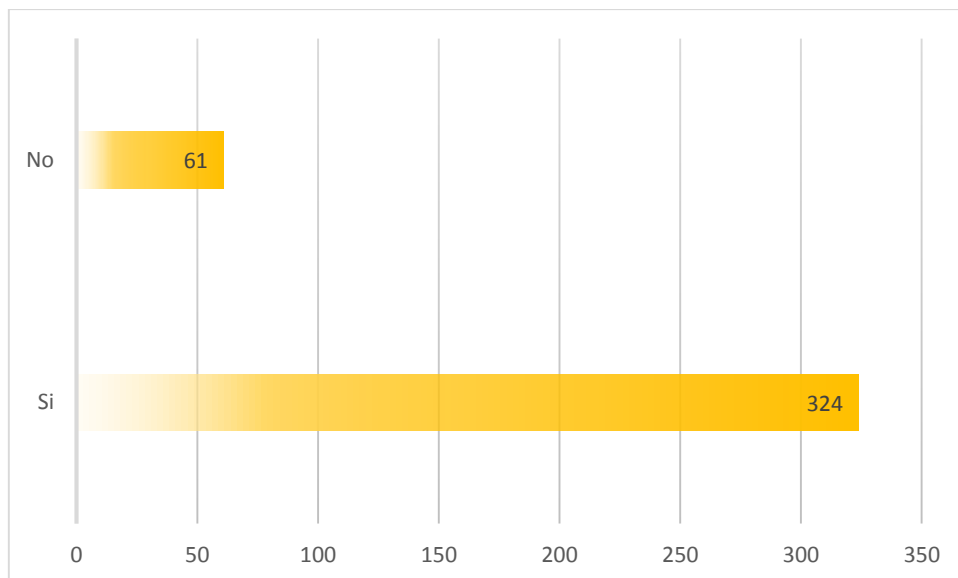
Nivel de percepción de la corrupción.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
324	84	61	16	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 15.

Nivel de percepción de la corrupción.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 15 se observa que un 84% (324) de los encuestados consideran que existe un alto de corrupción en la gestión de la municipalidad provincial de Ica. Frente al 16% (61) que señalaron que el nivel de corrupción es bajo.

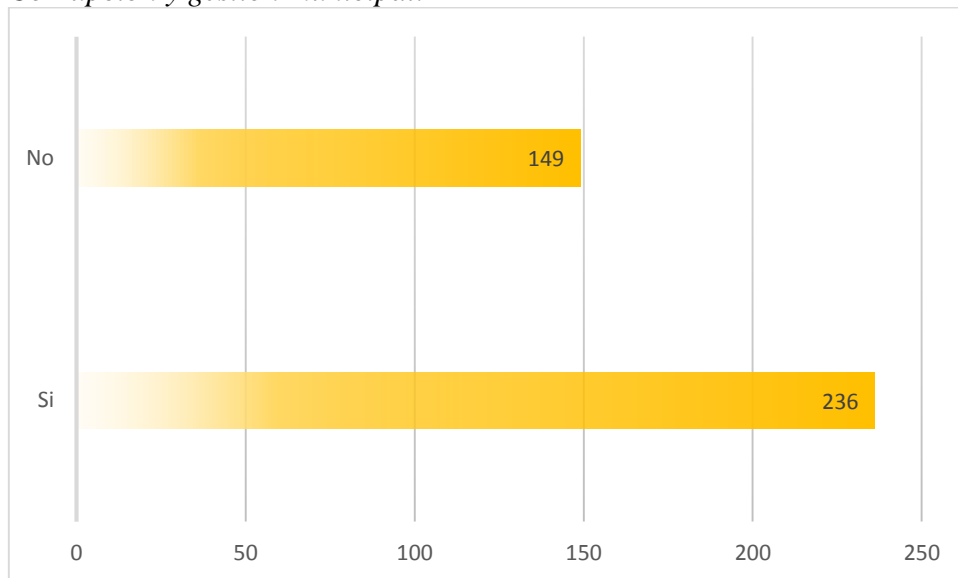
14. Comparado con el gobierno anterior. ¿Cree Ud. que ha aumentado la percepción sobre corrupción en la Municipalidad Provincial de Ica?

Tabla 19.
Corrupción y gestión municipal.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
236	61	149	39	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 16.
Corrupción y gestión municipal.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 16 se aprecia que el 61% (236) consideran que aumento la percepción de la corrupción en la actual gestión en comparación con la anterior. Frente a un 39% (149) que indica que no aumento dicha percepción.

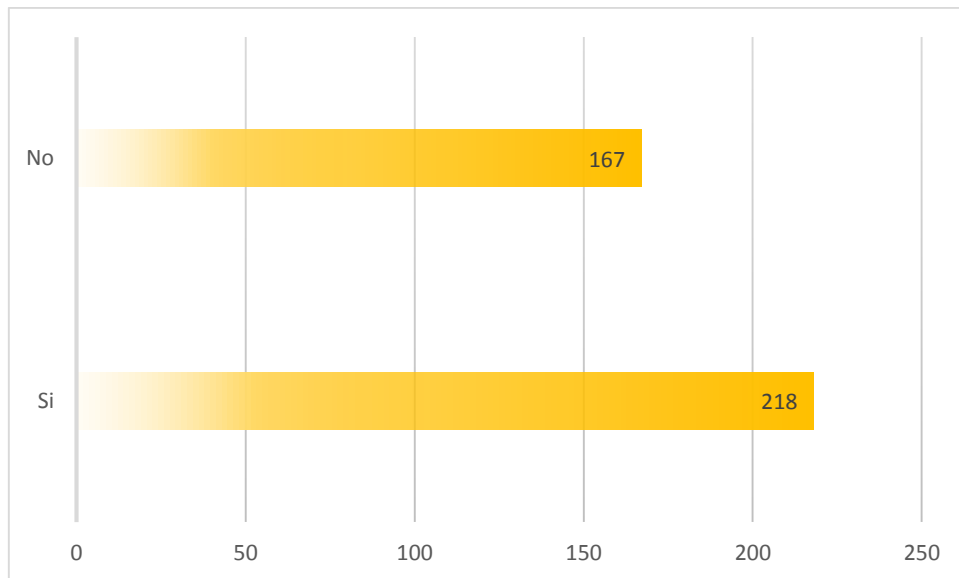
15. En los últimos meses ¿Ha escuchado o visto por las redes sociales alguna noticia sobre corrupción que involucra a la Municipalidad Provincial de Ica?

Tabla 20.
Noticias y corrupción.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
218	57	167	43	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 17.
Noticias y corrupción.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 17 se aprecia que el 57% (218) consideran que han visto o escuchado alguna noticia de corrupción de la municipalidad provincial de Ica en los últimos meses. Frente a un 43% (167) que indican que no han tenido información sobre temas de corrupción por medio de las redes sociales.

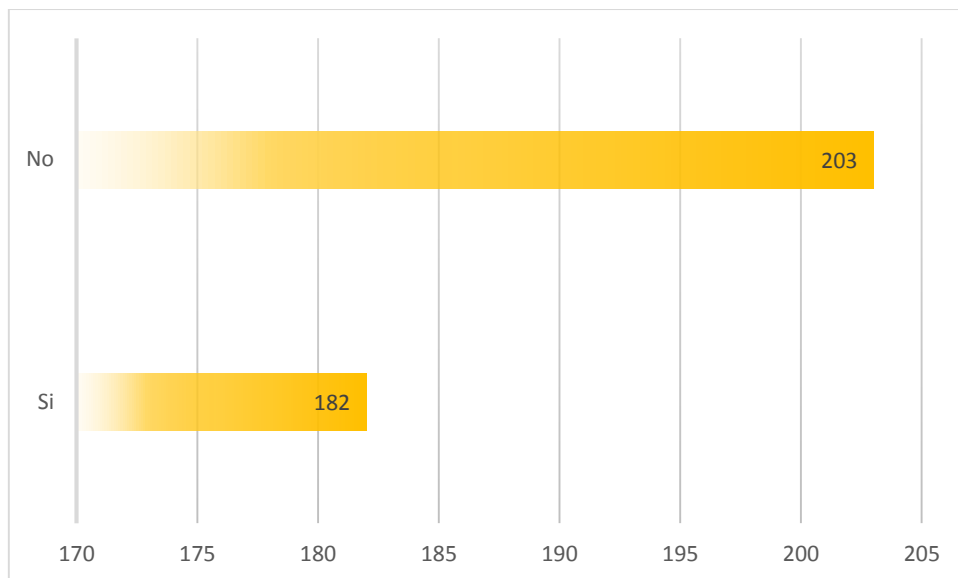
16. ¿Toma como positivo la llegada de funcionarios que vienen de otros lugares para trabajar en la Municipalidad Provincial de Ica?

Tabla 21.
Funcionarios municipales.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
182	47	203	53	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 18.
Funcionarios municipales.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 18 se observa que el 53% (203) de los encuestados toma como negativo que vengan a trabajar a la municipalidad provincial de Ica personas que no viven en la provincia. Frente a un 47% (182) que indican que si es positivo que sumen al equipo de trabajo funcionarios que no vivan en Ica.

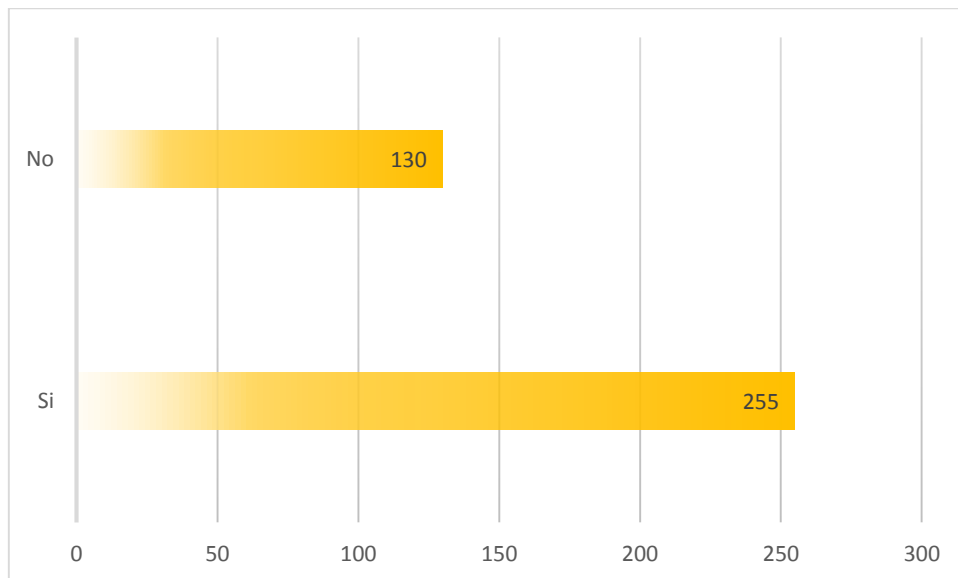
17. ¿Cree Ud. en las denuncias sobre corrupción que se han formulado en contra del alcalde y los funcionarios?

Tabla 22.
Denuncia y corrupción.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
255	66	130	34	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 19.
Denuncia y corrupción.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 19 se aprecia que el 66% (255) si cree en las denuncias formuladas en contra del alcalde de Ica y los funcionarios de la municipalidad provincial de Ica. Frete al 34% (130) que no cree en las denuncias realizadas.

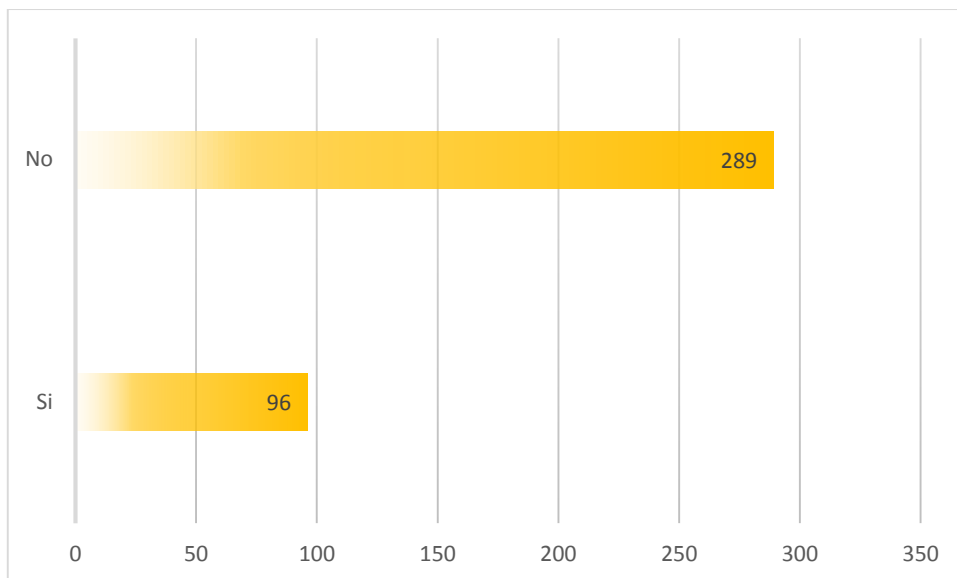
18. ¿Cree Ud. que es una obligación dar trabajo en la Municipalidad Provincial de Ica a las personas que apoyaron en su campaña electoral?

Tabla 23.
Campaña electoral y trabajo.

Si	%	No	%	TOTAL	%
2		1			
96	25	289	75	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 20.
Campaña electoral y trabajo.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 20 se observa que el 75% (289) consideran que no es una obligación del ganador de la contienda electoral dar trabajo a las personas que apoyaron su campaña electoral. Frente a l 25% (96) que indicaron que si es una obligación con los colaboradores de la campaña darle un puesto laboral.

En el caso del segundo para la medición se utilizó la medición de la siguiente manera: Muy mala (MM), mala (M), regular (R), buena (B) y muy buena (MB).

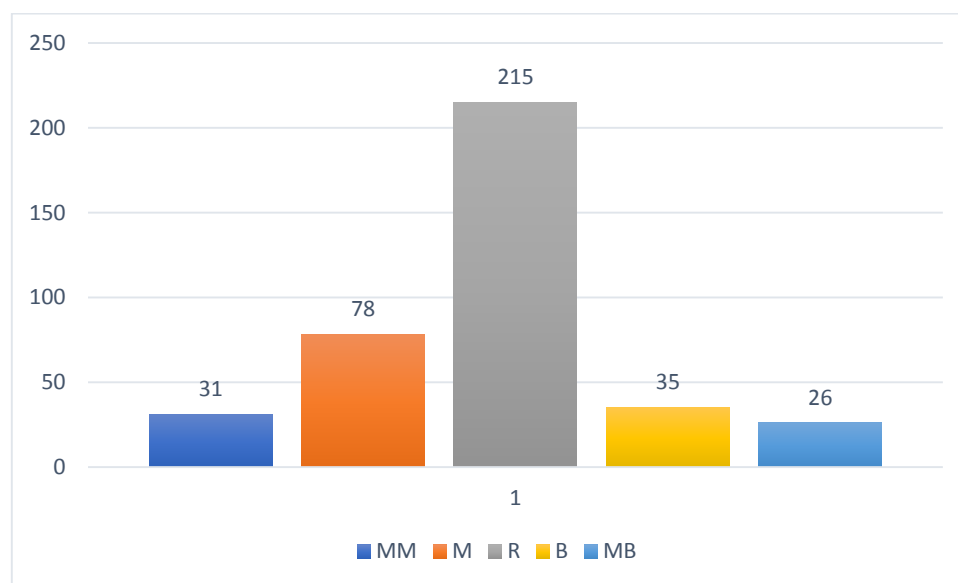
1. La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la gestión gubernamental.

Tabla 24.
Información y gestión municipal.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
31	8	78	20	215	56	35	9	26	7	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 21.
Información y gestión municipal.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 21 se observa que el 56% coincidieron que la información que recibe es regularmente completa y sin errores sobre lo que hace la gestión gubernamental. Seguido de un 20% que señalaron que dicha información es mala, a esto se suma que un 8% indicaron que es muy mala. Finalmente, el 9% y 7% de los encuestados considera que los datos difundidos son buenos o muy buenos.

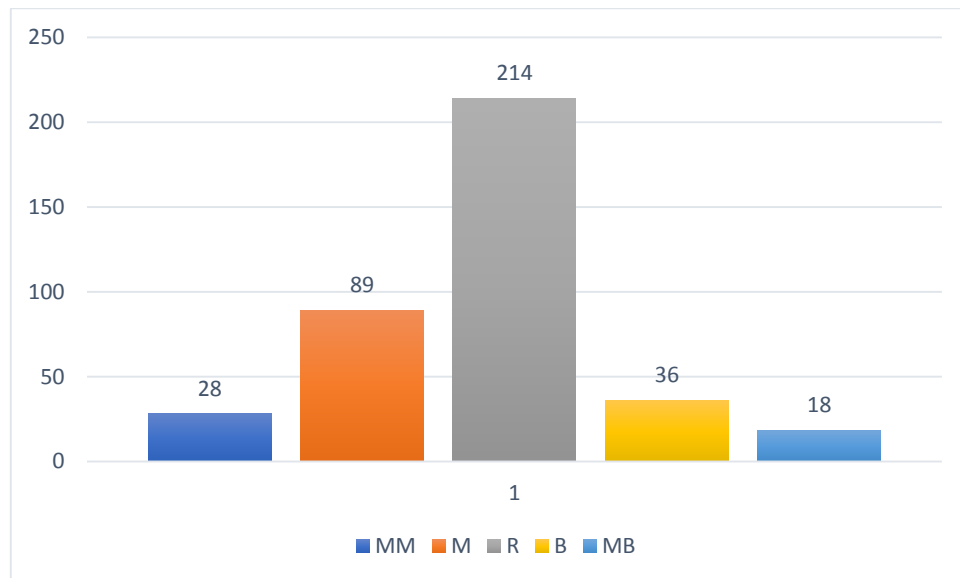
2. La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la tramitación de las solicitudes en los servicios ofertados.

Tabla 25.
Información r servicios municipales.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
28	7	89	23	214	56	36	9	18	5	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 22.
Información r servicios municipales.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 22 se aprecia que el 56% de los encuestados coincidieron en que la información que reciben para realizar trámites para los servicios municipales es de forma regular, seguido de 23% que consideran que es mala la información y muy mala con un 7%. Finalmente, el 9% y el 5% considera que dicha información es buena o muy buena.

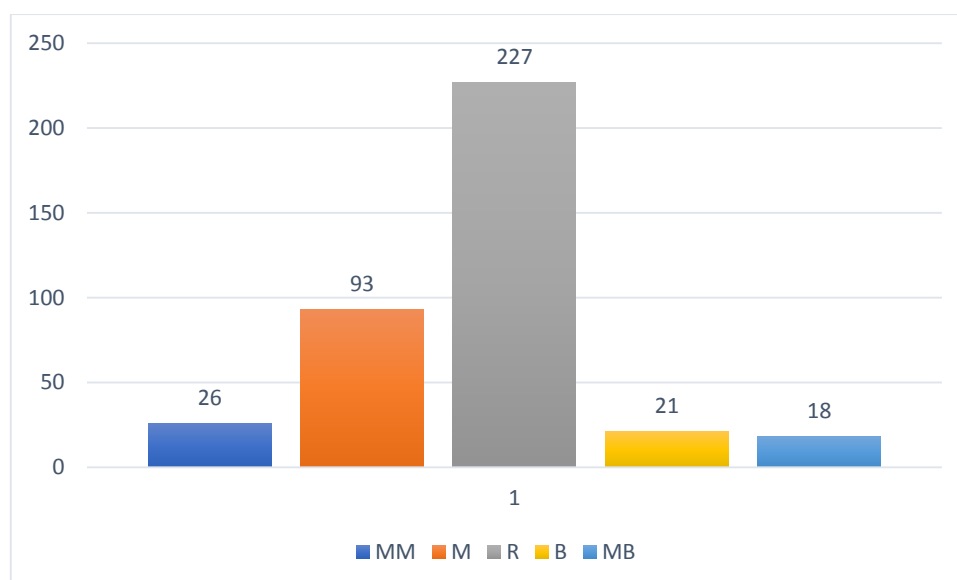
3. La información que usted recibe es completa y sin errores sobre procedimientos de servicios públicos que ofrecen.

Tabla 26.
Información y servicios públicos.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
26	7	93	24	227	59	21	5	18	5	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 23.
Información y servicios públicos.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 23 se aprecia que el 59% de los encuestados afirmaron que la información que reciben es regularmente completa y a veces tiene errores lo que genera problemas para la obtención de los servicios públicos que ofrece la municipalidad. Seguido de un 24% que coincidieron en que dicha información es mala y muy mala con un 7%. Finalmente, el 10% señalaron que están conformes con la información que se les brinda.

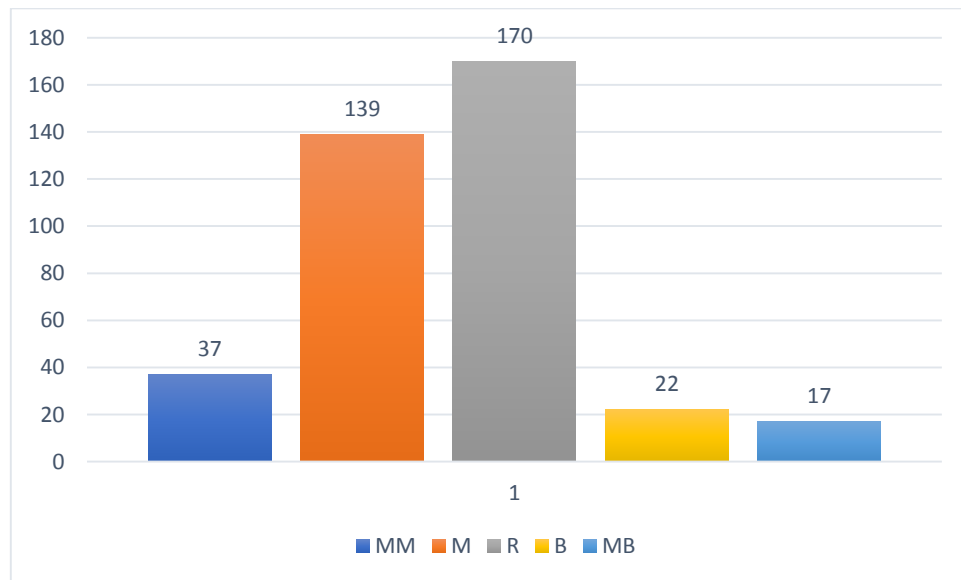
4. Es atendido y sin espera cuando acude a la Municipalidad Provincial de Ica.

Tabla 27.
Atención y tiempo de espera.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
37	10	139	36	170	44	22	6	17	4	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 24.
Atención y tiempo de espera.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 24 se observa que el 44% coincidieron en que la atención en la municipalidad en relación a la espera se sigue dando de forma regular, seguido de un 36% y 10% se manifiesta inconformes con el tiempo de espera. finalmente, solo el 10% se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para la atención.

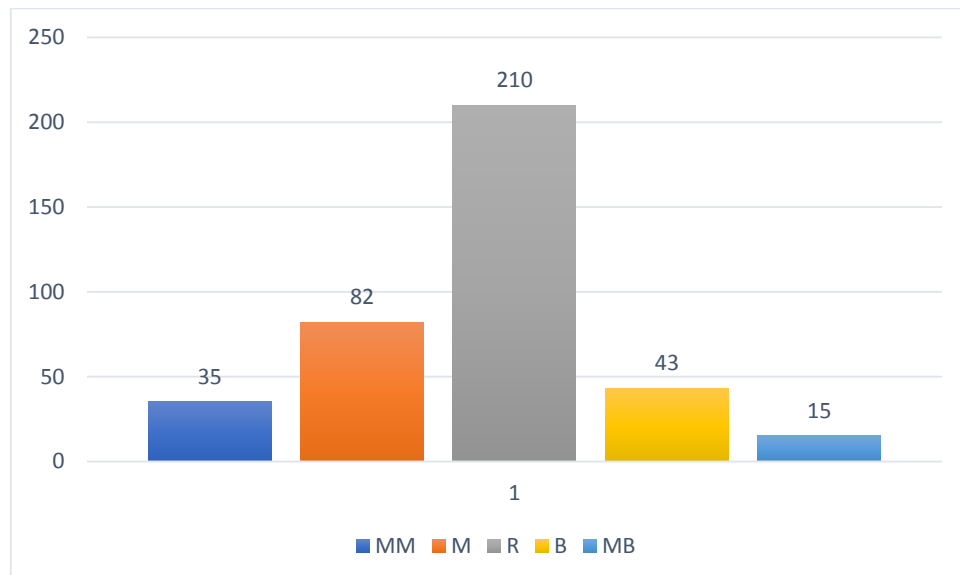
5. El personal de la oficina de atención al ciudadano que le brinda la información está preparado y formado para dar un buen servicio.

Tabla 28.
Atención e información.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
35	9	82	21	210	55	43	11	15	4	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 25.
Atención e información.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 25 se aprecia que el 55% indican que parcialmente están formados y preparados los colaboradores de la municipalidad que brindan atención al ciudadano. Seguido del 21% y 9% que señalaron que no están nada preparados para orientar al ciudadano. Finalmente, el 11% y 4% señalaron que tienen la formación adecuada y la disposición para guiar al ciudadano.

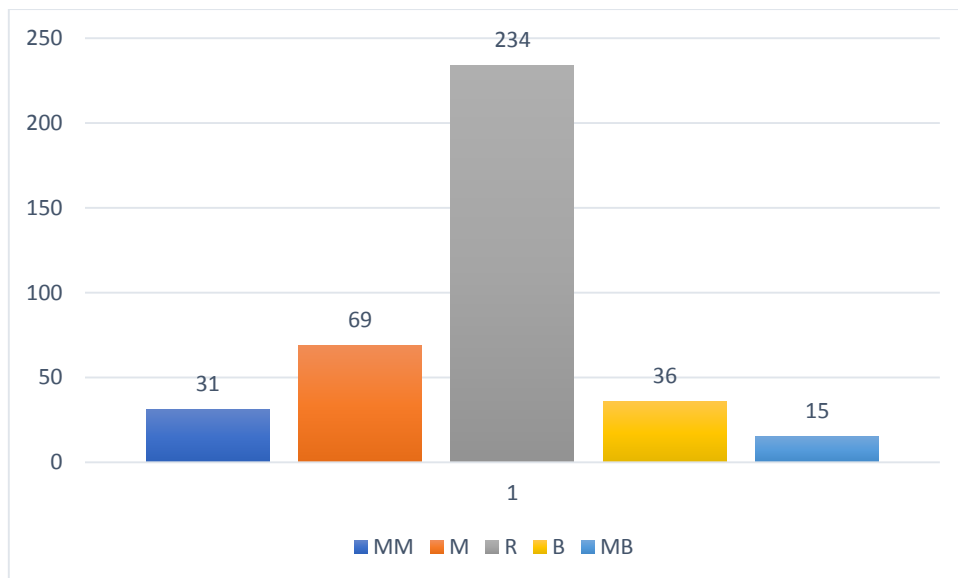
6. El personal de la oficina de atención al ciudadano dispone de recursos materiales para brindarle la información respecto a los servicios que manejan.

Tabla 29.
Información y materiales.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
31	8	69	18	234	61	36	9	15	4	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 26.
Información y materiales.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 26 se observa que el 61% consideraron que tienen algunos materiales para brindar información sobre la consulta que realiza. Seguido de un 18% y 8% que indican que no tiene ningún tipo de recurso material para poder lograr brindarle al ciudadano. Finalmente, el 9% y el 4% consideran que, si cuentan con materiales, los cuales se brindan al ciudadano.

7. Considera el lenguaje utilizado en los documentos y formularios es entendible y sencillo

Tabla 30.

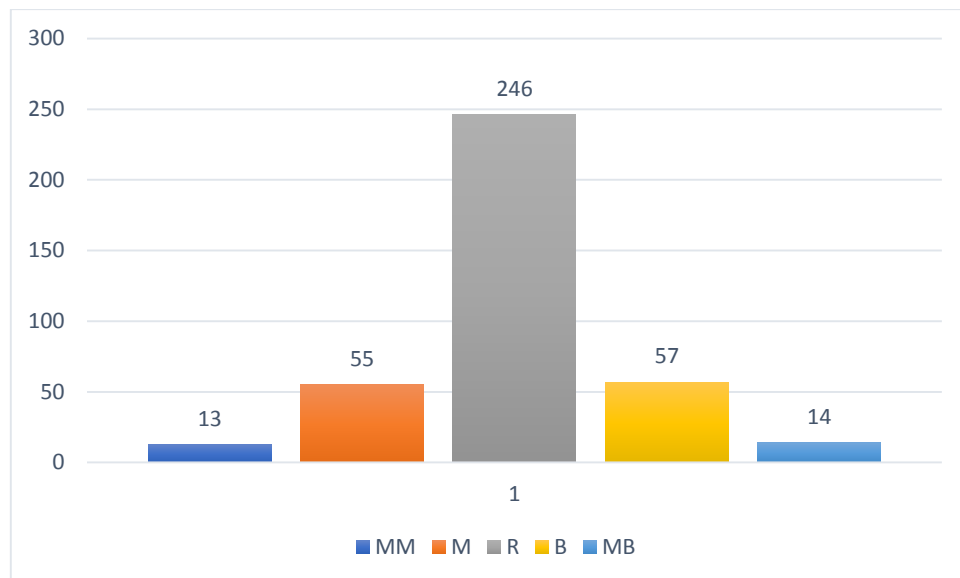
Documentos y tipo de lenguaje.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
13	3	55	14	246	64	57	15	14	4	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 27.

Documentos y tipo de lenguaje.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 27 se aprecia que un 64% considera que el lenguaje utilizado es regularmente sencillo y entendible. Seguido de un 14% y 3% que indican que no se comprende los datos e información que se presentan en los formularios requeridos por la municipalidad. Finalmente, un 14% y 4% indicaron que si hay una buena comprensión para el ciudadano sobre lo que se presenta en los documentos y formularios.

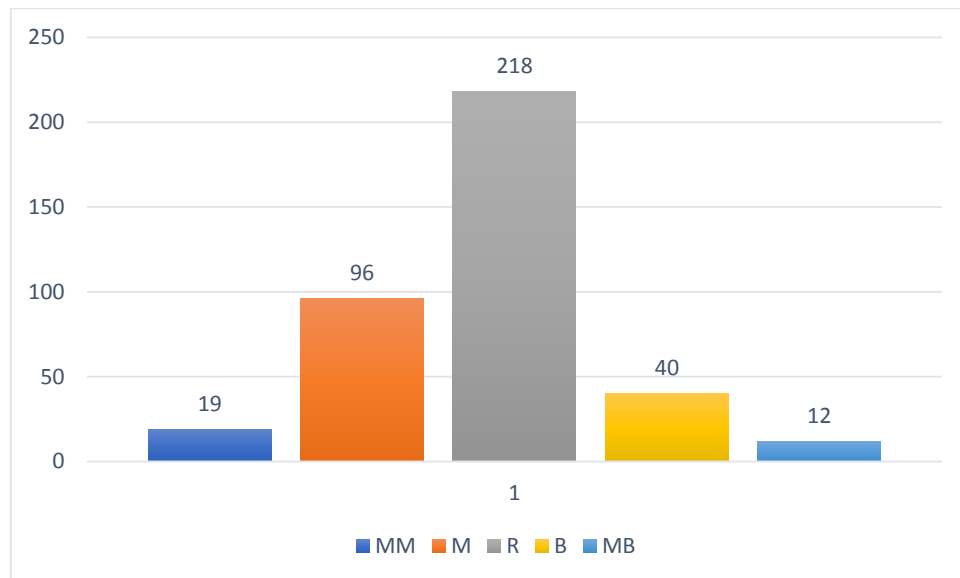
8. La oficina de atención al ciudadano da respuesta rápida a las necesidades y problemas sin interrupción mientras es atendido.

Tabla 31.
Atención y nivel de respuesta.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
19	5	96	25	218	57	40	10	12	3	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 28.
Atención y nivel de respuesta.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 28 se observa que el 57% de los entrevistados indicaron que regularmente la oficina de atención al ciudadano brinda respuesta rápida a las necesidades y problemas. Seguido de 25% y 5% que indican que la atención no cubre las necesidades que se requieren, además suelen ser interrumpidas. Finalmente, un 10% y 3% coincidieron en que el nivel de respuesta frente a las dificultades suele ser óptima.

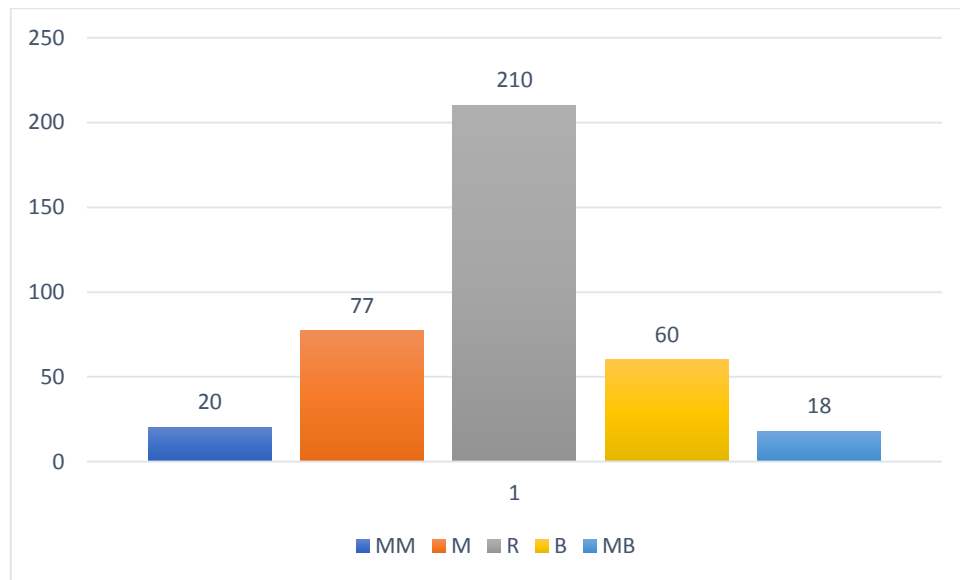
9. Considera que el horario es disponible para la atención al público

Tabla 32.
Atención y horario.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
20	5	77	20	210	55	60	16	18	5	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 29.
Atención y horario.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 29 se aprecia que el 55% de los encuestados coincidieron en que el horario parcialmente es el adecuado para la atención. Seguido de un 20% y 5% que indicaron que este horario no cubre las demandas y necesidades que requieren los ciudadanos. Finalmente, el 16% y 5% está conforme con el horario establecido por la municipalidad provincial de Ica.

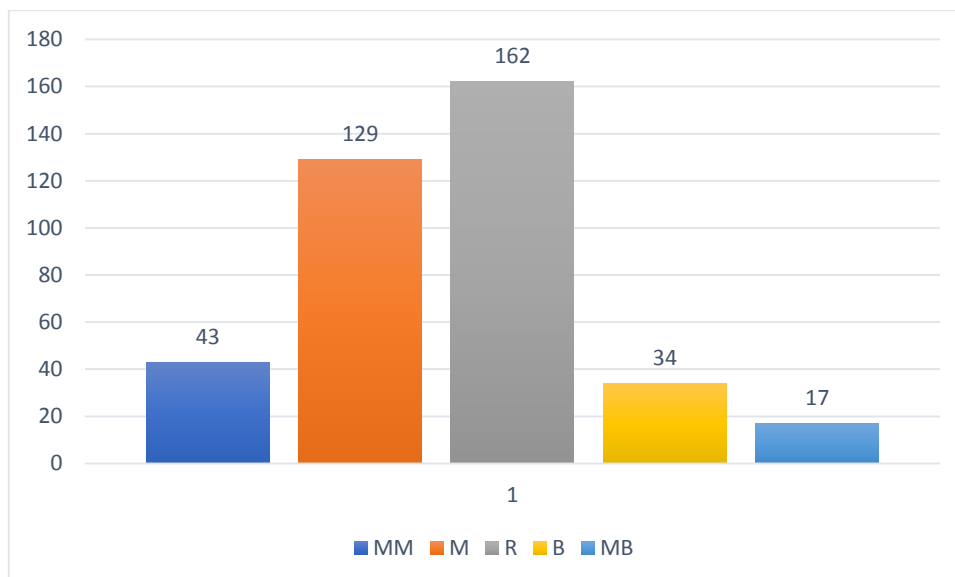
10. Considera usted las instalaciones de la Municipalidad son accesibles para la atención al público con discapacidad

Tabla 33.
Atención, infraestructura y discapacidad.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
43	11	129	34	162	42	34	9	17	4	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 30.
Atención, infraestructura y discapacidad.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 30 se aprecia que el 42% consideran que las instalaciones de la municipalidad provincial de Ica parcialmente están adecuadas para la atención de las personas con discapacidad, seguido de un 34% y un 11% que señalaron que no cuenta con infraestructura que permita el acceso a las personas con discapacidad. Finalmente, el 9% y 4% considera que las instalaciones permiten el acceso a todo tipo de público.

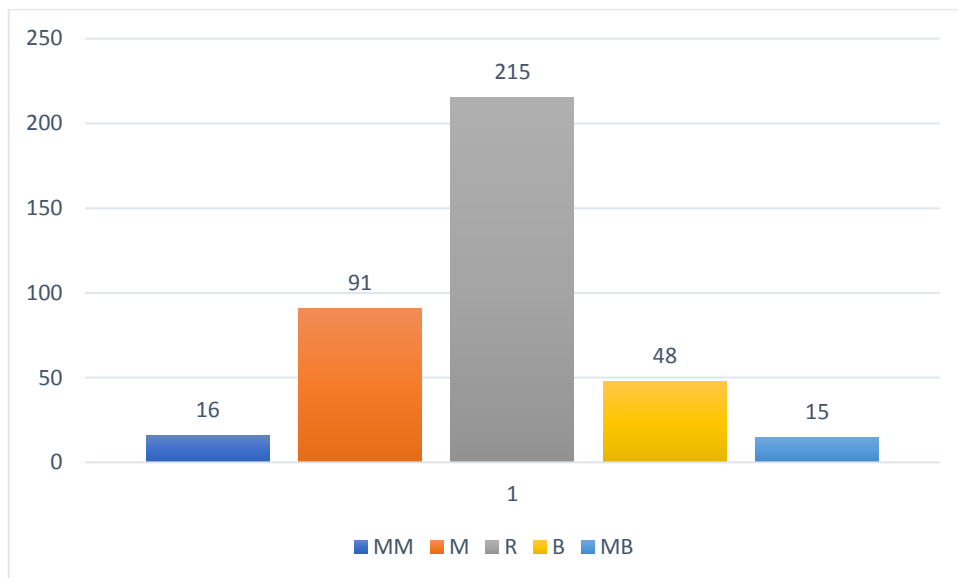
11. Considera que la señalización es la correcta hacia las rutas de acceso a la entidad.

Tabla 34.
Señalización y entidad.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
16	4	91	24	215	56	48	12	15	4	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 31.
Señalización y entidad.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 31 se aprecia que el 56% indicaron que la señalización es regularmente correcta, lo que no permite un acceso fácil a la municipalidad provincial de Ica. Seguido de un 24% y 4% que señalaron que es muy mala la señalización. Finalmente, el 12% y 4% está conforme con la señalización.

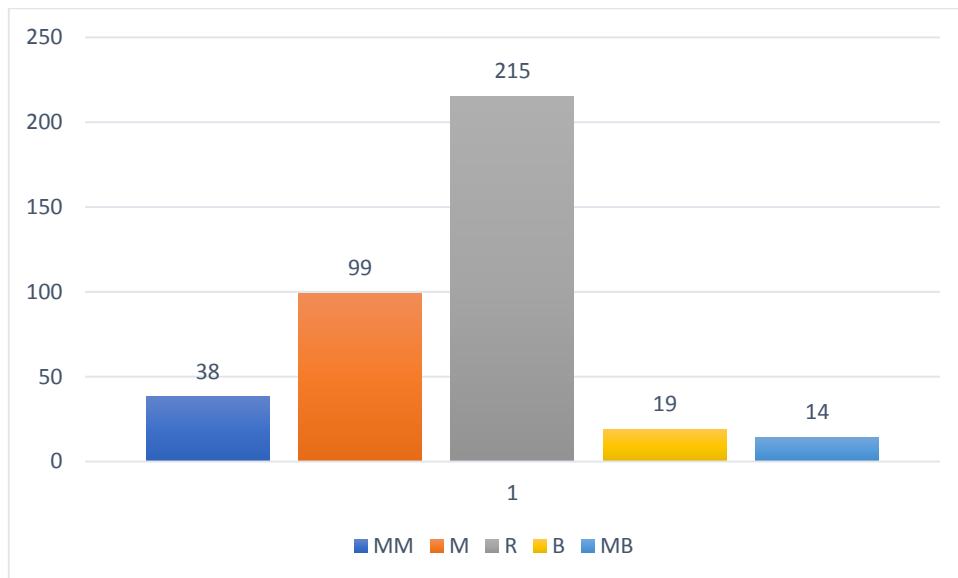
12. Cómo calificaría usted las instalaciones y medios informáticos (asientos, aseos, amplitud, sistemas, computadoras).

Tabla 35
Instalaciones y medios informativos.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
38	10	99	26	215	56	19	5	14	4	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 32.
Instalaciones y medios informáticos.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 32 se observa que un 56% indicaron que las instalaciones y los medios informáticos se encuentran de forma regular, seguido de del 26% y 10% que coincidieron en que están en pésimo estado. Finalmente, un 5% y 4% señalaron que ambos están en optimas condiciones.

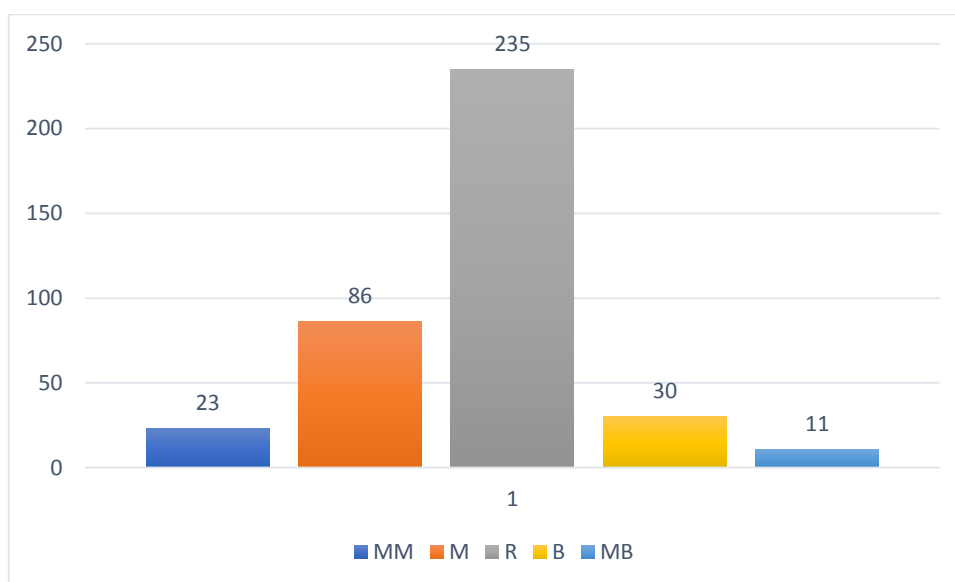
13. Que calificación daría al trato que recibe

Tabla 36.
Atención y trato.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
23	6	86	22	235	61	30	8	11	3	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 33.
Atención y trato.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 33 se aprecia que un 61% consideraron calificar al trato que se reciben en la atención brindada en la municipalidad provincial de Ica de forma regular, seguido de 22% y 6% que señalaron que es mala. Finalmente, el 8% y 3% coincidieron en que el trato es bueno.

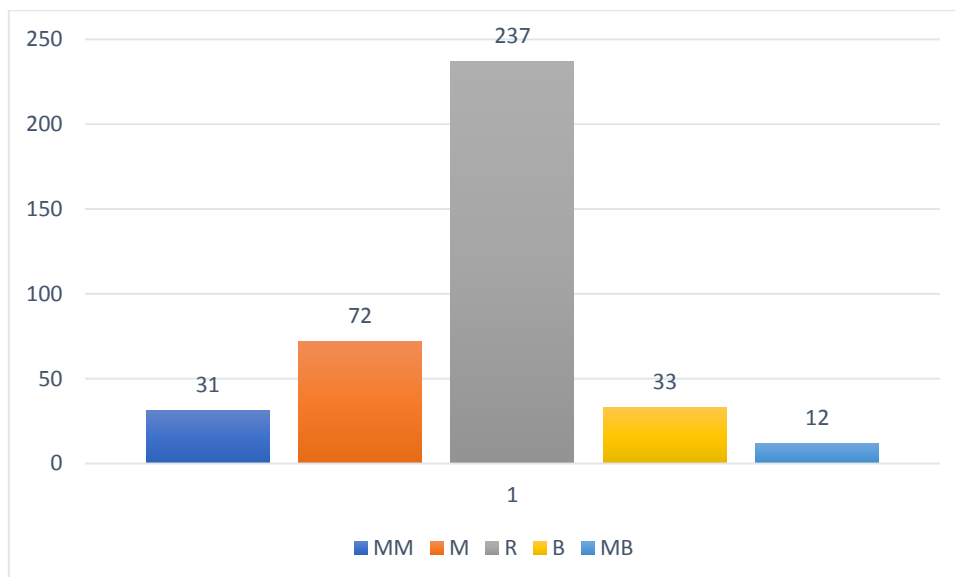
14. Considera que la oficina de atención cuenta con personal especializado sobre los temas que consulta el ciudadano.

Tabla 37.
Personal y especialización.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
31	8	72	19	237	62	33	9	12	3	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 34.
Personal y especialización.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 34 un 62% de los entrevistados coincidieron que regularmente tienen especialización el personal que atiende al ciudadano. Seguido de un 19% y 8% que indicaron que no tienen ninguna especialidad. Finalmente, el 9% y 3% señalaron que el personal se evidencia su especialidad cuando realiza la atención el ciudadano.

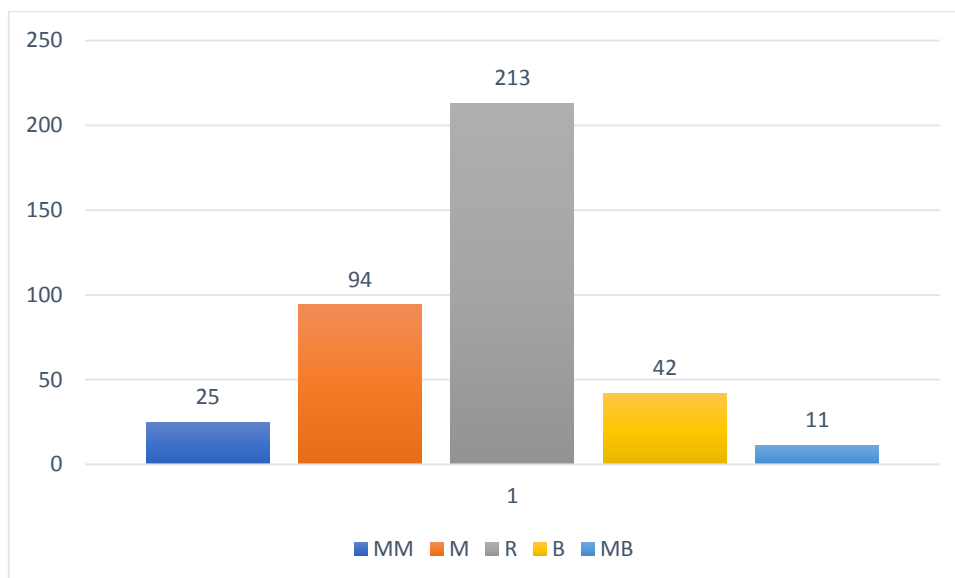
15. Cómo calificaría la disposición de los empleados a ayudar a los ciudadanos.

Tabla 38.
Personal y orientación ciudadana.

MM	%	M	%	R	%	B	%	MB	%	TOTAL	%
1		2		3		4		5			
25	6	94	24	213	55	42	11	11	3	385	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 35.
Personal y orientación ciudadana.



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 35 se observa que el 55% coincidieron en que la municipalidad provincial de Ica regularmente presenta disposición para ayudar al ciudadano. Seguido del 24% y 6% que indicaron que no evidencian ningún tipo de disponibilidad por parte de los trabajadores municipales. Finalmente, 11% y 3% están conformes con el interés que muestran los colabores municipales en ayudar al ciudadano.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Al culminar el procesamiento de los datos, se desarrolló la estadística utilizando el SPSS. Para poder establecer la normalidad de distribución de los datos se optó por realizar una prueba de normalidad, considerando que se ha tomado la prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnova, ya que la muestra es mayor a 50 personas. Al aplicar el cálculo a las variables de estudio: Percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana se plantearon los siguientes supuestos:

Ho: Los datos tiene una distribución normal.

Ha: Los datos no tiene una distribución normal.

Tabla 39.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnova.

	Estadístico	gl	Sig.
Percepción de la corrupción	0,108	385	0,001
Satisfacción ciudadana	0,176	385	0,001

Criterio de decisión:

- Si <0.05 rechazamos la Ho y aceptamos la Ha.
- Si >0.05 aceptamos la Ho y rechazamos la Ha.

Al terminar la prueba estadística se aprecia que los datos de ambas variables no tienen una distribución normal, por lo tanto, al ser menores a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) se acepta la hipótesis alterna. En ese sentido, se aplicó la prueba no paramétrica denominada Rho Spearman. En el caso de hipótesis general:

Ha. Existe relación entre la percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023.

Ho. No existe relación entre la percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023.

Tabla 40.

Contrastación de hipótesis general.

			Percepción de la corrupción	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Percepción de la corrupción	Coefficiente de correlación	1,000	-,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385

Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	-,541**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	385	385

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

En el caso de la relación de variables se aprecia una relación inversa entre ambas. En ese sentido, es de nivel medio según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Lo mismo sucede en el caso de las 3 hipótesis específicas, es decir, se da una relación de nivel medio y una relación inversa entre dimensiones.

En el caso de las hipótesis específicas:

Ha. Existe relación entre la percepción de la corrupción a nivel de delito contra la administración pública y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023.

Ho. No existe relación entre la percepción de la corrupción a nivel de delito contra la administración pública y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023.

Tabla 41.

Contrastación de hipótesis específica 1.

		Delito contra la administración pública	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Delito contra la administración pública	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	385
Satisfacción ciudadana	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	-,440**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	385

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

Ha. Existe relación entre la percepción de la corrupción a nivel de factor social y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023.

Ho. No existe relación entre la percepción de la corrupción a nivel de factor social y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023.

Tabla 42.
Contrastación de hipótesis específica 2.

			Factor social	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Factor social	Coeficiente de correlación	1,000	-,466**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
Satisfacción ciudadana	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	-,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

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

Ha. Existe relación entre la percepción de la corrupción a nivel de la confianza en las instituciones y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023

Ho. No existe relación entre la percepción de la corrupción a nivel de la confianza en las instituciones y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023

Tabla 43.
Contrastación de hipótesis específica 3.

			Confianza en la institución	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Confianza en la institución	Coeficiente de correlación	1,000	-,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
Satisfacción ciudadana	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	-,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

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

IV. DISCUSIÓN.

En relación al objetivo general:

Determinar la percepción de la corrupción en la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023, los resultados señalaron que con un valor de significancia 0,000 se evidencio la relación entre variables, de nivel y una relación inversa entre las variables estudiadas (-0.541).

En ese sentido, se determinó la existencia una relación entre la percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana, de nivel medio sobre la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023. En ese sentido, los ciudadanos de la provincia de Ica tienen información sobre en qué consiste los delitos en contra de la administración pública, ese mismo les permite tener una percepción negativa de los trabajadores, de las autoridades y de lo que hacen ellos con los recursos públicos. Asimismo, se aprecia que se reconoce a la corrupción como un factor problemático a nivel de derechos y de la pobreza que vive los pobladores de Ica. Además, se describe una satisfacción regular frente a la información que brinda la municipalidad provincial. En ese sentido se destaca que el personal no tiene la especialidad e información para cubrir las demandas requeridas por los ciudadanos. Por lo tanto, hace falta mejorar la atención y experiencia en los diversos servicios que ofrece la municipalidad, esto incluye infraestructura, colaboradores, información y trámites.

Los resultados alcanzados se respaldan en la Teoría de la Confianza, la cual se determina la relación entre la ciudadanía y un gobierno es por medio de la percepción (Slemrod, 2003 citado por Carhuallanqui, 2017). En el caso de la municipalidad provincial de Ica y la ciudadanía se presenta una relación de percepción negativa con respecto a la corrupción, una relación entre gobernados y gobernantes que se construye en la desconfianza y en la poca expectativa que se tiene por mejorar dicha situación. Asimismo, Putnam (2002 citado por Carhuallanqui, 2017) señala que el nivel de confianza social y política si son elevados se va reflejar en un nivel de fraude fiscal bajo, por lo tanto, este permite fomentar y mejorar la cooperación entre Estado y ciudadanos. En el caso de la municipalidad provincial de Ica no sucede ello, se aprecia que una percepción de cometer delitos por parte de las autoridades y sus funcionarios, perjudicando el desarrollo y la propia atención al ciudadano. En ese sentido, hay muy poca participación, ya sea porque no se convoca por parte de la gestión gubernamental, como parte de la ciudadanía por la poca confianza que tienen a sus gobernantes.

En cuanto al objetivo específico 1:

Determinar la percepción de la corrupción a nivel de delito contra la administración pública en la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023, los

resultados señalaron que con un valor de significancia de 0,000 se evidencio la relación entre la dimensión 1 y la variable 2. La relación es de nivel medio y una relación inversa (-0.440).

En el caso de la municipalidad provincial de Ica se percibe que los pobladores de Ica tienen un conocimiento alto de lo que trata los delitos en contra de la administración pública, ya sea a nivel de malversación de fondos, enriquecimiento ilícito y tráfico de influencias representado entre un 76% y 91% respectivamente. Por lo tanto, ese previo conocimiento genera una percepción consciente y de forma negativa en los funcionarios públicos, representada en 89%. Además, se suma a que no se percibe operatividad para mejorar la situación, reflejándose que no se conozco ningún plan por parte de la gestión para mejorar los casos de corrupción (81%). Asimismo, en el caso de la dimensión de la dimensión con respecto a la información que accede el ciudadano de Ica se describe de forma regular, ya que está información a veces no es completa y tiene errores (56% y 59%), ya sea a nivel de los servicios, de la gestión o de los procesos de trámites.

Reafirmando los resultados se puede indicar que en la misma línea Mogollón (2021) obtuvo en su estudio que los niveles de percepción de la corrupción en la gestión municipal El Alto eran de nivel medio (84.9%), en se sentido el nivel de desconfianza institucional es alto, generando que se considere que existe corrupción, no hay un plan de lucha en contra de la corrupción y por lo tanto la situación no va a mejorar. Asimismo, en su investigación Espinoza (2021) identifico que los ciudadanos del distrito de Huánuco percibían que sus autoridades y los funcionarios municipales hacían una mala gestión (65%). Por lo tanto, los ciudadanos percibían los actos ilegales, entre ellos a la corrupción que perjudicaba el desarrollo y el bienestar social.

En cuanto al objetivo específico 2:

Determinar la percepción de la corrupción a nivel de factor social en la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023, los resultados señalaron que con un valor de significancia de 0,000 se evidencio la relación entre la dimensión 2 y la variable 2. La relación es de nivel medio y una relación inversa (-0.466).

La municipalidad provincial de Ica a nivel de la dimensión denomina factor social se percibe que la corrupción se relaciona con la pobreza que viven los pobladores de Ica (81%), que tener este tipo de casos vulnera los derechos de los ciudadanos iqueños (92%). Asimismo, se tiene una expectativa negativa con respecto a las acciones que está realizando la municipalidad (78%), lo que se concuerda en que la gestión no se toma en consideración a los ciudadanos para cogobernar (73%). Además, en el caso de la dimensión información de la segunda variable se puede resaltar que la atención sigue siendo con tiempo de espera (44%) y que los horarios no de adecuan a las necesidades de los usuarios (55%). Por lo tanto, se trabajar en mejorar la atención, los servicios y la disposición del colaborador para lograr satisfacer las demandas del ciudadano.

Estos resultados se coinciden con algunos estudios, como el de García (2021), en que se halló que hace falta el fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana (72%) dentro de la gestión de gobierno. Lo anterior se concuerda que en la gestión del gobierno provincial de Ica no se convoca a la ciudadanía para participar, por lo tanto, no se les considera para tomar decisión y acciones. Además, se encuentra el estudio realizado por Lira (2020) que describe que no se informa de forma óptima sobre los servicios que ofrece la gestión municipal (con casi 55%), en ese sentido, se percibe una insatisfacción por parte de la ciudadanía. Finalmente, el estudio de Espinoza concluye que la corrupción afecta el sistema social, en ese sentido, la pobreza y la desigualdad son consecuencias de la corrupción de una gestión gubernamental.

En cuanto al objetivo específico 3:

Determinar la percepción de la corrupción a nivel de la confianza en las instituciones en la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023, los resultados señalaron que con un valor de significancia de 0,000 se evidencio la relación entre la dimensión 3 y la variable 2. La relación es de nivel medio y una relación inversa (-0.539).

La municipalidad provincial de Ica en el caso de la dimensión confianza en la institución gubernamental se considera que hay nivel de corrupción, lo que representa un 93%, además, se percibe que aumento la corrupción en comparación con la anterior gestión (61%), por lo tanto, tanto las noticias que aparecen como las denuncias que se hacen al alcalde o a los funcionarios suelen percibirse como creíble por considerar que hay un alto nivel de corrupción. Asimismo, en el caso de segunda dimensión de la variable 2, se percibe que las instalaciones no cumplen con los estándares para dar un buen servicio y que sea accesible a cualquier ciudadano (42%), en el poco material informativo (56%) esto se vinculada con la regular profesionalización de los trabajadores municipales (62%), se evidencia en el trato que dan al ciudadano (61%) y en la regular disposición de ayudar al usuario (55%).

También, se aprecian otros estudios que coinciden respecto a los resultados. En el caso de Mogollón (2021) concluye que el nivel de desconfianza institucional aporta a la percepción de una gestión, en este caso si es alta esa desconfianza se percibe como corrupta, se desconoce la lucha por mejorar dicha situación. En el caso de Guillen (2022) indica que los ciudadanos frente a los servicios públicos se encuentran medianamente satisfechos (45%), que esto se debe a la poca investigación que se hace sobre la satisfacción del ciudadano, que genera que se perciba la gestión como poco participativa, poco transparente y nada eficiente. Finalmente, Gonzales (2019) señalo que los colabores aportar a la satisfacción y a la confianza, en se sentido con un 57.8% se da esa posibilidad en la gestión de la Concepción.

V. CONCLUSIONES.

1. Se determinó la existencia de una relación de nivel medio entre percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana de la gestión gubernamental de la provincia de Ica en el 2023. Los ciudadanos de la provincia de Ica al tener manejo del significado sobre los delitos en contra de la administración son conscientes de lo que está permitido para los funcionarios y sus autoridades y aquello en lo que no pueden incurrir, por lo que perciben que quienes están en la actual gestión comenten esos delitos. Se comprenden que la corrupción afecta el desarrollo social y económico de Ica, lo que se refleja en una desconfianza en la institución y en la insatisfacción ciudadana. Lo que significa que la población no percibe cambios a favor de una gestión transparente y vinculada al bienestar social.
2. Se determinó la relación entre la percepción de la corrupción del delito contra la administración pública y la satisfacción ciudadana de nivel medio en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023. Esto se concuerda en la poca operatividad que percibe la ciudadanía al no conocer o no tener información sobre alguna acción en contra de la corrupción por parte de la gestión actual. El conocerse resultados sobre los casos de corrupción realizados por la gestión hace se perciba como ineficiente al denunciar, ya que no se conoce las sanciones legales y administrativas. La poca información o incompleta aporta al escenario de percepción de corrupción y de insatisfacción ciudadana.
3. Se determinó una relación de nivel medio entre la percepción de la corrupción a nivel de factor social y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023. En esta dimensión se percibe como una consecuencia de la corrupción la pobreza, la vulneración de los derechos y la poca participación ciudadana, es decir, la gestión actual no está trabajando a favor de estos temas, lo que es peor no hay una disposición por mejorar el desarrollo social de los pobladores iqueños. La población no tiene esperanza ni expectativa en la situación mejore con el actual gobierno provincial. Entonces, la satisfacción regular se refleja en la respuesta de las necesidades, que este caso no suele darse a tiempo, no se cumple de forma óptima los servicios públicos.
4. Finalmente, se logró determinar un nivel medio de percepción de la corrupción a nivel de la confianza en las instituciones con la satisfacción ciudadana de la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023. Se evidencio una desconfianza

gubernamental, ya que no solo se percibe que hay, sino que esto aumento durante la actual gestión. además, esto se describe en que se percibe que el personal de la municipalidad no tiene la preparación para asumir el cargo que tiene, en que los que asuman los puestos deben ser personas que conozcan la realidad de la provincia y no foráneos. Aquellos que asumen un cargo deben estar ser personas preparadas, especializadas y formadas, no solo por haber acompañado la campaña electoral. Sumado a ello, se debe mejorar la atención y los servicios públicos.

VI. RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda establecer acciones comunicativas que permitan conocer las decisiones que están trabajando en la actual gestión municipal para disminuir los casos de corrupción, esto debe estar liderado por el alcalde provincial, la gerencia municipal y el área de comunicaciones. Se debe mejorar la transparencia por medio de información que este accesible a los ciudadanos, permitiendo conocer las decisiones que toman. Se debe tomar en cuenta todo aquello que necesita el ciudadano para satisfacer sus necesidades vinculados con los diversos servicios municipales que ofrecen.
2. Se recomienda trabajar en un plan anticorrupción, que debe ser de conocimiento público y hacer un constante rendimiento de los avances. Se debe aplicar cada cierto tiempo encuestas de satisfacción ciudadana y de percepción de la corrupción desde el área de comunicaciones, permitiendo medir los aciertos y avances. Es necesario institucionalizar los diagnósticos de aceptación de la gestión gubernamental y de satisfacción de los servicios municipales.
3. Se recomienda rendir cuentas sobre los avances en el factor social de la provincia de Ica, es decir, tener información sobre cómo se está mejorando diversos componentes sociales permitirá ver si hay cambios en la gestión gubernamental. Se hace necesario manejar una comunicación gubernamental dirigida a las decisiones vinculadas a las políticas públicas que viene trabajando la gestión gubernamental, no solo enfocarse en la imagen de todo lo bueno, sino que significado tiene en materia de desarrollo, bienestar y calidad de vida las decisiones que toma el alcalde y sus funcionarios. El área de desarrollo social y el área de comunicación deben de trabajar de la mano para publicar e informar sobre los datos que necesiten los ciudadanos iqueños.
4. Finalmente, se recomienda gestionar la participación ciudadana, se debe cogobernar con los ciudadanos, en ese sentido, se debe promover la participación ciudadana y la gobernanza. Lo que puede significar tomar en cuenta diversos canales, tanto físicos como digitales, los cuales deben estar atendidos por el área de participación ciudadana y el de comunicaciones. Con respecto a la atención al usuario-ciudadano se debe mejorar para que la experiencia que se tenga sea la más óptima, en ese caso se debe capacitar en habilidades duras y blandas a los trabajadores y funcionarios municipales, permitiendo que la atención sea de calidad y con calidez, por lo tanto, se debe impulsar esto desde el área de recursos humanos y las jefaturas a cargo vinculaste al tema.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Blanes, M. (2022). La confianza en las instituciones públicas. *Revista Española de Transparencia*, 14, 17-24. DOI: <https://doi.org/10.51915/ret.218>

Belle, N. y Cantarelli, P. (2017). What Causes Unethical Behavior? A Meta-Analysis to Set an Agenda for Public Administration Research. *Public Administration Review*, 77 (3), 327-339. DOI: 10.1111/puar.12714.

Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primaria*, 31 (8), 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>

Castillo-Sierra, Diana M., González-Consuegra, Renata V., & Olaya-Sánchez, Alejandro. (2018). Validez y confiabilidad del cuestionario Florida versión en español. *Revista Colombiana de Cardiología*, 25(2), 131-137. <https://doi.org/10.1016/j.rccar.2017.12.018>

Carhuallanqui, K. La percepción de la corrupción con la percepción de la evasión tributaria en las MYPES en la ciudad de Huancayo, 2017 (tesis de grado). Universidad Continental, Huancayo. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4893>

Datum Internacional. (2022). Encuesta de Satisfacción Ciudadana a nivel Regional. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3792943/Encuesta%20Regional%202021.pdf.pdf?v=1666800634>

Defensoría del Pueblo. (2022). Mapas de la corrupción. Quinta edición. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/02/MAPAS-DE-LA-CORRUPCI%C3%93N-QUINTA-EDICI%C3%93N.pdf>

Instituto Peruano de Economía. (2022). Hablemos sobre el costo de la corrupción en el Perú. <https://www.ipe.org.pe/portal/hablemos-sobre-las-implicancias-de-la-reforma-anunciada-a-pension-65/>

Del Castillo, I. (2014). Niveles de confianza y percepción de la corrupción en México: el caso de la Policía Federal (tesis de maestría). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México. <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/619643>

Espinoza, G. (2021). Percepción ciudadana de la corrupción de autoridades y funcionarios públicos en el distrito de Huánuco 2019- 2020 (tesis de grado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán (Huánuco, Perú). <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6594/TSOC00124E88.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, M. (2021). Nivel de satisfacción de la ciudadanía sobre los mecanismos de participación ciudadana y su aplicación en el gobierno autónomo descentralizado parroquial Puerto Cayo (tesis de maestría). Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.

<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4046/1/TESIS%20FINAL%20MAESTRANTE%20ALEJANDRA%20GARCIA.pdf>

García, G. (2019). Delitos contra la administración Pública y su relación con el cumplimiento del pago de las reparaciones civiles en Tarapoto, periodo 2017 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32020/Garc%C3%ADa_MG.pdf?sequence=1

González, R., Gascó, J. y Llopis, J. (2012). Participación y satisfacción del ciudadano en la Gestión Pública: un estudio en el ámbito de la administración local. Auditorio Pública, 58, 31-42. <https://asocex.es/wp-content/uploads/PDF/Pag%2031-42%20N%C2%BA%2058.pdf>

González, D. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonz%C3%A1lez_RDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. Revista Cubana de Transformación Digital, 3 (3), e178. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178/92>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hoces, J. y Miguel, A. (2016). Percepción ciudadana de la corrupción en el sector público de la ciudad de Huancayo: 2015 (tesis de grado). Universidad Nacional del Centro del Perú (Huancayo, Perú). <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3908/Hoces%20Hilario-Miguel%20Proa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lira, J. (2020). Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes (tesis doctoral). Universidad Autónoma de Aguascalientes, México. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1961/449973.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. Punto Cero, 9 (8), 69-74. http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es

Medina-Quintero, José Melchor, Ábrego-Almazán, Demian, y Echeverría-Ríos, Osiris. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. Investigación Administrativa, 50(127), 12704. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>

Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>

Mogollón, F. (2021). Percepción ciudadana sobre corrupción en el distrito de El Alto, 2021 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67080>

Montoya, Y. (2015). Manual sobre delitos contra la administración pública. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2016/04/Manual-sobreDelitos-contra-la-Administraci%C3%B3n-P%C3%ABblica.pdf>

Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigación. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Organismo Nacional de Procesos Electorales (28 de mayo del 2023). Presentaciones de resultados. <https://resultadoshistorico.onpe.gob.pe/ERM2022/EleccionesMunicipales/RePro/100000/100100/100101>

Portal del Gobierno Peruano (27 de mayo del 2023). Delitos contra la administración pública (delitos de corrupción). <https://www.gob.pe/27097-delitos-contra-la-administracion-publica-delitos-de-corrupcion>

Rojas, J. (2007). Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud. 1–85. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/index.htm>

Transparencia Internacional. (2021). El Índice de la Percepción de la Corrupción 2021. <https://www.transparency.org/es/press/2021-corruption-perceptions-index-press-release>

Universidad ESAN (2016). ¿Qué es la estadística descriptiva? <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-la-estadistica-descriptiva>

Zavaleta, E. (2023). Corruption in the Public Administration and its impact on political, economic and social development, in the Peruvian context. *Comuni@cción*, 14(1), 72-85. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.14.1.786>

VIII. Anexos.

Anexo 1

Cuestionario 1

El presente cuestionario es para la obtención del grado de licenciado en Ciencias de la Comunicación, que tiene como objetivo determinar la percepción de la corrupción en la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023. Se garantiza el anonimato y confidencialidad de los participantes.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y declaraciones, marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Si	No
1	2

N°	PREGUNTAS:	ESCALA	
		SI	NO
DELITO:			
01	¿Tiene conocimiento sobre el delito de malversación de fondos?		
02	¿Cree Ud. que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica sustraen dinero de la caja de la municipalidad para su propio beneficio?		
03	¿Tiene conocimiento del delito de enriquecimiento ilícito?		
04	¿Cree Ud. que los funcionarios de Municipalidad Provincial de Ica se están enriqueciendo ilícitamente con recursos del Estado?		
05	¿Cuán efectivos cree que son los resultados de las denuncias por casos de corrupción?		
06	¿Tiene conocimiento del delito tráfico de influencias?		
07	¿Conoce de algún plan anticorrupción que se haya aplicado en la Municipalidad Provincial de Ica?		
FACTOR SOCIAL:			
08	¿Cree Ud. que la pobreza en la Municipalidad Provincial de Ica se debe a la corrupción?		
09	¿Cree usted que la actual gestión municipal logra superar las expectativas del ciudadano?		
10	¿Siente que se vulnera su derecho cuando existe corrupción?		
11	¿Considera Ud. que el gobierno actual toma en cuenta a las personas para gobernar?		
CONFIANZA EN LA INSTITUCIÓN:			
12	Según su percepción, ¿Cree Ud. que existe corrupción en la Municipalidad Provincial de Ica?		
13	¿Considera que el nivel de corrupción es alto en la actual gestión gubernamental?		
14	Comparado con el gobierno anterior. ¿Cree Ud. que ha aumentado la percepción sobre corrupción en la Municipalidad Provincial de Ica?		
15	En los últimos meses. ¿Ha escuchado o visto, por las redes sociales, alguna noticia sobre corrupción que involucra a la Municipalidad Provincial de Ica?		
16	¿Cómo positivo la llegada de funcionarios que vienen de otros lugares para trabajar en la Municipalidad Provincial de Ica?		
17	¿Cree Ud. en las denuncias sobre corrupción que se han formulado en contra del alcalde y los funcionarios?		

18	¿Cree Ud. que es una obligación dar trabajo, en la Municipalidad Provincial de Ica, a las personas que apoyaron en su campaña electoral?		
----	--	--	--

Anexo 2

Cuestionario 2

El presente cuestionario es para la obtención del grado de licenciado en Ciencias de la Comunicación, que tiene como objetivo determinar la percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023. Se garantiza el anonimato y confidencialidad de los participantes.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y declaraciones, marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes

N°	PREGUNTAS:	ESCALA				
		MM	M	R	B	MB
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN						
01	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la gestión gubernamental.					
02	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la tramitación de las solicitudes en los servicios ofertados.					
03	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre procedimientos de servicios públicos que ofrecen.					
04	Es atendido y sin espera cuando acude a la Municipalidad Provincial de Ica.					
05	El personal de la oficina de atención al ciudadano que le brinda la información está preparado y formado para dar un buen servicio.					
06	El personal de la oficina de atención al ciudadano dispone de recursos materiales, para brindarle la información respecto a los servicios que manejan.					
07	Cómo considera el lenguaje utilizado en los documentos y formularios es entendible y sencillo					
08	La oficina de atención al ciudadano da respuesta rápida a las necesidades y problemas sin interrupción mientras es atendido.					
09	Considera que el horario es disponible para la atención al público					
DIMENSIÓN 2: CON RESPECTO AL USUARIO						
10	Considera usted las instalaciones de la Municipalidad son accesibles para la atención al público con discapacidad					
11	Considera que la señalización es la correcta hacia las rutas de acceso a la entidad.					
12	Cómo calificaría usted las instalaciones y medios informáticos (asientos, aseos, amplitud, sistemas, computadoras)					

13	Que calificación daría al trato que recibe					
14	Considera que la oficina de atención cuenta con personal especializado sobre los temas que consulta el ciudadano					
15	Cómo calificaría la disposición de los empleados a ayudar a los ciudadanos					

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
1	2	3	4	5

Muchas gracias por su participación.

Anexo 3

Matriz de Operacionalización de las variables						
TEMA: La percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INTRUMENTOS
La percepción de la corrupción	Abuso del poder para obtener un beneficio personal a costa del bien común, lo que implica afectar los derechos fundamentales de las personas, teniendo como consecuencia el incremento de la pobreza y la inequidad en la sociedad. (Ugaz, 2017)	La variable de estudio se centrará en describir los niveles de percepción de la corrupción del gobierno provincial de Ica, recolectando los datos por medio del cuestionario denominado Percepción de la corrupción (Ugaz, 2017). Este instrumento cuenta con 3 dimensiones: Delito contra la administración pública (07 preguntas), factor social (04 preguntas) y confianza en las instituciones (07 preguntas).	Delito contra la administración pública Factor social Confianza en las instituciones	Nivel de conocimiento sobre delitos contra la administración pública Nivel de percepción sobre delitos contra la administración pública Nivel de expectativa Nivel de confianza	Ordinal (dicotómico)	Cuestionario
La satisfacción ciudadana	Es el hecho de dar solución a una duda o una dificultad, con una razón eficaz, frente a la duda o queja que se había formulado. Por lo tanto, es la acción o modo con que se responde enteramente a una queja, consulta o información (Calva, 2009).	La variable de estudio se centrará en describir los niveles de satisfacción de la ciudadanía del gobierno provincial de Ica, recolectando los datos por medio del cuestionario denominado Satisfacción ciudadana (Calva, 2009). Este instrumento cuenta con 2 dimensiones: Con respecto a la información (09 preguntas) y con respecto al usuario (06 preguntas).	Con respecto a la información Con respecto al usuario	Disponibilidad Calidad Accesibilidad Uso de recursos y medios informáticos Especialización	Ordinal (Likert)	Cuestionario

Nota: Elaboración propia

Anexo 4.

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TEMA: LA PERCEPCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL DE LA PROVINCIA DE ICA, 2023.					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES		
¿Cómo es la percepción de la corrupción en la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023?	Determinar la percepción de la corrupción en la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023	Existe relación entre la percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023	VARIABLE 1	VARIABLE 2	
			Percepción de la corrupción	Satisfacción ciudadana	
			DIMENSIONES		
			D.2. Factores sociales	D.2. Con respecto al usuario	
			D.3. Confianza en la institución		
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	INDICADORES		
PE1 ¿Cómo es la percepción de la corrupción a nivel de delito contra la administración pública en la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023?	OE1 Determinar la percepción de la corrupción a nivel de delito contra la administración pública en la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023	HE1 Existe relación entre la percepción de la corrupción a nivel de delito contra la administración pública y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023			
			1. Nivel de conocimiento sobre delitos contra la administración pública	1. Disponibilidad	2. Calidad
			2. Nivel de percepción sobre delitos contra la administración pública	3. Accesibilidad	4. Uso de recursos y medios informáticos
			3. Nivel de expectativa	5. Especialización	
			4. Nivel de confianza		
PE2	OE2	HE2	INDICES		
¿Cómo es la percepción de la corrupción a nivel de factor social en la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023?	Determinar la percepción de la corrupción a nivel de factor social en la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023	Existe relación entre la percepción de la corrupción a nivel de factor social y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023	Pregunta		
			D.1. 1 al 07	D.2. 08 al 11	D.1. 1 al 09
			D.3. 12 al 18	D.2. 10 al 15	
TECNICAS DE RECOLECCIÓN			INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN		
Encuesta			Cuestionario		
TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN			DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN		
El tipo de investigación es básica Nivel correlacional			No experiemental		
POBLACIÓN			MUESTRA		
Está constituida por 304 519 pobladores de la provincia de Ica, considerando a ambos sexos (hombres y mujeres), tomando en cuenta ciudadanos mayores de edad.			Está constituida por 385, con un nivel de error de 5% y 95% de confianza, para lograr este resultado se hizo considerando la fórmula de poblaciones finita.		
TECNICA MUESTRAL: El muestreo es probabilístico.					

Nota: Elaboración propia

Anexo 5.

Validación de instrumentos de investigación V1 y V2.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: DELITO								
1	¿Tiene conocimiento sobre el delito de malversación de fondos?	x		x		x		
2	¿Cree Ud. que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica sustraen dinero de la caja de la municipalidad para su propio beneficio?	x		x		x		
3	¿Tiene conocimiento del delito de enriquecimiento ilícito?	x		x		x		
4	¿Cree Ud. que los funcionarios de Municipalidad Provincial de Ica se están enriqueciendo ilícitamente con recursos del Estado?	x		x		x		
5	¿Cuán efectivos cree que son los resultados de las denuncias por casos de corrupción?	x		x		x		
6	¿Tiene conocimiento del delito tráfico de influencias?	x		x		x		
7	¿Conoce de algún plan anticorrupción que se haya aplicado en la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x		
Dimensión 2: FACTOR SOCIAL								
8	¿Cree Ud. que la pobreza en la Municipalidad Provincial de Ica se debe a la corrupción?	x		x		x		
9	¿Cree usted que la actual gestión municipal logra superar las expectativas del ciudadano?	x		x		x		
10	¿Siente que se vulnera su derecho cuando existe corrupción?	x		x		x		
11	¿Considera Ud. que el gobierno actual toma en cuenta a las personas para gobernar?	x		x		x		
Dimensión 3: CONFIANZA EN LA INSTITUCIÓN								
12	Según su percepción, ¿Cree Ud. que existe corrupción en la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x		
13	¿Considera que el nivel de corrupción es alto en la actual	x		x		x		

	gestión gubernamental?						
14	Comparado con el gobierno anterior. ¿Cree Ud. que ha aumentado la percepción sobre corrupción en la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x	
15	En los últimos meses. ¿Ha escuchado o visto, por las redes sociales, alguna noticia sobre corrupción que involucra a la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x	
16	¿Cómo positivo la llegada de funcionarios que vienen de otros lugares para trabajar en la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x	
17	¿Cree Ud. en las denuncias sobre corrupción que se han formulado en contra del alcalde y los funcionarios?	x		x		x	
18	¿Cree Ud. que es una obligación dar trabajo, en la Municipalidad Provincial de Ica, a las personas que apoyaron en su campaña electoral?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Angélica María Quispe Avalos

DNI: 70467304

Especialidad del validador: Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Maestría en Gestión Pública y Doctora en Educación

Orcid: 0000-0002-6798-3502

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

Ica, 15 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN CIUDADANA

N.º	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN								
1	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la gestión gubernamental.	x		x		x		
2	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la tramitación de las solicitudes en los servicios ofertados.	x		x		x		
3	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre procedimientos de servicios públicos que ofrecen.	x		x		x		
4	Es atendido y sin espera cuando acude a la Municipalidad Provincial de Ica.	x		x		x		
5	El personal de la oficina de atención al ciudadano que le brinda la información está preparado y formado para dar un buen servicio.	x		x		x		
6	El personal de la oficina de atención al ciudadano dispone de recursos materiales, para brindarle la información respecto a los servicios que manejan.	x		x		x		
7	Cómo considera el lenguaje utilizado en los documentos y formularios es entendible y sencillo	x		x		x		
8	La oficina de atención al ciudadano da respuesta rápida a las necesidades y problemas sin interrupción mientras es atendido.	x		x		x		
9	Considera que el horario es disponible para la atención al público	x		x		x		
Dimensión 2: CON RESPECTO AL USUARIO								
10	Considera usted las instalaciones de la Municipalidad son accesibles para la atención al público con discapacidad	x		x		x		
11	Considera que la señalización es la correcta hacia las rutas de acceso a la entidad.	x		x		x		

12	Cómo calificaría usted las instalaciones y medios informáticos (asientos, aseos, amplitud, sistemas, computadoras)	x		x		x	
13	Que calificación daría al trato que recibe	x		x		x	
14	Considera que la oficina de atención cuenta con personal especializado sobre los temas que consulta el ciudadano	x		x		x	
15	Cómo calificaría la disposición de los empleados a ayudar a los ciudadanos	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Angélica María Quispe Avalos DNI: 70467304

Especialidad del validador: Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Maestría en Gestión Pública y Doctora en Educación

Orcid: 0000-0002-6798-3502

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

Ica, 15 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: DELITO								
1	¿Tiene conocimiento sobre el delito de malversación de fondos?	x		x		x		
2	¿Cree Ud. que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica sustraen dinero de la caja de la municipalidad para su propio beneficio?	x		x		x		
3	¿Tiene conocimiento del delito de enriquecimiento ilícito?	x		x		x		
4	¿Cree Ud. que los funcionarios de Municipalidad Provincial de Ica se están enriqueciendo ilícitamente con recursos del Estado?	x		x		x		
5	¿Cuán efectivos cree que son los resultados de las denuncias por casos de corrupción?	x		x		x		
6	¿Tiene conocimiento del delito tráfico de influencias?	x		x		x		
7	¿Conoce de algún plan anticorrupción que se haya aplicado en la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x		
Dimensión 2: FACTOR SOCIAL								
8	¿Cree Ud. que la pobreza en la Municipalidad Provincial de Ica se debe a la corrupción?	x		x		x		
9	¿Cree usted que la actual gestión municipal logra superar las expectativas del ciudadano?	x		x		x		
10	¿Siente que se vulnera su derecho cuando existe corrupción?	x		x		x		
11	¿Considera Ud. que el gobierno actual toma en cuenta a las personas para gobernar?	x		x		x		
Dimensión 3: CONFIANZA EN LA INSTITUCIÓN								
12	Según su percepción, ¿Cree Ud. que existe corrupción en la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x		
13	¿Considera que el nivel de corrupción es alto en la actual	x		x		x		

	gestión gubernamental?						
14	Comparado con el gobierno anterior. ¿Cree Ud. que ha aumentado la percepción sobre corrupción en la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x	
15	En los últimos meses. ¿Ha escuchado o visto, por las redes sociales, alguna noticia sobre corrupción que involucra a la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x	
16	¿Cómo positivo la llegada de funcionarios que vienen de otros lugares para trabajar en la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x	
17	¿Cree Ud. en las denuncias sobre corrupción que se han formulado en contra del alcalde y los funcionarios?	x		x		x	
18	¿Cree Ud. que es una obligación dar trabajo, en la Municipalidad Provincial de Ica, a las personas que apoyaron en su campaña electoral?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. José Julio Bendezú Huaroto

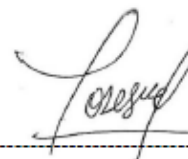
DNI: 44318307

Especialidad del validador: Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Maestría en Comunicación Social.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

Ica, 14 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN CIUDADANA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN								
1	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la gestión gubernamental.	x		x		x		
2	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la tramitación de las solicitudes en los servicios ofertados.	x		x		x		
3	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre procedimientos de servicios públicos que ofrecen.	x		x		x		
4	Es atendido y sin espera cuando acude a la Municipalidad Provincial de Ica.	x		x		x		
5	El personal de la oficina de atención al ciudadano que le brinda la información está preparado y formado para dar un buen servicio.	x		x		x		
6	El personal de la oficina de atención al ciudadano dispone de recursos materiales, para brindarle la información respecto a los servicios que manejan.	x		x		x		
7	Cómo considera el lenguaje utilizado en los documentos y formularios es entendible y sencillo	x		x		x		
8	La oficina de atención al ciudadano da respuesta rápida a las necesidades y problemas sin interrupción mientras es atendido.	x		x		x		
9	Considera que el horario es disponible para la atención al público	x		x		x		
Dimensión 2: CON RESPECTO AL USUARIO								
10	Considera usted las instalaciones de la Municipalidad son accesibles para la atención al público con discapacidad	x		x		x		
11	Considera que la señalización es la correcta hacia las rutas de acceso a la entidad.	x		x		x		

12	Cómo calificaría usted las instalaciones y medios informáticos (asientos, aseos, amplitud, sistemas, computadoras)	x		x		x	
13	Que calificación daría al trato que recibe	x		x		x	
14	Considera que la oficina de atención cuenta con personal especializado sobre los temas que consulta el ciudadano	x		x		x	
15	Cómo calificaría la disposición de los empleados a ayudar a los ciudadanos	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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


Apellidos y nombres del juez validador. Mg. José Julio Bendeziú Huaroto DNI: 44318307

Especialidad del validador: Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Maestría en Comunicación Social.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

Ica, 14 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: DELITO								
1	¿Tiene conocimiento sobre el delito de malversación de fondos?	x		x		x		
2	¿Cree Ud. que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ica sustraen dinero de la caja de la municipalidad para su propio beneficio?	x		x		x		
3	¿Tiene conocimiento del delito de enriquecimiento ilícito?	x		x		x		
4	¿Cree Ud. que los funcionarios de Municipalidad Provincial de Ica se están enriqueciendo ilícitamente con recursos del Estado?	x		x		x		
5	¿Cuán efectivos cree que son los resultados de las denuncias por casos de corrupción?	x		x		x		
6	¿Tiene conocimiento del delito tráfico de influencias?	x		x		x		
7	¿Conoce de algún plan anticorrupción que se haya aplicado en la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x		
Dimensión 2: FACTOR SOCIAL								
8	¿Cree Ud. que la pobreza en la Municipalidad Provincial de Ica se debe a la corrupción?	x		x		x		
9	¿Cree usted que la actual gestión municipal logra superar las expectativas del ciudadano?	x		x		x		
10	¿Siente que se vulnera su derecho cuando existe corrupción?	x		x		x		
11	¿Considera Ud. que el gobierno actual toma en cuenta a las personas para gobernar?	x		x		x		
Dimensión 3: CONFIANZA EN LA INSTITUCIÓN								
12	Según su percepción, ¿Cree Ud. que existe corrupción en la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x		
13	¿Considera que el nivel de corrupción es alto en la actual	x		x		x		

	gestión gubernamental?						
14	Comparado con el gobierno anterior. ¿Cree Ud. que ha aumentado la percepción sobre corrupción en la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x	
15	En los últimos meses. ¿Ha escuchado o visto, por las redes sociales, alguna noticia sobre corrupción que involucra a la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x	
16	¿Cómo positivo la llegada de funcionarios que vienen de otros lugares para trabajar en la Municipalidad Provincial de Ica?	x		x		x	
17	¿Cree Ud. en las denuncias sobre corrupción que se han formulado en contra del alcalde y los funcionarios?	x		x		x	
18	¿Cree Ud. que es una obligación dar trabajo, en la Municipalidad Provincial de Ica, a las personas que apoyaron en su campaña electoral?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ortiz Rojas Julio César

DNI: 21421591

Especialidad del validador: Comunicador

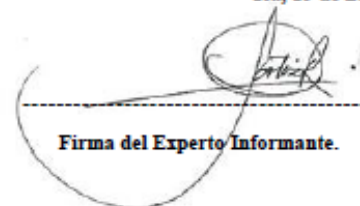
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

Ica, 15 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN CIUDADANA

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN								
1	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la gestión gubernamental.	x		x		x		
2	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre la tramitación de las solicitudes en los servicios ofertados.	x		x		x		
3	La información que usted recibe es completa y sin errores sobre procedimientos de servicios públicos que ofrecen.	x		x		x		
4	Es atendido y sin espera cuando acude a la Municipalidad Provincial de Ica.	x		x		x		
5	El personal de la oficina de atención al ciudadano que le brinda la información está preparado y formado para dar un buen servicio.	x		x		x		
6	El personal de la oficina de atención al ciudadano dispone de recursos materiales, para brindarle la información respecto a los servicios que manejan.	x		x		x		
7	Cómo considera el lenguaje utilizado en los documentos y formularios es entendible y sencillo	x		x		x		
8	La oficina de atención al ciudadano da respuesta rápida a las necesidades y problemas sin interrupción mientras es atendido.	x		x		x		
9	Considera que el horario es disponible para la atención al público	x		x		x		
Dimensión 2: CON RESPECTO AL USUARIO								
10	Considera usted las instalaciones de la Municipalidad son accesibles para la atención al público con discapacidad	x		x		x		
11	Considera que la señalización es la correcta hacia las rutas de acceso a la entidad.	x		x		x		

12	Cómo calificaría usted las instalaciones y medios informáticos (asientos, aseos, amplitud, sistemas, computadoras)	x		x		x	
13	Que calificación daría al trato que recibe	x		x		x	
14	Considera que la oficina de atención cuenta con personal especializado sobre los temas que consulta el ciudadano	x		x		x	
15	Cómo calificaría la disposición de los empleados a ayudar a los ciudadanos	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ortiz Rojas Julio César

DNI: 21421591

Especialidad del validador: Comunicador

Ica, 15 de noviembre del 2023

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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.

Anexo 6

Distribución de encuestados por distrito

Distrito	Número de encuestados
Ica	70
Parcona	45
La Tinguña	40
Subtanjalla	35
Salas Guadalupe	25
Santiago	25
Pueblo Nuevo	25
San Juan Bautista	25
Los Aquijes	25
Yauca del Rosario	10
Pachacutec	20
Tate	20
Ocucaje	10
San José de Los Molinos	10
TOTAL	385

Anexo 7.

Ficha técnica de los instrumentos de investigación.

Variable 1.

La percepción de la corrupción.

Dimensión conceptual: Abuso del poder para obtener un beneficio personal a costa del bien común, lo que implica afectar los derechos fundamentales de las personas, teniendo como consecuencia el incremento de la pobreza y la inequidad en la sociedad. (Ugaz, 2017).

Dimensión operacional: La variable de estudio se centrará en describir los niveles de percepción de la corrupción del gobierno provincial de Ica, recolectando los datos por medio del cuestionario denominado Percepción de la corrupción (Ugaz, 2017). Este instrumento cuenta con 3 dimensiones: Delito contra la administración pública (07 preguntas), factor social (04 preguntas) y confianza en las instituciones (07 preguntas).

Indicadores. La primera dimensión denominada delitos contra la administración pública tiene 2 indicadores: Nivel de conocimiento sobre delitos contra la administración pública y nivel de percepción sobre delitos contra la administración pública. La segunda dimensión es el factor social, este tiene 1 indicador: Nivel de expectativa. La tercera es la confianza en las instituciones, este tiene 1 indicador: Nivel de confianza.

Escala de medición: Ordinal se presenta bajo la escala dicotómica, con puntajes Si (1) y No (2)

Variable 2.

Satisfacción ciudadana.

Dimensión conceptual: Es el hecho de dar solución a una duda o una dificultad, con una razón eficaz, frente a la duda o queja que se había formulado. Por lo tanto, es la acción o modo con que se responde enteramente a una queja, consulta o información (Calva, 2009).

Dimensión operacional: La variable de estudio se centrará en describir los niveles de satisfacción de la ciudadanía del gobierno provincial de Ica, recolectando los datos por medio del cuestionario denominado Satisfacción ciudadana (Calva, 2009). Este instrumento cuenta con 2 dimensiones: Con respecto a la información (09 preguntas) y con respecto al usuario (06 preguntas).

Indicadores: La primera dimensión denominada con respecto a la información tiene 3 indicadores: Disponibilidad, calidad y accesibilidad.

La segunda dimensión es con respecto al usuario, este tiene 2 indicadores: Uso de recursos y medios informáticos y especialización.

Escala de medición: Ordinal se presenta bajo la escala de Likert con puntajes de muy mala (1), mala (2), regular (3), buena (4) y muy buena (5).

Anexo 8.
Base de datos.

D1P1	D1P2	D1P3	D1P4	D1P5	D1P6	D1P7	D1P8	D1P9	D2P1	D2P2	D2P3	D2P4	D2P5	D2P6
1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	1	4	4	3	2	5	1	2	1	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4
3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4
2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1	1	2	2
3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
1	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	2	1	3	2	2	1	3	2	1	1	3
3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3
3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	2	2	3	3
3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3
4	3	2	2	3	3	3	4	1	2	3	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	3	2
3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	1	2	3	1	1	3	3	1	1	2	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3
4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	2	2	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3
3	3	3	1	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2
4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
2	2	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4
1	1	2	2	3	1	3	3	3	1	3	1	2	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

