



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión municipal en la satisfacción del usuario en
el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017**

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

AUTORA:

Br. Sara Olinda Miranda Vega

ASESOR:

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

LIMA - PERÚ

2017

Página de Jurado

Dedicatoria

A Dios por estar junto a mí, cuidándome y proporcionándome la fortaleza para continuar. A mi padre Mauro y mi madre Máxima quienes a lo largo de mi vida han velado por mi educación y bienestar, de manera incondicional, mostrando siempre confianza ante las decisiones que he tomado. A mis seres queridos. A aquellas personas que amo que forman parte de mi vida, que con sus palabras me hicieron crecer y me dieron la confianza y la seguridad de poder seguir luchando por mis sueños y metas.

Agradecimientos

A mis profesores por compartir su sabiduría y que me han sabido guiar para alcanzar con éxito la culminación de esta tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Como autora de la tesis de investigación titulada: Gestión municipal en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima 2017, y como estudiante de maestría en gestión pública, declaro:

Que, soy responsable de su creación y por tanto es de mi propiedad intelectual.

Que, los elementos empleados en el desarrollo del presente proyecto citaron apropiadamente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados para la elaboración de la reciente tesis.

Que, los datos adquiridos fueron ciertos y proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico determinado.

Que, la descripción de los datos, así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos es cierto, dejándose a disposición la base de datos para su confirmación.

Que, el proceso de la elaboración de la presente tesis fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

En consecuencia, la presente tesis constituye una investigación legítima, la cual quedará registrada en la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo.


.....
Br. Sara Olinda Miranda Vega.
DNI N.º 41610058

Presentación

Señores miembros del jurado:

En obediencia con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, pongo a disposición de los miembros del Jurado la tesis titulada Gestión municipal en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017.

La investigación está compuesta por ocho capítulos interrelacionados en forma secuencial, determinados por la Universidad Cesar Vallejo, los cuales se detallan a continuación: Capítulo I: introducción, antecedentes, realidad problemática, formulación del problema, objetivos e hipótesis. Capítulo II: marco metodológico, las variables “gestión municipal” y “satisfacción del usuario”, que fueron detalladas sobre la base teórica actualizada, que a su vez sirvió de base para su operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de los mismos. Capítulo III: resultados, que se muestran de manera descriptiva e inferencial. Capítulo IV: discusión de resultados en función de los antecedentes, fundamentos teóricos frente a los hallazgos obtenidos, el aporte fruto de mi creación y experiencia académica. Capítulo V: conclusiones. Capítulo VI: recomendaciones sustentadas en los resultados conseguidos. Capítulo VII: referencias bibliográficas. Finalmente, el capítulo VIII: los apéndices donde se presentan los instrumentos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la validez de los instrumentos.

Constituye mi mayor deseo, señores miembros del jurado, que la presente investigación cumpla con las exigencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo y la Comunidad Científica Nacional e Internacional.

La autora.

Índice

Página de Jurado	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Presentación.....	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. Introducción	1
1.1 Antecedentes	6
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	10
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	33
1.5 Hipótesis.....	37
1.6 Objetivos	38
II. Método.....	39
2.1. Variables y su definición conceptual	39
2.2 Operacionalización de las variables.....	40
2.3 Metodología	41
2.4 Tipo de estudio.....	41
2.5 Diseño de investigación.....	41
2.6 Población, muestra y muestreo.....	42
2.7 Recolección de datos (Técnicas e instrumentos).....	45
2.8 Procedimiento de recolección de datos	50
2.9 Métodos de análisis de datos	51
2.10 Aspectos éticos.....	51
III. Resultados	52
3.1 Resultados descriptivos e inferenciales delas variables de estudio	52
IV. Discusión.....	68
V. Conclusiones.....	72

VI. Recomendaciones	74
VII. Referencias	76
VIII. Anexos	83
Anexo 1. Matriz de Consistencia	84
Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable 1: gestión municipal	87
Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable 2: satisfacción del usuario.	88
Anexo 4. Validación de Instrumento Gestión Municipal	89
Anexo 5. Validación de instrumento satisfacción del usuario	92
Anexo 6. Cuestionario gestión municipal	95
Anexo 7. Cuestionario satisfacción del usuario	97
Anexo 8. Cuadro consolidado base de datos gestión municipal.....	99
Anexo 9. Cuadro consolidado base de datos satisfacción del usuario.....	112

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables	40
Tabla 2. Distribución de la población por sexo	43
Tabla 3. Muestra distribuida por sexo	44
Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
Tabla 5. Ficha técnica del instrumento de la gestión municipal	47
Tabla 6. Ficha Técnica de la variable dependiente: satisfacción del usuario	48
Tabla 7. Criterio de para la validez de contenido	49
Tabla 8. Calificación del juicio de expertos.....	49
Tabla 9. Confiabilidad de los instrumentos	50
Tabla 10. Niveles de la gestión municipal en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017	52
Tabla 11. Niveles frecuencia de la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017	53
Tabla 12. Ajuste de los datos para el modelo de gestión municipal en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017	54
Tabla 13. Determinación de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal	54
Tabla 14. Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión municipal en la satisfacción del usuario.....	55
Tabla 15. Pseudo coeficiente de determinación de las variables gestión municipal en la satisfacción del usuario	56
Tabla 16. Los coeficientes de la regresión logística ordinal la gestión municipal en la fiabilidad.....	57
Tabla 17. Pseudo coeficiente de determinación de las variables gestión municipal en la fiabilidad.....	58
Tabla 18. Los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión municipal en la capacidad de respuesta	59
Tabla 19. Pseudo coeficiente de determinación de las variables gestión municipal en la capacidad de respuesta	60
Tabla 20. Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión municipal en la seguridad.....	62
Tabla 21. Pseudo coeficiente de determinación de las variables gestión municipal en la seguridad.....	63

Tabla 22. Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión municipal en la empatía	64
Tabla 23. Pseudo coeficiente de determinación de las variables gestión municipal en la empatía.....	65
Tabla 24. Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión municipal en los aspectos tangibles.....	66
Tabla 25. Pseudo coeficiente de determinación de las variables gestión municipal en los elementos tangibles.....	67

Índice de figuras

Figura 1 . Niveles de la gestión municipal	52
Figura 2. Niveles de frecuencias de la satisfacción del usuario.....	53
Figura 3. Representación del área COR de la gestión municipal en la satisfacción del usuario.	56
Figura 4. Presentación del área COR de la gestión municipal en la fiabilidad.	59
Figura 5. Representación del área COR de la gestión municipal en la capacidad de respuesta	61
Figura 6. Representación del área COR de la gestión municipal en la seguridad.	63
Figura 7. Representación del área COR de la gestión municipal en la empatía.	65
Figura 8. Representación del área COR de la gestión municipal en los elementos tangibles.....	67

Resumen

La investigación tuvo por objeto: Determinar si la gestión municipal influye en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017. Dicho estudio responde al problema general ¿La gestión municipal influye en la satisfacción del usuario del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017?

Esta investigación es de tipo básico porque sirve de base para crear conocimiento, asimismo tiene un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal. Asimismo, en este estudio se consideró como muestra a 384 usuarios que acuden a la municipalidad de San Martín de Porres a quienes se les aplicó dos cuestionarios de 20 ítems para la variable de gestión municipal y 30 ítems para la variable satisfacción del usuario. Los datos acopiados se procesaron con el paquete estadístico SPSS v21 (paquete estadístico para Ciencias Sociales). La prueba de confiabilidad del instrumento procedido, bajo la técnica del Alfa de Cronbach con un valor de 0,883 para la variable 'gestión municipal' y de 0,951 para 'satisfacción del usuario', ello determinó la confiabilidad alta de los instrumentos utilizados para la recolección de datos, lo que permitió su aplicación en la muestra.

El estudio llegó a la conclusión que la gestión municipal influye en la satisfacción de los usuarios en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017, puesto que en la prueba de hipótesis el pseudo R cuadrado manifestó la dependencia de la gestión municipal donde el resultado de Cox y Snell fue igual a 0,259% ello representó que la satisfacción del usuario se debe al 25,9% de la gestión municipal, sin embargo la subordinación más estable fue el coeficiente de Nagalkerke, donde mostró la dependencia más estable en el 27% de la gestión municipal; Asimismo la curva COR, también demostró teniendo la capacidad de clasificación a un 57% por lo que existe un alto nivel de implicancia de la gestión municipal en la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Gestión municipal, satisfacción del usuario y distrito

Abstract

The purpose of the research was to: Determine if municipal management influences user satisfaction in the district of San Martín de Porres, Lima, 2017. This study responds to the general problem: Does municipal management influence the satisfaction of the user of the district of San Martín de Porres, Lima, 2017?

This research is of a basic type because it serves as a basis for creating knowledge, it also has a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design. Likewise, in this study, 384 users attending the municipality of San Martín de Porres were considered as sample, and two 20-item questionnaires were applied for the municipal management variable and 30 items for the user satisfaction variable. The collected data were processed with the statistical package SPSS v21 (statistical package for Social Sciences). The reliability test of the instrument proceeded, under the Cronbach Alpha technique, with a value of 0.883 for the variable 'municipal management' and 0.951 for 'user satisfaction', this determined the high reliability of the instruments used for data collection, which allowed its application in the sample.

The study concluded that municipal management influences user satisfaction in the district of San Martín de Porres - Lima, 2017, since in the hypothesis test the pseudo R square manifested the dependence of municipal management where the result of Cox and Snell was equal to 0.259%. This represented that the satisfaction of the user is due to 25.9% of the municipal management, however the most stable subordination was the Nagalkerke coefficient, where it showed the most stable dependence in the 27 % of municipal management; Likewise, the COR curve also showed a classification capacity of 57%, so there is a high level of involvement of municipal management in user satisfaction.

Key words: *Municipal management, user satisfaction.*

I. Introducción

Hoy por hoy podemos señalar la variedad de elementos que de suerte han forjado permutaciones, permitiéndonos desempeñar diversas funciones en cuanto a la gestión municipal se refiere; Sin embargo es necesario enfatizar como es que cada uno de estos elementos ha influenciado en dicha gestión, conformándose un nuevo espacio o contexto de trabajo que a su vez incita a éstos en demostrar las diversas habilidades que poseen, cuyo quehacer a diario es lograr sus propósitos trazados en cuanto a su función se refiere.

Las municipalidades, por la constante interrelación que tienen con las personas, son una de las instituciones que demandan más exigencia por parte de la ciudadanía. De hecho, tal como afirmó un funcionario municipal la gente piensa que el municipio hace todo y que está obligado a hacerlo. Sin embargo, los roles, funciones y atribuciones locales se hayan definidas por la Ley Orgánica de Municipalidades (LOM) (2003) que señaló:

Es importante resaltar, que estas entidades son agrupaciones con autonomía propia, cuyo objetivo principal es compensar y salvaguardar las intenciones de una comunidad en el ámbito de afirmar su colaboración en los aspectos diversos que tiene esta municipalidad. Sus roles por ende son actuar como prestador de servicios municipales y como gerente de la participación en el progreso. (p.4).

Las municipalidades para poder cumplir con los roles encomendados cuentan con funciones y atribuciones. Algunos de ellos están asociados directamente con la transformación, aceptación y transformación de la planificación comunal, la planificación y regulación comunal, promoción del desarrollo comunitario, haciendo uso de prácticas sobre reconstrucción y edificación, limpieza y ornamentación de la comuna, por mencionar algunos; asimismo la seguridad de la ciudad, la educación, la salud, el deporte, el turismo y la recreación, así como edificación de residencias sociales y construcciones higiénicas, así como la

asistencia social y jurídica, entre otros, son espacios que no tienen un foco exclusivamente local y que comparten con otros órganos de administración del estado. Otro de los aspectos que ponen en claro manifiesto la problemática municipal es la carencia de nitidez en sus actuantes respecto a dar una buena comunicación sobre la gestión municipal y sus beneficios municipales que puede obtener la ciudadanía.

En España el desarrollo de un gobierno local apto que promueva la implicación ciudadana en los asuntos públicos es una necesidad. Por ese motivo es de imperiosa necesidad que todos los gobiernos locales implanten estrategias que conduzcan al logro de objetivos y metas trazados, estrategias que le permitan afrontar grandes cambios en la misma medida que avanza la sociedad. Al respecto Nieto (2010) señaló “están relacionados a la convivencia social, integración de nuevas culturas, crear dinamismo económico en su localidad, teniendo en cuenta siempre que para nuevos tiempos se necesitan nuevas formas de gestionar y se integren nuevos agentes que conduzcan al éxito de la gestión” (p.34).

Es necesario tomar a Costa Rica como ejemplo o modelo al referirnos de que ésta crea asuntos de concentración, en cuanto a las delegaciones de sus ocupaciones de la sede central, derivándolas hacia las sedes locales. El efecto que genera las disposiciones municipales han venido ascendiendo como fruto de una metamorfosis a nivel estructural. Pese a las nuevas formas implantadas, el estudio señaló que no existen modelos completos que valgan o nos permita calcular la eficacia que obra en las municipalidades. Álvarez (2012) señaló “el patrón de gestión municipal muestra carencias respecto a la selección de personal, reclutamiento y la capacitación de los funcionarios, esto es consecuencia de falta de programas de capacitación y revisión de los procesos de evaluación permanente al personal” (p.34).

Por ello, la gestión pública debe buscar servir a los ciudadanos. Ello significa que gobiernos locales deben delimitar cuales son las precedencias e intervenir de manera oportuna en función de los pobladores y en a través de ello, instituir las

ocupaciones y los conocimientos de trabajo que condesciendan confesar las escaseces con los diversos patrimonios y contenidos disponibles.

Hablando de un contexto nacional, este se revela ante la presencia de desviaciones secundarias que no han permitido la observancia de los propósitos y fines planteados para el logro de las metas y planes de trabajo de la delegación que corresponde a los Gobiernos Municipales. Estos han tornado repetitivos agudizando las deficiencias ya existentes y, por tanto, podrían traer como consecuencia que estos formen parte de un problema mayor.

En Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, (citado por Latino Barómetro, 2011) referido específicamente a La Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, ha señalado que:

La mala actuación del Estado, se manifiesta a través de la disminución de confianza de una localidad en el Estado y viles horizontes de agrado o aceptación, por parte la ciudadanía. En ese sentido hablar de los aspectos que generen agrado y aceptación con la participación con libertad en nuestro país; éstos se hayan en un porcentaje no deseado para nosotros (31% en el Perú versus 39% en promedio en América Latina). (p.34).

De acuerdo con lo anterior, aún persisten marcadas desigualdades sociales y territoriales. La PCM (2013) indicó “el 14% de los peruanos manifiesta que el repartimiento de la fortuna en el país es equitativa, lo que se manifiesta en un nivel elevado de insatisfacción con el procedimiento gubernamental y mercantil, así como la existencia de agudos niveles de conflictos socioeconómicos que afectan la gobernabilidad en democracia” (p.23).

En vista de los informes expuestos, se debe lograr una mejor interrelación del estado con la población, en el ámbito general de nuestro país se realizó la transmisión de ocupaciones y patrimonios citadas a partir del gobierno Central, incluyendo los destinos a los gobiernos a nivel regional y local, esto con el único

objetivo los ciudadanos vean soluciones a sus necesidades. La descentralización trajo consigo el gusto de las aspiraciones y penurias en los pobladores, pero con ello se obtuvo nuevas expectativas que involucran la inserción, así como muchas proporciones que permitirán el progreso.

Sin embargo, el traspaso de las ocupaciones del nivel central a los niveles regionales y locales en cuanto a gobiernos se refiere, han mostrado que las limitaciones que tenía el Gobierno central se vean reflejadas a nivel de los gobiernos regionales y locales, esto por ausencia de los aprendizajes y actualizaciones a nivel de gobierno, de gerencia para promover y promocionar mejores servicios que consigan cubrir las necesidades de los ciudadanos.

En ese sentido, las municipalidades, por su naturaleza, centralizan la ejecución de su gestión en el progreso de nuevos servicios o habilidades públicas que mejoren los sectores en los cuales tienen injerencia. De acuerdo al Instituto Estadística e Informática Nacional (2014) señaló “existen en nuestro territorio nacional 1643 municipios de distritos, sin embargo, no existe evidencia que demuestre que estas hayan planteado una propuesta innovadora a fin de contribuir con el desarrollo de su localidad y por tanto logren generar valor público” (p23).

Ante lo expuesto, se precisa que las municipalidades deben tener una estructura horizontal que le permita fusionar convenios y grupos, así como permitirse la coordinación respecto al trabajo en equipo, de modo que este trabajo se vea reflejado en la satisfacción del usuario. Conforme refiere en el documento básico e importante que dirige las funciones de las Municipalidades (Ley Orgánica de Municipalidades -LOM) – Ley N° 27972 (2003) manifiesta que “el transcurso del planeamiento debe ser integral, permanente y participativo, de esta manera poder lograr que las municipalidades estén más cerca de los vecinos” (p.56).

El INEI (2016) por su parte señaló, que el Distrito de San Martín de Porres Constituye el lugar en donde más se cuenta con población y como tal hay un nivel de porcentaje elevado en cuanto a sus habitantes,

Logrando concentrar el 7.62% de la población que reside en Lima (censo 2007). Para el año 2016 este distrito albergó aproximadamente 713,481 habitantes, teniendo una proyección de crecimiento para el 2021 de 774 mil habitantes. Asimismo, este distrito presenta áreas de tugurización y hacinamiento, así como presenta dificultades de legalización a nivel del campo urbano y su respectiva limpieza a nivel físico legal de los servicios básicos y esenciales (agua y desagüe y electricidad) deficientes. (p.57).

En la encuesta Lima cómo vamos el INEI (2014) ha señalado:

Que el 60.3% no está satisfecho con la gestión municipal, el 74% considera que no existe transparencia del uso de los recursos públicos, el 50% cree que existe pudrición en la misión de los recursos oficiales públicos, opiniones mediante el cual fueron vertidas por ciudadanos de los distritos del cono norte en relación de la gestión que realiza la Municipalidad de Lima. (p.67).

Por ello, muy importante enmarcar que, en San Martín de Porres el índice de pobreza es alto, también existe una deficiencia en los niveles educativos tanto del nivel primaria como secundaria. También, se puede decir que esto tiene que ver con la falta de valores, que se ve manifestado en el individualismo y la no cooperación para un trabajo unido. San Martín de Porres dentro de sus rasgos característicos muestra ser un distrito en donde a diario ronda la delincuencia entre otros aspectos negativos, lo que conlleva a decir que no brinda seguridad a sus pobladores, presencia de violencia urbana, pandillaje, drogadicción, sicariato y prostitución.

Esta realidad refleja en este espacio, la necesidad de reflexionar sobre la ejecución de estrategias para lograr una adecuada gestión municipal que esté fundada en la priorización de las necesidades de los ciudadanos y que busque la satisfacción de estas, que se verá traducida en la satisfacción del usuario.

1.1 Antecedentes

Internacionales

Almarshad (2015) da a conocer a través de su indagación denominada “*Conciencia comunal y Satisfacción ciudadana: el caso de Fronteras del norte de Arabia Saudita*”. El estudio tuvo como objetivo examinar los determinantes de la conciencia municipal, y su impacto en la satisfacción de los ciudadanos. El modelo de este estudio fue validado en el contexto del Reino de Arabia Saudita con 250 habitantes en la región de la frontera norte. Los datos del estudio se recogieron y se procesaron utilizando un análisis exploratorio de confirmación, basado en los métodos de encuesta y ecuaciones estructurales. Los resultados mostraron una correspondencia sana y cercana en cuanto al conocimiento y manejo de una comuna municipal y la complacencia de los ciudadanos. En general, los hallazgos sugieren que el conocimiento, la discusión, la participación y el aprendizaje sobre los logros municipales, como indicadores de la conciencia municipal, tendrá repercusión en la complacencia de los habitantes con la calidad de los trabajos que ejecutan las municipales.

Kantorová y Ruzicka (2015) presentó la investigación titulada “*Medición de la satisfacción de los ciudadanos: Perspectivas para el uso de un cuestionario para gestionar la correspondencia existente entre los ciudadanos de los diversos gobiernos llámese a nivel local o regional en la República Checa*”. Se realizó un análisis de los enfoques actuales utilizados para la determinación de la satisfacción de los ciudadanos. Los autores propusieron la aplicación de la metodología utilizada por las empresas, modificado a fines municipales. Se desarrolló la concentración y verificación en base a la propuesta metodológica en la ciudad de Pardubice en el año 2014. Se utilizó el cuestionario de investigación para la compilación de datos. Después de aplicar la encuesta se obtuvo lo siguiente: Al establecer la aceptación con la velocidad de la resolución, el 40% se mostraron muy satisfechos, 37% satisfecho, y el 23% de alguna manera insatisfecho. El cuestionario también evaluó el grado de profesionalismo del trabajador de la agencia, lo activo que era su enfoque, su interés en el cliente, y si la comunicación era comprensible. La mayoría de los encuestados expresaron su satisfacción. 7% de ellos expresaron su

descontento predominante con el profesionalismo y la forma incomprensible de la comunicación; 15% estaban satisfechos con el grado de enfoque activo e interés que mostraron hacia ellos.

Hernández y Pérez (2013) presentó su indagación denominada “*Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un trabajo de examen según su Percepción Ciudadana*”. El objetivo fue describir y especializar los servicios públicos, así como las superficies que establecen el contentamiento de la población en cuanto al Ayuntamiento de Navolato. El estudio se ejecutó en 7 sindicatos además de una alcaldía concentrado de la municipalidad de Navolato, para ello se aplicó un cuestionario a 1216 personas, incluyendo preguntas sobre complacencia en correspondencia con diferentes servicios y políticas públicas. El estudio llegó a la conclusión en que los ciudadanos proporcionan una distinguida jerarquía a los servicios básicos, siendo estos lo que genera confianza y cercanía. Además, finaliza que la administración municipal manifiesta una relación íntima con los habitantes y que se responsabiliza en cumplir su compromiso manifestado en vigilancia, resguardo y alta disposición de subsistencia.

Santana (2012) presentó la investigación titulada “*Instrumentos de Planificación de la gestión Municipal Chilena*”. Cuyo objetivo fue destacar todos los instrumentos que se utilizaron para la función de las diversas Comunas Municipales del país de Chile, a través del uso de diversos planes, que permitan lograr el desarrollo de cada una de ellas. Por otro lado, los instrumentos de planificación citados presentan elementos que se utilizan para la formulación de cada uno de ellos. Dada la investigación se arribó que solamente para dar pleno cumplimiento a lo que se dice o se espera se elaboraron diversos planes, como es el caso del Plan que permitirá que determinado lugar logre su desarrollo a nivel municipal, no viéndose ello como forma de partido para lograr que el trabajo sea eficiente en cuanto a la gestión municipal. Además, se estableció que solo en determinadas ocasiones toman en cuenta la participación de los ciudadanos durante el proceso de formulación, siendo la mayoría de las veces elaborados por el equipo de funcionarios municipales a puertas cerradas.

Álvarez (2012) presentó la investigación titulada "*Hacia la Eficiencia en la Gestión Municipal*". La presente investigación, de tipo mixto, esta investigación planteo un nuevo modelo piloto que tenía como objetivo la evaluación de validez de todos los gobiernos locales, teniendo como fin promocionar el progreso de toda una población en cuanto a sus necesidades. Por más que se planteó un nuevo modelo la satisfacción de los ciudadanos era baja, esto en consecuencia de la aptitud en cuanto a la prestación de los servicios que brindan y la falta de dar a saber el famoso rendimiento de cuentas en cuanto a su función le copete a cada servidor. Si bien se sabe que existe el SISTERA, que se encarga de valorar el trabajo que desempeña cada uno en las comunas municipales, también existe los siete ejes estratégicos que resaltarán en los servicios a nivel municipal, así como mostrar la innovación en cuanto a su organización, contar con un sistema de actualización capacitación municipal y comunal, desarrollar tecnologías de apoyo a la gestión, estrategia municipal, dar a conocer la rendición de cuentas y comunicación y administración de recursos financieros. Mediante 71 indicadores, cualitativos y cuantitativos, todo ello se ejecutará y tomará en cuenta, con la finalidad de monitorear o medir el trabajo de los municipios, dándoles las recomendaciones para mejorar el desempeño de los gobiernos locales.

Goharipour y Karimi (2011) presentó la investigación denominada "*Evaluación del desempeño de la gestión urbana basada en la complacencia de los ciudadanos con los productos municipales en la ciudad Teherán*". La finalidad más importante de la investigación constituye valorar la complacencia de los ciudadanos con los servicios municipales y los factores que la afectan en dos distritos de Teherán (en áreas de alto y bajo nivel de ingresos). Con el fin de lograr este objetivo, se ha sido diseñado y puesto en práctica un modelo para calcular la complacencia con los servicios municipales, teniendo en cuenta el reconocimiento de la información y el descubrimiento de prácticas de otras naciones. Lo obtenido finalmente señalan que lo que se esperaba en ambas zonas (norte y sur de Teherán) es cerca al promedio (en el sur es más baja), pero la realidad es que el nivel de satisfacción del público puede relativamente representar a la calidad global

del entorno de vida. De hecho, en unos países como Irán, varios indicadores tales como los factores culturales y las creencias ambientales pueden afectar la satisfacción de los ciudadanos. Así, el resultado obtenido a partir de la satisfacción de los ciudadanos en algunos países es considerado bajo los conceptos tales como una vida feliz o la calidad de vida, por lo que no se puede generalizar en todas partes.

Nacionales

Tejeda (2014) presentó la investigación denominada “*Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*”. Este estudio en sus objetivos esbozó la gestión administrativa y su perfeccionamiento en la Municipalidad Distrital de la localidad de Bellavista que admita optimizar los patrimonios municipales. Fue de tipo aplicada y fáctica, de diseño inductivo, descriptivo y explicativo. Se recolectó información requerida en base a la aplicación de un instrumento, conocido como la encuesta dirigido a todas las personas que laboran, incluyendo los directivos. La muestra estuvo compuesta por 60 trabajadores. Se obtuvo como resultados que el 54% opina desfavorablemente respecto a la labor de su gestión de la Municipalidad del Callao y el 60% opina que no nota liderazgo en la gestión de dicho municipio.

Huaco (2011) presentó la indagación cuyo título es “*El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios*”. En cuanto al objetivo propuesto, respecto a la inspección del esquema de una organización vigente de la Comuna Municipal Distrital de Pueblo Libre y expresar las reticencias en la elaboración de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, con el propósito de plantear un modelo facultativo alineando la elaboración de productos dentro de patrones de fabricación en plena satisfacción. Esta indagación fue de tipo descriptivo - explicativo, sustentándose en estudio de casos. Vistos todos los instrumentos de gestión existentes para el funcionamiento de una Comuna Municipal; sabiendo que éstos señalan las funciones que le compete a cada servidor desde el ámbito en que se desarrolla como trabajador, asociado e instituido en toda la estructura que refiere su formalidad y organización, así como su

estandarización y centralización, inclusive enfatizando aspectos relevantes en cuanto a sus conductas o accionar de cada servidor, circunscribiendo el tema de la discrecionalidad.

Huarcaya (2011) presentó la indagación cuyo título “*Aplicación del Empowerment para lograr una Gestión Eficiente en la Municipalidad Provincial Del Callao*”. El propósito de esta indagación, estuvo direccionado a la Gestión el cual establece la eficacia en lograr el buen funcionamiento de cada obligación de los funcionarios con el propósito de efectuar un servicio que sea en bienestar de los ciudadanos de este territorio. Se deduce que en el presente la comuna Provincial de la localidad del Callao toma el papel de sujeto organizador y de ofrecer una prestación eficaz a la comunidad. En marco de un nuevo planteamiento, la Comuna dispuso un papel mediante el cual se deben desarrollar las siguientes acciones; un accionar en cuanto a que los aspectos que conciernen a temas de política de dispersar funciones, delegar deberes y atribuciones, concediendo prerrogativa a los cómplices pudiendo cumplir con sus obligaciones, señalando que a todo lo señalado, este está previsto en las diversas documentaciones que cuenta una comuna, como el reconocido documento denominado MOF, lo que debe conllevar a una gran labor eficaz y eficiente.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística

Fundamentación teórica de la gestión municipal

Teóricamente la Gestión Municipal está conceptualizada como la forma en cómo se conducen las actividades realizadas por los municipios en congruencia con sus planes de trabajo local y los medios para lograrlo (recursos materiales, humanos y financieros).

Sánchez (2010) indicó que:

Las diversas actividades que realiza una Comuna Municipal, para dotar y atender las peticiones de la metrópoli, se conoce con el nombre de Gestión Municipal, asimismo requiere el abordaje de situaciones internas que a nivel de gobierno lo desarrollarán. (p. 22).

Se puede establecer del estudio de los conceptos de gestión, gestión pública y gestión municipal, que han sido perfeccionados por innumerables expertos, se revelan elementos comunes en ellos que nos permiten instaurar en representación clara la correspondencia entre los fines y medios.

La gestión implica establecer un estrecho vínculo entre los fines y los medios, al respecto Ahumada (1995) afirmó:

Gestionar es hacer uso de manera imponderable de los recursos o medios que se pone a disposición del servidor (a) que se hace responsable de la institución o servicio para conllevar y conseguir los propósitos fijados. La acción de gestión es la que interviene entre el accionar de la dirección respecto a la ejecución haciendo retroalimentación persistentemente. (p.16).

Asimismo, Boisier (1995) señaló:

Gestionar públicamente, a nivel de Gobierno sea éste en sus diferentes niveles; de modo que se provea el ambiente macroeconómico que reglamenta las relaciones de los agentes socio-productivos, instituye la capacidad de acción (políticas, competencias y recursos) de los organismos, en los diferentes niveles, y consiente a cada uno de ellos crear u operar los instrumentos correspondientes para conseguir sus cometidos. (s.p).

Este concepto señaló la vinculación de los medios con los fines establecidos de las instituciones públicas. En este sentido, Molina y Licha (2005) indicaron:

La gestión municipal son todas aquellas acciones que realizan los organismos municipales que tienen como finalidad lograr objetivos, así como la responsabilidad de cumplir lo planificado, a través del uso de los recursos con que se cuenta. (p.78).

Por ello, hablar de gestión municipal, esta implica establecer las relaciones entre objetivos y metas planificadas con el proceso de asignación de recursos, lo

cual requiere establecer la coordinación entre las unidades que formulan los planes con las unidades que asignan los recursos.

Considerando a demás a Pastor (2009) manifestó “la gestión municipal implica reconocer las actividades de planeación, programación, programa presupuestal y control como un proceso integrado que no puede fraccionarse, lo cual es muy frecuente en las administraciones municipales” (p.45).

Sin embargo, podemos notar que, al accionar la gestión municipal, los procedimientos que nos lleven al progreso y la aplicación de medidas para mejorar la producción responden a dinámicas de distinta naturaleza, guiadas por distintos criterios de eficacia, en contextos muy diversos.

En base a lo anteriormente mencionado, podemos notar que para que exista una gestión municipal eficiente requiere de la vinculación de los fines y los medios locales; los fines constituyen la totalidad o partes de los propósitos y fines determinados en los procedimientos municipales establecidos con anterioridad, en congruencia con los planes establecidos a nivel nacional. Los medios vienen a ser todo el material con lo que se cuenta (humanos, materiales y financieros).

Las municipalidades deben emprender estrategias que les permita resolver los problemas de su ámbito local y deben direccionar sus políticas hacia la satisfacción ciudadana. Al respecto Asencios (2006) afirmó que:

La acción municipal involucra el accionar tanto de una buena gestión política y que obviamente sea ésta operativa. La gestión política establece la proyección, dirección de trabajos de los dirigentes teniendo en cuenta las prioridades de todo ciudadano en una determinada localidad, define además las metas de carácter público, instituye planes mancomunidades, consentimientos comunes, participa y busca mantener la legalidad con las acciones de gobierno en que se realiza. La gestión en acción tiene correspondencia con los

acervos y la estructura organizacional. En ese sentido se perfila a poner a punto procesos administrativos para que las herramientas y los trabajadores o recursos humanos estén al servicio de la institución, y ésta a su vez a favor de la capacidad estratégica. En ese sentido la autoridad de la alcaldía debe de desarrollar un trabajo basado en tener conocimiento, examinar, determinar, distinguir, ordenar, comerciar, proceder, valorar, reprender, consensuar o participar. (p. 5).

De esta manera, el fin supremo de las Municipalidades es dirigir todas sus acciones a la complacencia de las atenciones más relevantes de todos los pobladores.

Así mismo otro lado se menciona a Suller (2008) quien indicó:
La Gestión Municipal, es poner de manifiesto el perfeccionamiento de un conjunto de diligencias, destrezas y tecnologías inteligentes que admitan desenvolverse internamente y proyectarse a la población manifestado un perfil de un gobierno comprometido, moderno, vigoroso y eficientemente respecto con las necesidades e intereses a través de los cuales se plasma y planifica las diversas acciones que van permitir fortalecer nuestra institución, tomando en cuenta para ello los valores más importantes como la honestidad, sinceridad y respeto, entre otras. (p. 4).

Es por ello por lo que las municipalidades deben establecer su plan de trabajo con la participación ciudadana, para cumplir con las expectativas de la ciudadanía.

Huidobro (citado por Nieto, 2010) refirió que la gestión municipal, desarrolla políticas públicas, dichas políticas están inmersos a las diferentes formas de pensar y actuar para la funcionalidad de una buena gestión con sus respectivas particularidades (p.30).

El autor hace mención a lo difícil que resulta establecer el desarrollo de una política pública exacta, toda vez que como el mismo refiere hay diferentes ideologías que plantean el funcionamiento del mismo.

Ávalos por otro lado (citado por Nieto, 2010) refiere en cuanto al tema de gestión municipal como el conjunto de conocimientos con correspondencia directamente con diferentes áreas o disciplinas de gestión. (p.34).

Por otro lado El grupo gestor en El Salvador (2008) definió los siguientes componentes en su instrumento de autoevaluación de la Gestión Municipal para garantizar el desarrollo local, el cual para estudio se ha tomado como dimensiones:

Dimensión 1: Desarrollo organizacional municipal

La organización municipal, es un establecimiento público o de carácter privado, sus acciones están en función de los fines trascendentales que instituye, y estas acciones se enmarcan en cuanto a la proyección que tiene la Municipalidad, siendo esto a la fecha y a futuro. Si bien, considerando el método de trabajo tienen como consecuencia un encausamiento que no es más que realizar una planeación estratégicamente; cuyos resultados tiene como manejo al instrumento inicial, muy importante ello para la mejora local en el Plan de Desarrollo Concertado (PDC).

El desarrollo organizacional se define como un conjunto de procedimientos planificados con fines de generar transformaciones en el actuar y la percepción de ciertos valores , procedimientos y la misma organización de la institución, en cuanto a que pueda acomodarse de una buena manera a los conocimientos, dificultades y retos que se genere en el contexto; este proceso debe tener encadenamiento y dispositivos internos como externos, para establecer diversas formas en el aspecto cultural que debe tener toda institución, conllevándola esto a contar con experiencias en diversas ideas de cómo hacer función en una comuna municipal que coadyuve al proceso de mejoramiento continuo.

El concepto de desarrollo institucional municipal fue mencionado por Buller (1992) consideró:

Que, es muy importante fortificar el funcionamiento o manejo de gestión dentro de las comunas municipales, ante la presencia o crecimiento de muchas otras, rescatando y deseando que el tema de descentralización no perjudique y conlleve a la frustración. La máxima experiencia recae en que éstas (municipalidades) se auto descubran como puros entes de gobierno local, que tengan la capacidad de comenzar y provocar el desarrollo fundamental, financiero de sus pueblos, accediendo a perfeccionar el horizonte de recaudo y calidad en su accionar. (p.152).

Dimensión 2: Finanzas municipales

Referida a que toda Municipalidad cuenta con la parte dineraria exclusiva para la realización de obras y planes propuestos, así como tener la capacidad de realizar diversas transacciones; lo que les permite que la información con la que cuentan, a la vez sea usada para la toma de decisiones en cuanto a invertir se trata como de las mismas operaciones que realicen a nivel de una Municipalidad.

Según Rodríguez – Pose (2002) señaló:

La Organización Internacional del Trabajo, refiere en cuanto al proceso de economía a nivel local, como el asunto de perfeccionamiento de participación que anima los compromisos de asistencia entre los protagonistas de entes públicos, en este caso el mismo Estado, que posibilita el esbozo y la experiencia en cuanto a la astucia de progreso mancomunado basándose del aprovechamiento de patrimonios y mejoras en competencia en los distintos ámbitos, con la finalidad de establecer ocupación decorosa e incitar la prontitud financiera. (s.p.).

El encausamiento de desarrollo financiero y la transformación de estructura conlleva a un adelanto del nivel de existencia de la comuna local, en ese sentido Nieto (2010, p.32) distinguió varias dimensiones:

- a) La económica, donde los financieros de la localidad se valen de su capacidad para constituir elementos fructíferos a nivel local con horizontes de producción suficientes para ser competentes en los diversos mercados.
- b) Capacitar en el tema de los recursos humanos, es muy importante, lo que permitirá que los actores educativos y de aprendizaje acuerden situaciones que los conlleve a poder ajustar la acogida de sapiencias a las imposiciones con las que se desea mejorar con algo novedoso en cuanto a los métodos fructíferos a nivel local.
- c) Por otro lado el aspecto socio cultural u organizacional, en donde los valores y entidades de la localidad acceden a inducir o resguardar el propio proceso de perfeccionamiento y progreso.
- d) Otro de los aspectos Político-administrativo, donde la gestión de la localidad y a nivel regional van a proporcionar el diálogo abierto a nivel de instituciones en el ámbito privado y público; así como el acceso de «entornos innovadores» propicios al progreso empresarial o institucional.
- e) Y en el aspecto Ambiental, que incluye el cuidado de las particularidades concretas del medio ambiente natural local, a fin de atestiguar el progreso sostenible del medio ambiente sobretodo (p.32).

Según las consideraciones anteriores, la misión importante y destacable de una comuna municipal es contribuir con el progreso económico del municipio, dándonos como tal una mejor calidad de vida a todos sus pobladores. Asimismo, debe ser organizadora, facilitadora y organizadora del desarrollo en su totalidad. Del mismo modo debe ser comprometido con las políticas públicas y de concebir atmósferas propicias para el desarrollo fructuoso en el municipio.

Dimensión 3: Servicios y proyectos

Corresponde comprobar la eficacia y la protección de los productos municipales, para dar cumplimiento a las contribuciones, tributaciones y si se conciben opciones pertenecientes al entorno, en base a aspiraciones proyectivas, con destino a solucionar las peticiones de la metrópoli, principalmente de los sectores con más necesidades socioeconómicas.

Los programas y proyectos, o componente estratégico del plan de desarrollo deben estar dirigidas a la plena satisfacción de las diversas situaciones y necesidades de la ciudadanía, dentro de estos debemos mencionar los servicios básicos, agua y desagüe, residuos sólidos, entre otros. Además, debe establecer prioridades, dirigir y optimizar la gestión y los recursos para lograr los fines que se ha propuesto.

Dimensión 4: Gobernabilidad democrática

Constituye por parte de la municipalidad propiciar la implicancia de las poblaciones frente a la toma de decisiones como gobierno municipal que éstas se atañen en cuanto al surgimiento de sus circunstancias de existencia.

La municipalidad debe aplicar una gestión municipal adecuada, esta debe contar con un desarrollo organizacional eficaz, una apropiada administración en cuanto a las economías, un preponderante ofrecimiento y a su vez desplegar servicios y proyecciones, promoviendo una gestión democrática, clara y sobre todo participativa activa.

Observar a nivel Internacional la Democracia Participativa (2013) Ha considerado que: las Comunas Municipales sean consideradas como únicas entidades que quizás no deben solucionar los problemas de su comuna, no obstante, dada su proximidad y contacto con la realidad son los únicos entes preparados para transformar las vicisitudes de la sociedad actual” (p.1).

Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972

El Estado dentro de su conformación y organización tiene a los que gerencia Gobiernos de nivel local y que nos conlleva a actuar de inmediato como parte de la participación vecinal, los cuales van a participar en la solución de los diversos proyectos en el sector público, lo cual será la misma institución la que desarrolle la gestión o funcionamiento con autonomía propia de las correspondientes colectividades; constituyendo éstos como grandes elementos básicos e importantes del gobierno local, el territorio, la población y su organización.

En este contexto, las administraciones de todo gobierno vecinal deben cumplir sus obligaciones de manera eficiente. Otra de las funciones primordiales que se les confirió a las municipalidades tiene que ver directamente con el impulso de lograr un progreso económico, que se maneja en base a diversos procedimientos de progreso y mejora económica local, aptos en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo, así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades y la equidad en sus respectivas circunscripciones. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la planeación a nivel vecinal o de una localidad determinada es integral, consecuente; que permite la participación masiva de la comuna; emitiendo a los municipios con sus vecinos. Todo lo desglosado está enmarcado en la norma, en donde específicamente señala que funciones y competencias les atribuye a los municipios.

Las municipalidades, a través de la LOM (2003) estableció que se debe:

Que, para formular el plan de desarrollo municipal concertado se tiene que regir en base a un proceso, consistente este, en planificar y promocionar el progreso a nivel de urbanidad y rural en su ámbito, y finalmente realizar la ejecución de los planes correspondientes,

Que, se debe tener en cuenta aspectos para regular aspectos como la zona urbanística, la preparación territorial y los pueblos jóvenes o asentamientos humanos. Siendo estos los siguientes:

- La Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y sus leyes anuales de presupuesto, señala que se debe aprobar la organización interna y el presupuesto institucional.

- Crear, modificar, o exonerar de impuestos, tasas, arbitrios, licencias y derechos; si así lo considera pertinente las comunas municipales.
- Una de las misiones o funciones en cuanto a la gestión es; Calificar la función de los empleados o personal de la municipalidad, elaborar y monitorear la obra que tiene carácter público.
- Celebrar actos de concesiones con entidades privadas u otra forma de participación, conforme lo permita la ley permitirá abonar la transmisión de edificaciones de infraestructura y bienes públicos a nivel municipal pasándolos éstos a concesiones privadas o de alguna otra forma de colaboración de la inversión privada permitida por ley.
- Tiene la función de Aprobar la celebración de convenios de contribución en el marco nacional e internacional y convenios interinstitucionales, entre otros que otorgue la ley. (p.43).

Frente a la existencia de competencias municipales, éstas son compartidas con las diversas áreas o sectores públicos; es por ello, que, frente a esta situación, las comunas Municipales se componen en el núcleo de gobierno responsable del manejo del desarrollo de sus esferas locales, según LOM (2003) en su directiva señaló deben contar con:

Toda Municipalidad al tener una independencia política, ello lo conllevará a tener la facultad de crear sus propias normas, con la sola idea de ser cumplidas a cabalidad, en cuanto a temas de su competencia dentro de su jurisdicción y obviamente castigar a las personas que nos las cumplan, obrando en base a los procesos creados.

Sin embargo, al hablar de independencia política, arriba, también es menester tener en cuenta que existe la Independencia económica, el cual se conceptualiza como la capacidad de resolver en base al presupuesto y los aspectos a donde se destinará esos gastos, conforme requiera una determinada comunidad.

En cuanto respecta a la gestión administrativamente hablando, existe la Autonomía o Independencia administrativa, que viene a constituir la capacidad de cómo organizarse; teniendo en cuenta los fines a que apunta cada Municipio, enfatizando la realidad del contexto que se tenga. (p.44).

La conducción es compartida a partir del año 2003; con los ciudadanos que representan tal sociedad en el ámbito o jurisdicción en que se encuentra la comuna, el que está avalado por la Ley Marco del Presupuesto Participativo. Por tanto, la gestión pública municipal no es considerada como sinónimo de administración pública, dado que debe entenderse que la función del sector público es administrar y gestionar y en su calidad de administrador, debe ser sujeto de evaluación de acuerdo con el control y al análisis de la eficiencia según los parámetros aplicados a su rival: el sector público.

Al respecto, Asencio (2006) afirmó:

Que, es importante conocer con detalles la parte administrativa en cuanto se requiere para el manejo y funcionamiento de la gestión Municipal. Y justamente para dar cumplimiento a ello, los integrantes de esta comuna como el alcalde y los concejales de gobierno tiene como misión fundamental innovar, actualizarse y estar aptos para los cambios que deben suscitar con frecuencia, partiendo de cada uno de ellos con actitudes de líderes, capaces de propiciar el respeto por el otro, entre otros aspectos más muy fundamentales. (p. 12).

Por ello, se requiere que exista un gobierno municipal que involucre más a los ciudadanos, pues son ellos los que se verán beneficiados o perjudicados con la toma de decisiones municipales.

Misión de la municipalidad

La norma principal de las Municipalidades, contiene, que su misión importante está basada en tres elementos:

Ser una instancia de representación

La sociedad en general representa al Estado; y como tal recaída en cada uno de sus pobladores; les corresponde a ellos elegir democráticamente y por elección a quien los representará cuando de un Distrito se trata, ya que por un periodo de 4 años conducirán los destinos de toda una comunidad local, dicho periodo, está vinculado a reglas, que, si no son cumplidas de hecho que éstas acciones podrán tener como consecuencias que los ciudadanos ya no puedan confiar y por tanto resquebrajar la legitimidad para ejercer dicha representación. Es por esta razón que debe existir una completa conexión entre la autoridad municipal y los ciudadanos de tal manera que permita que los ciudadanos que pertenecen a una circunscripción estén totalmente informados y que se les permita participar de los temas que confieren al desarrollo y ejecución del progreso de cada contexto municipal; y como tal que nuestras autoridades municipales ejerzan su mandato con eficacia y transparencia.

Ser una instancia promotora del desarrollo integral sostenible

Una Comuna Municipal, será quien conduzca de manera integral el desarrollo de su circunscripción. Debemos entender por progreso integral sostenible al asunto continuo de adelanto respecto a un disfrute y goce de bienestar general, donde los habitantes con índole de pobreza y pobreza extrema sean el eje principal por el que deban velar nuestras autoridades.

Ser una instancia prestadora de servicios públicos

Esto engloba a todos los servicios que la municipalidad pueda brindar y que genere en los ciudadanos la satisfacción de todos los aspectos que pueda conllevarlo al éxito y logro de las cosas que más, logrando bienestar para cada uno de ellos.

Características de la gestión municipal

Alcanzar el cometido de la gestión en un Municipio debe apiñar una serie de peculiaridades, que se mencionan a continuación, según López y Gadea (2014) señalaron:

Participativo. - Comprende a todos los niveles jerárquicos de las sumisiones y asociaciones en cuanto a una verdadera administración.

Dinámico. - Constituye actualización constante de la indagación que tendrá como consecuencia la toma de acciones fructíferas que conlleven al éxito en la solución inmediata de los problemas que aquejan.

Cuantitativo. – Este rubro tiene que ver mucho con comprobar el funcionamiento de logros trazados y esperados, en cuanto a ellos hayan sido cumplidos respecto a lo que se tiene planificado y obviamente ejecutado.

Cualitativo. – Como su propio significado refiere, mediremos la calidad respecto al logro de las metas propuestas, siempre pensando en adquirir todo con eficiencia y eficacia.

Total. – Refiere al cumplimiento de todo lo pactado entre actividades y otros fines realizados. (p.33).

Elementos de la gestión municipal

Gestionar implica un cúmulo de actividades, siendo éstas bien definidas; y ello está enmarcado en el trabajo en equipo, en donde todos sean capaces de dar de sí su trabajo entero, a través del esmero y la dedicación, por ello, es importante señalar los siguientes elementos que nos van ayudar a desarrollar la gestión municipal:

a) Contar con una alta dirección a nivel político y administrativo; esto recae en responsabilidad del presidente municipal, quien es el encargado de conducir el funcionamiento del gobierno municipal; Quien tiene potestades jurídicas, administrativas y políticas. Del mismo modo, establece las acciones que realizara la dependencia administrativo municipal.

b) Lo más fundamental en cuanto al potencial humano, ellos realizaran el trabajo enfatizándose en el logro de los propósitos trazados; así como será importante contar con los recursos materiales, el cual implica las instalaciones, equipos, útiles de oficina, etc, todos los bienes que se usan para la ejecución de las diligencias

que a menudo hay que desarrollarlas. Unir estos dos elementos importantes; es decir los recursos humanos y los materiales permitirán establecer a su vez que los recursos financieros estén considerados en las diversas formas de trabajo que permite el municipio. Siendo estos tres elementos necesarios para la conducción de una comuna municipal en base a su dedicación del personal en un Municipio.

c) Organizarse Administrativamente, permitirá organizarse y ejecutar de forma independiente y autónoma terceras dependencias, sectores, y todo evento administrativo que se realiza en el día a día a nivel de Municipalidad. Es de imperiosa necesidad resaltar que la finalidad de la gestión municipal es afirmar que está en sus funciones proteger que todas las obras y acciones ejecutadas estén destinadas a la comunidad. (p56).

Principios de gestión para lograr la calidad de los servicios municipales

Referirnos a un modelo de cómo gestionar la Calidad de los Servicios Municipales según LOM (2003) estos se basan en los siguientes principios señalados:

- a) Autonomía: Principio por el que todo Municipio debe tener y basarse, lo cual implica una administración y gestión autónoma e independiente, permitiéndole de esta manera trabajos con mayores capacidades, facultades y contar con diversos recursos.
- b) Equidad entre los municipios: Importante que todo municipio pueda trabajar bajo el tema de la Equidad, en donde sean capaces de ayudar de modo que esta palabra surja y se considere siempre en todo ámbito y como tal ir reduciendo la falta de ella.
- c) Eficiencia y eficacia: Principios por el cual debe basarse la gestión de toda comuna municipal, realizando trabajos óptimos.
- d) Liderazgo y compromiso: Principios afines con el crecimiento y la mejora de todo desempeño en cuanto al desarrollo de la gestión municipal, obteniendo buenos resultados.

- e) Claridad, rectitud y Cooperación: Ejecución de actividades diversas bajo el estricto control de su cumplimiento, siendo éstas transparentes.
- f) Gestión orientada hacia el deleite de los clientes: Los usuarios son las personas o clientes protagonistas en una entidad municipal, el cual en base a las demandas que estas tengan se les atenderá en óptimas condiciones desde el trato y la solución inmediata a lo que se les aqueja.
- g) Calificación de los individuos como protagonista del elemento estratégico: Reconocimiento del personal en cuanto a la labor que realiza resaltando aspectos positivos en cada uno de ellos, y como tal ser merecedores de reconocimiento y admiración. (p.13).

Indicadores de la gestión municipal

Considerar un indicador como índice cuantitativo de carácter objetivo, este permitirá reconocer los conocimientos monetarios como en elementos físicos o técnicos, en cuyo esquema se intenta exponer, dejar ir o medir, la fuerza de un fenómeno, de un sistema o de una variable con la que se relacionó su diseño.

Según Ortigueira y López et al. (1987 y 1992) señalaron Los indicadores dados cumplen una función importante cada una, una que describe sobre el conocimiento del estado y la puesta en marcha del sistema, y la otra valorativa, que cumple la función de apreciar los efectos provocados por una actuación” (p. 13, p. 55).

Fundamentación teórica de la satisfacción del usuario

Según Vogt (2004) refiere tener en cuenta las expectativas diversas frente al accionar frecuente entre la práctica y las inteligencias subjetivas, por un lado, y los propósitos y expectativas, en el otro (p.16).

Dimensiones respecto a la satisfacción del usuario

Un modelo bajo la escala SERVQUAL, (escala multidimensional) elaborado por Parasuraman, Zeithalm, y Berry (1988) indicaron que: fueron elaborados para las múltiples organizaciones sociales, en el ámbito público y privado, así como las diversas instituciones de ámbito educativo, salud, entre otros sectores que basen su accionar en el campo económico.” (p.12). Todo ello, ha generado la investigación y validación como instrumento de comprobación respecto a la calidad de ayuda que ofrecen.

La existencia de ciertas escalas, nos permitirá valorar la efectividad de la prestación del servicio que se brinda a un determinado grupo de personas.

Dimensión 1: Confiabilidad

Tiene que ver con la estrategia de realizar y cumplir con el accionar prometido; es decir con lo que se tuvo previsto.

Dimensión 2: Responsabilidad

Se refiere al proceder de servir a los clientes y darles una atención de calidad.

Dimensión 3: Seguridad

Aquí se determina la confianza y la actitud frente a ella para ganármela.

Dimensión 4: Empatía

Tiene que ver mucho con el actuar pensando en que ellos mismos serían los que acuden por tal servicio que se les presente dentro de la comuna municipal.

Dimensión 5: Bienes materiales o elementos tangibles

Referido a todas las cosas físicas que se visualizan tales como: la limpieza e higiene que son parte de la presentación en entidades y que van a ser monitoreadas por personas en rubros de infraestructura y cosas que se tienen.

Atributos generales de la calidad de servicio: El Modelo SERVQUAL.

En este punto los usuarios van a tener la capacidad de observar y opinar respecto a las propiedades de manera general, así mismo se tornan en el pensar en cuanto a verter a una opinión personal, pero de manera global, sobre lo recibido en cuanto a la atención.

En cuanto a la evaluación de la calidad y optimización del servicio, existen criterios para aplicarlos y en la cual cada usuario utilizará para poder evaluar. Conforme a la metodología SERVQUAL, reciprocidad recae en que los usuarios conceden a estos criterios, en una escala de 100, es Fiabilidad 32%. capacidad de respuesta 22%, seguridad 19%, empatía 16% y elementos tangibles 11%.

En la línea estratégica N° 5 se menciona respecto al Plan Marco de Modernización y Calidad de Los Servicios Municipales (PMMCS) (citado por Tejeda, 2014) señaló:

Indagar respecto a la percepción sobre la aceptación de la población respecto a los servicios que se brinda las diferentes unidades organizativas, constituye el fin. Sin embargo, es menester señalar que percibir la buena atención en cuanto a los servicios que brinda un Municipio, este lo obtendremos en base a encuestas y opiniones de los propios clientes. Aplicar estas estrategias, nos permitirá a su vez conceptualizar y darse cuenta respecto al sistema de gestión de la calidad de referencia: la ISO 9001, mediante este documento, el tema de las indagaciones de placer, constituyen el componente crítico para echar de ver una versión u opinión de la población en general y del personal que labora en una Municipalidad. (cliente interno y externo). (p.21).

Además, la implicancia en el desarrollo de diversos proyectos específicos en busca de las necesidades que tiene una determinada población tiene que ver con todos los procesos de gestión que realiza la comunica municipal.

Por otro lado, Vogt (2004) refiere que para obtener una buena gestión de calidad, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

Considerar y tomar en cuenta la opinión o demanda del ciudadano frente a las necesidades básicas que tienen.

Mantener la comunicación con la ciudadanía como parte de la comuna local prestando la mayor atención y permitiendo su protagonismo.

Responder las necesidades que tiene la población; así como Garantizarlos en base a la eficiencia y calidad.

Actuar y proceder conforme se dice, lo que permite hacer realidad a su compromiso.

Evaluar siempre las acciones que se realiza e ir corrigiendo errores o defectos de forma frecuente.

Realizar acciones bajo la premisa de una buena vocación de servicio al público. (p.57).

Gestión de la calidad enfocada a la satisfacción del usuario

Esta norma ISO 9000 (citado por Mora, Moret, y Ezpeleta, 2012) definió el procedimiento de gestión denominándolo como “algo que está ligado a la relación o a la interacción entre sí.” (p.43).

Por consiguiente, Gestionar, implica realizar diversas actividades destinadas al beneficio de los propósitos previstos o propuestos para una determinada organización. Por ello una buena gestión radica en gobernar y controlar una buena organización en cuanto esta sea de buena calidad. Vogt (2004) señaló los siguientes principios de calidad:

Principio 1: Enfoque al cliente

Toda organización juega o gira en torno a sus clientes, y como tal deben percibir el accionar como parte de las demandas que se presenta en la realidad y también demandas futuras de los consumidores, indemnizar y trabajar en aventajar perspectivas de los usuarios. Por ello, una organización debe mantener una buena

comunicación y como tal tener presente que éstas no son estáticas y que cambian constantemente, sumar a ello que los clientes son cada vez más exigentes respecto de lo que desean consumir. Por tanto, ahora no solo se deben esforzar por conocer las necesidades y preferencias, sino que además deben dar soluciones específicas a través de los productos y servicios que brindan.

Principio 2: Liderazgo

Todo líder debe instituir el propósito de una organización. Permitiendo que el personal se sienta protagonista de los planes que tenga una determinada empresa. Hablar de liderazgo implica su accionar a todos los agentes que pertenecen a una determinada empresa u organización.

Principio 3: Participación del personal

Los protagonistas en una organización es el personal, en la que sus facultades u obligaciones van a ser desarrolladas demostrando sus habilidades para ello, siempre pensando en favor de la formación. Muy importante efectuar la estimulación de los que laboran, para el movimiento y actuar en el día a día de cada uno de ellos; por ello es importante que la empresa tenga un plan de incentivos y reconocimientos; ya que si no se cuenta con este tipo de motivaciones se verá la ausencia de entrega, dedicación y esmero en cuanto a la labor que cada uno realiza.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

Muy importante lograr que nuestro accionar se vea realizado en base a una gestión como un proceso; pues el éxito radica en una transformación en cuanto al concepto de "organización". Ya que será muy importante enfatizarnos en la organización en base a procesos, para que de esta manera podamos dar otra visión a nuestros usuarios.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

La clave para Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, vienen a ser la eficacia y eficiencia de una organización en cuanto al

logro de sus objetivos ya que obtenido ello, permitirá establecer mucho mejor los objetivos. Para ello es muy importante ver que la empresa descubra y de trámite de una manera positiva todo lo que se interrelacione.

Principio 6: Mejora continúa

Hablar de una mejora continua durante el accionar en determinada gestión, debiera ser el propósito constante en una organización. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que esa mejora solo la conseguiremos en tanto que debamos seguir el ciclo PCDA del Dr. Deming, quien nos habla de realizar una planificación, el desarrollo, control y actuar en bien de una mejora.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Muy importante enfocarnos de que manera podríamos basarnos en los hechos que nos conlleve a una toma de decisión, lo que ameritará basarnos en el análisis de todos los datos que nos den. Entonces muy importante expresar que, lo que no se puede calcular no se puede reconocer, y lo que no se puede reconocer es un caos. A tenerlo en cuenta siempre.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Un proveedor mantiene su organización, de tal forma que la relación sea, mutuamente beneficiosa, en la medida que desarrolle la capacidad de ambos para crear valor. Desde el rol que les compete, se hace necesario crear alianzas estratégicas con los proveedores, con la intención de demostrar ser más profesionales y como tal ir mejorando la productividad y por ende la renta.

Diseñar la ejecución de un procedimiento de gestión de la eficacia de una organización está afectado por la naturaleza de cada organización, por ello es importante apoyarse de un régimen de gestión de calidad (y de sus principios) en cuanto a que sea una decisión estratégica que tome el rumbo de cada organización., por sus demandas, por sus propósitos, por el accionar que brinda, por los procesos que aplica y por su propia estructura diseñada. Alcanzar los objetivos o metas propuestas, estas se van a lograr en cuanto se ejecute el accionar

fundado o creado en una determinada organización bajo un sistema de gestión de calidad delineado para mejorar frecuentemente.

Cuando se hace un estudio exhaustivo para poder contribuir en gestión de costos y riesgos, será necesario aplicar los principios para una gestión cuyo logro sea la eficacia, ya que no sólo suministra las ayudas de forma directa, sino también a las Administraciones Públicas; por ello, es de suma importancia evaluar verdaderamente el agrado de sus clientes en relación con la imagen global de la Organización y el trabajo que presta, su nitidez y los aportes de los clientes - ciudadanía. Es por ello que más de las veces las diversas organizaciones utilizan encuestas a los usuarios - ciudadanos para saber su satisfacción, el que a su vez también pueden utilizarse otras herramientas que nos conlleve a obtener los resultados esperados.

Instrumentos para evaluación de la Satisfacción del ciudadano

Existen un sin número de herramientas en cuanto al control de la eficacia de los servicios. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantearon, la escala SERVQUAL, un método que sirve para la medición respectiva de lo que se pretende, asentada en la discrepancia entre conocimientos y posibilidades (carácter normativo)” (p.23).

Y hablar de esta escala, ésta trae 22 ítems que personifican las dimensiones de un servicio, tales como: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Lo cual nos hace ver que estos ítems que estaban redactados de forma negativa fueron redactados también de manera positiva. Más adelante veremos que éstas son cambiadas por muchos autores, en la que inclusive colocan las ponderaciones de cada dimensión, y sustituyeron en cada una de las sentencias, el término “deben o deberían” por el término “lo que sería esperable o lo que se debería esperar”. A esta forma de medir la calidad de servicio la denominan también como pauta no confirmatoria sustractiva. Mientras que, para otros autores, dado que las puntuaciones diferencias pueden presentar problemas cuando son tratadas con análisis estadísticos, suponen más adecuado preguntar

directamente por la diferencia P – E (Percepción - Expectativas). Y a ello se le denomina pauta no confirmatoria subjetiva. (Brown et al. 1993)

Cronin y Taylor (1992) señalaron “que solamente usáramos las perspicacias, para medir la eficacia de la parte que desarrolla.” (p.43).

Muchos otros autores consideran legítimo la pauta no confirmatoria sustractiva, tomando en cuenta que solo debiera utilizarse ello, el que a su vez también podamos considerar las expectativas, como punto ideal, concepto que incorpora Teas (1993) quien indicó “en su modelo de desempeño evaluado y en el modelo de calidad normalizada” (p.65). Más adelante debido a las críticas que Teas se propuso modelos combinados que puedan plasmar los atributos de tipo vectorial como de aspectos más sencillos.

Parasuraman et al. (1994, p.57) indicó un doble concepto de las expectativas, señalando:

Cuando se genera también el desajuste entre el servicio percibido y el servicio adecuado (Medida de la Adecuación de un Servicio, MSA), es importante modificar la organización del mencionado grado para acumular no sólo la discrepancia entre el servicio percibido y el servicio deseado (considerada como la Medida de la Superioridad de un Servicio, MSS),

1.3 Justificación

Como es de esperarse todo estudio presenta en su contenido la consideración de las políticas y líneas de investigación en cuanto a una programación de maestría en gestión pública de la universidad César Vallejo; el cual genera congruencia con la gestión municipal en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017.

La presente investigación tiene como justificación orientarse a estudiar y analizar un problema, en el cual se centraron en buscar la incidencia de una variable

sobre la otra, que son significativos en el desarrollo del proceso de servicios con estándares de productividad satisfactorio, asimismo al desear hablar del funcionario público y el cliente o usuario en cuanto a las relaciones humanas , ambos serán quienes constituyan un rol muy importante para el alcance de los fines y las metas que son el objetivo del sistema municipal.

Justificación teórica

El presente estudio tuvo justificación teórica debido a que existen escasas investigaciones nacionales referentes al problema del ámbito de estudio planteados. Esta investigación permitió conocer teóricamente más sobre gestión municipal y se determinó el grado de incidencia que existe con la satisfacción del usuario.

En esta investigación cuando hablamos de las ciencias económico-administrativas, el trabajo investigativo se va a justificar teóricamente, en tanto que podamos hacer una discusión de la teoría administrativa o económica (es decir, los principios que la soportan), respecto a su proceso de implantación o a sus resultados. (Bernal, 2010, p.106). Entonces diremos que de hecho aquí en este estudio, el propósito es establecer una reflexión y discusión académica respecto al conocimiento ya existente, confrontando una proposición, contrastando derivaciones o realizando gnoseología del discernimiento existente.

Justificación práctica

Vamos a hablar de una justificación práctica, cuando al conocer la satisfacción del torno a la gestión municipal permite conocer que aspectos mejorar y poder tomar decisiones para brindar un mejor servicio municipal.

Ante ello Hernández, (2014) definió: Si hemos concretado con darle solución al problema, o, proponer habilidades que siendo una vez aplicadas de hecho que contribuirían a la solución; entonces solo así estaremos hablando de una investigación que tiene una justificación práctica (p.4).

Justificación metodológica

El presente estudio tuvo soporte metodológico puesto que se utilizaron instrumentos validados para medir el comportamiento de las variables en estudio.

Ante ello Galán (2010) refirió:

Que, de hecho, cuando decidimos realizar una investigación completa recaída en el desarrollo de una Tesis, este nos permite la aplicación de los diversos métodos de estudio, sus técnicas y procedimientos, así como el realizar o elaborar diversos instrumentos que permitan en su aplicación obtener los resultados esperados. Entonces nuestro trabajo será considerado por otros investigadores en cuanto se desee tomarlos en cuenta como ayuda o apoyo a lo que ellos vengán investigando.

Así mismo, muy importante enfatizar que la justificación metodológica es necesaria en una investigación del problema en cuanto se puede esbozar la existencia de una estrategia para propiciar un nuevo conocimiento que sea este preferido y fiable. Entonces solo así lograremos poner en claro y observar durante un asunto que implique varios espacios. (p. 32).

Justificación legal

En cuanto a este trabajo de investigación, se justifica a nivel legal en nuestra ley de leyes del Perú, así también la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y la Ley N° 27444 y la Ley del Procedimiento Administrativo General.

1.4 Problema

Muy importante enfocar el espacio donde se trabaja, ya que ello demandará la realización de muchas habilidades, que permitirá el logro de los objetivos o metas trazadas a nivel institucional en un marco de agrado y aceptación de parte de los habitantes de una comuna municipal, tal es así que se pueden precisar

varios factores que generarán cambios en la forma de realizar la gestión de las municipalidades; como producto de la influencia de estos elementos,

En ese sentido en el ámbito nacional podemos señalar que existe las discrepancias y/o extravíos que incurren de manera negativa en el desempeño de los objetivos y las claves en el progreso de la Misión de los Gobiernos Locales. Y cuando hablamos de estos aspectos; muchas veces estos reaparecen y el no prevalecer a tiempo dando lugar a que no solo se declinen las insuficiencias positivas, sino que también generen problemas de mayor dimensión (García, 2016, s.p)

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (citado por Morales, 2014) indicó:

Nuestra país cuenta con 1643 municipalidades a nivel distrital. El que a su vez no han sido examinadas ni cuentan con evidencias en la literatura para poder establecer nuevas iniciativas innovadoras que coadyuven a ser tomadas en cuenta y como tal puedan contribuir en el desarrollo y progreso de la gestión de cada una de las comunas nuevas. (s.p.)

La calidad de vida, es un tema muy importante y básico en el desarrollo familiar, y como tal los municipios están en la facultad de contribuir en el bienestar de ello, generando de esta manera que los ciudadanos constituidos en un núcleo familiar cada uno alcance una mejor aptitud de vida. La problemática de la gestión que presenta la Municipalidad de San Martín de Porres se debe al desinterés por fracción de la comuna municipal para que su personal tenga mayor dominio en su desempeño, haciéndose muy común que la atención brindada llegue a veces a ser muy mala, ese problema radica en la capacitación del personal que brinda servicio en la municipalidad al no ser eficaz, asimismo otro de los aspectos que general disconformidad es la mala reacción del personal frente a usuarios que se encuentran disconformes con el servicio requerido, que conlleva a una mala atención que puede llegar incluso a ser hostil, otro de los problemas radica en la

mala información que brindan para resolver problemas o conflictos nuevos, los problemas también se suscitan por los trámites engorrosos y burocráticos que se dan desde que un usuario solicita una licencia de funcionamiento hasta una liquidación de impuestos, los tiempos y plazos para poder ver efectivo el servicio solicitado en ocasiones llegan a ser demasiado extensos, una problemática que hasta la fecha no ha podido ser menguada es también la falta de seguridad que se dan en la parte externa de la institución, pues uno es pasible de ser víctima de cualquier delincuente. Todos estos hechos crean un conflicto pues este mal servicio que se brinda a los usuarios genera a su vez reclamos, quejas y desconfianza, conllevando a que un poblador de este distrito se encuentre disconforme y poco valorado.

Esta realidad reflejada en el distrito el cual refiere este trabajo de investigación, nos hace reflexionar sobre la ejecución de estrategias para determinar una adecuada gestión municipal que esté fundada en la priorización de las demandas reales de la población y que busque la satisfacción de estas, que se verá traducida en la satisfacción del usuario.

Las municipalidades, por la cercanía que tienen con las personas, son instituciones bastante exigidas y demandadas por parte de la ciudadanía. De hecho, tal como afirmó un funcionario municipal la gente piensa que el municipio hace todo y que está obligado a hacerlo.

En este sentido, los roles, funciones y atribuciones municipales están definidas en la (LOCM) (2003) manifestando que:

Estas son asociaciones, son entidades autónomas de derecho público, con personería jurídica y propiedad, cuyo propósito es reparar las demandas de la comunidad local y afirmar su colaboración en el avance económico, social y cultural de la comuna. Sus roles, por tanto, son actuar como prestador de servicios municipales y como gerente de la participación en el progreso. (p.65).

Para cumplir con estos roles, las municipalidades deben abordar de manera acertada y adecuada la planificación y regulación comunal. En consecuencia, la presente investigación pretende instituir la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito San Martín de Porres - Lima, 2017 y frente a ello se trazó la siguiente interrogante:

Problema general

¿La gestión municipal interviene en la complacencia del beneficiario en el distrito de San Martín de Porres, ¿Lima, 2017?

Problemas Específicos

Problema específico 1

¿La gestión municipal interviene en la fiabilidad de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017?

Problema específico 2

¿La gestión municipal interviene en el contenido de réplica de la complacencia del beneficiario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017?

Problema específico 3

¿La gestión municipal interviene en la seguridad de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017?

Problema específico 4

¿La gestión municipal influye en la empatía de la complacencia del beneficiario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, ¿Lima, 2017?

Problema específico 5:

¿La gestión municipal influye en los aspectos tangibles de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis General

A una mejor gestión municipal mayor será la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

A una mejor gestión municipal mayor será la fiabilidad de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Hipótesis específica 2

A una mejor gestión municipal mayor será el contenido de respuesta de la complacencia del beneficiario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Hipótesis específica 3

A una mejor gestión municipal mayor será la seguridad de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Hipótesis específica 4

A una mejor gestión municipal mayor será la empatía de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Hipótesis específica 5

A una mejor gestión municipal mayor será la elevación de complacencia de los aspectos tangibles de los usuarios que acuden a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Establecer si la gestión municipal interviene en la complacencia del beneficiario en el distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Establecer si la gestión municipal influye en la fiabilidad de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivo específico 2

Identificar si la gestión municipal influye en el contenido de contestación de la complacencia del beneficiario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivo específico 3

Identificar si la gestión municipal influye en la seguridad de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivo específico 4

Identificar si la gestión municipal influye en la empatía de la complacencia del beneficiario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

Objetivo específico 5

Identificar si la gestión municipal influye en los aspectos tangibles de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

II. Método

2.1. Variables y su definición conceptual

Para la presente indagación se han trabajado dos variables:

Variable independiente

Gestión municipal.

Variable dependiente

Satisfacción del usuario.

Definición conceptual de las variables

Gestión municipal.

Según Hernández (2013) Se entiende por gestión municipal a una serie de actividades que ejecuta el municipio para de alguna u otra forma expresar y concretar las diversas demandas que tiene la población, así mismo instituye la escasez de abordar los aspectos de la capacidad interna de este nivel de gobierno (p. 22).

Satisfacción del usuario

Según Vogt (2004) refiere que el resultado de un proceso permanente, radica entre la comparación de la experiencia y los conocimientos subjetivos. (p. 16).

Definición operacional

La variable gestión municipal se operacionalizó con las dimensiones desarrollo organizacional constituido por los indicadores e ítems; finanzas municipales constituido por sus indicadores e ítems, servicios y proyectos compuesto por 5 indicadores e ítems; y gobernabilidad democrática constituido por 5 indicadores y 5 ítems.

La variable satisfacción del usuario se operacionalización a través de las dimensiones fiabilidad compuesto por 2 indicadores y 7 ítems; Capacidad de respuesta constituido por 2 indicadores y 7 ítems; Seguridad constituido por 2 indicadores y 5 ítems; Empatía constituido por 2 indicadores y 5 ítems; y Aspectos tangibles compuesto por 3 indicadores y 6 ítems.

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala y valor	NIVEL
GESTIÓN MUNICIPAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Capacidad de operar de acuerdo a objetivos y metas	1	Es excelente (7 puntos)	Insatisfecho [30-90> Medianamente satisfecho [90-150> Satisfecho [150-210>
		Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio	2	Es bueno (6 puntos) Es más que regular (5 puntos)	
		Capacidad de contar con personal formado adecuadamente	3	Es regular (4 puntos)	
		Capacidad de implementar sistemas mecanizados	4	Es menos que regula (3 puntos)	
		Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación de personal	5	Es malo (2 puntos) Es pésimo (1 punto)	
		Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal	6		
	FINANZAS MUNICIPALES	Capacidad de manejo Presupuestario	7		
		Capacidad de manejo responsable de la deuda	8		
		Capacidad administrativa Financiera	9		
		Capacidad de orientar la Inversión a sectores de población vulnerables	10		
	SERVICIOS Y PROYECTOS	Capacidad de ofrecer servicios municipales	11		
		Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal	12		
		Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipales	13		
		Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio	14		
		Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos	15		
		Capacidad de promover la organización de la sociedad civil	16		
		Capacidad de implementar la transparencia municipal	17		
		Capacidad de promover la participación y concertación local	18		
		Capacidad de informar las normativas legales a la población	19		
		Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social	20		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FIABILIDAD	Asistencia al usuario	1,2,3,4,5	Es excelente (7 puntos)	
		Confianza	6,7	Es bueno (6 puntos) Es más que regular (5 puntos)	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disponibilidad	8,9,10,11	Es regular (4 puntos)	
		Oportunidad	12,13,14	Es menos que regula (3 puntos)	
	SEGURIDAD	Credibilidad	15,16	Es malo (2 puntos) Es pésimo (1 punto)	
	EMPATÍA	Profesionalismo	17,18,19		
		Comprensión del usuario	20,21,22		
	ASPECTOS TANGIBLES	Accesibilidad	23,24		
		Señalización	25		
		Apariencia de las instalaciones	26,27,28,29		
		Cercanía	30		

2.3 Metodología

Desarrollar esta indagación me permitió hacer uso del método científico, de acuerdo con ello, Gama (citado en Soto, 2014) refirió, que este método radica en el proceso correcto para realizar una investigación probada de modo que siendo ya contrastada se establezca legislaciones o teorías (p.33).

2.4 Tipo de estudio

En cuanto a este punto, mi investigación está basada en un enfoque cuantitativo. Sustentado teóricamente en Vera (2015), señalando:

Esta indagación se caracteriza porque parte de una teoría y subsiste en él; el propósito de este estudio radica en manifestar recientes teorías o transformar los ya existentes, en desarrollar la ciencia científica o filosófica, pero sin disentir con ningún aspecto versado. (p.2).

El estudio también presenta un nivel explicativo de alcance causal. Sustentado teóricamente por Hernández (2012) quien definió que:

Los estudios explicativos se ocupan tanto del valor de los principios (investigación ex post facto), como el de los enseres (investigación experimental), con el experimento de hipótesis cuyas consecuencias y conclusiones componen el horizonte más recóndito de culturas. La indagación definible tiene la finalidad de buscar el porqué de los fenómenos o vicisitudes mediante la compañía de crónicas de causalidad. (p.26).

2.5 Diseño de investigación

Esta indagación poseyó un esbozo no experimental. Al respecto Vera (2015) señaló que este tipo de estudio se ejecuta sin manejar deliberadamente las variables. (p.1).

Hernández (2014) consideró que es un estudio transversal o transaccional, en cuanto a que recoge información en el preciso momento dado, o en un momento único (p.151).

Por ello, el estudio obtuvo como finalidad establecer si la variable Gestión Municipal influye en la variable Satisfacción del Usuario para la municipalidad de San Martín de Porres – Lima, 2017. También, la exploración se colocó dentro de la causa transaccional, habiéndose recopilado las identificaciones requeridos al accionar, permitiéndonos puntualizar las variables y examinar la reciprocidad y el hecho en un instante entregado. Así, se resolvió elegir por el esquema logrado.

El esquema seguido
o en la investigación fue:



Dónde:

N: Población

X: Variable independiente: Gestión municipal.

Y: Variable dependiente: Satisfacción del usuario.

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Para determinar la población en un estudio de investigación, hay que considerar el conocimiento de las características de una determinada población, el cual está señalado como objeto de estudio.

Al respecto Hernández (2014) definió como población, a las características similares y sobre las cuales se desea hacer deducción. (p. 48).

La población o universo de interés en esta investigación, según el INEI (2015) está conformada por “700,178 habitantes del distrito de San Martín de Porres” (p.67).

Por otro lado, se señala la información minuciosa en el Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de San Martín de Porres al 2021, en base a lo que se estima por el INEI al 2011 más del 51% de las poblaciones del distrito tiene sexo femenino (Ver tabla N° 02). También, una significativa proporción de la localidad de San Martín de Porres es bastante joven: el 24.9% ; por lo que del total de la población distrital tiene una edad comprendida entre los 0 y 14 años.

Tabla 2.

Distribución de la población por sexo

Sexo	N°	%
Femenino	360,848	52
Masculino	339,330	48
Total	700,178	100

Fuente: INEI

Muestra

Para determinar la muestra se tomó en cuenta a personas que harían un subgrupo representativo de la localidad. Por lo que está referido a la presentación de un subconjunto de elementos que conciernen y están ligados a sus características al que llamamos localidad.

Hernández (2014) refirió:

Este tipo de estudio cuantitativo respecto a la muestra nos hace ver la parte representativa de la población, mediante el cual se recolectan información, en donde se tiene que precisar y delimitar con exactitud, dicha muestra deberá ser que represente a la población. El investigador proyecta que las consecuencias encontradas en la muestra logren inferirse y extrapolarse para toda la población. (p.173).

Para el estudio se ha utilizado la muestra de tipo probabilístico en que la fórmula para computar el tamaño de muestra se presenta a continuación:

En donde:

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

N = Población

Z = Nivel de confianza

P = Proporcionalidad esperada

Q = Fracaso probable

D = Error máximo de proporción

Haciendo el reemplazo de los datos se obtiene una nuestra muestra con un intervalo de confianza del 95%, quedando conformada por 384 habitantes en San Martín de Porres.

Tabla 3.

Muestra distribuida por sexo

Sexo	N°	%
Femenino	198	52
Masculino	186	48
Total	384	100

Fuente: INEI.

Se aplicó un tipo de muestreo probabilístico. Según Hernández (2014) refirió que la muestra probabilística, su principal ven a una mejor gestión municipal mayor será la tasa es que se ejecuta el cálculo de la capacidad del error en los pronósticos a ejecutar; por ende, es menester determinar que el primordial propósito de conformar un modelo probabilístico es comprimir al más pequeño error en estándar” (p45).

De acuerdo a los discernimientos de selección a quienes se les aplicaría el instrumento se tuvo en consideración los requisitos citados por Hernández (2014) expresando que “son explícitos por la pregunta de investigación y encuadra la población objeto de análisis, estos muestran a los dependientes que lograrán concernir al estudio; por lo general, estos criterios son globales o generales” (p.56). A continuación, se detallan:

Los discernimientos de inclusión ser ciudadano en el distrito de San Martín de Porres. Ser usuario de los servicios municipales de la Municipalidad de San Martín de Porres y asistir a la Municipalidad cuando se les solicita conforme a lo programado para la encuesta, el día de la prueba. Ser numerario de la Municipalidad de San Martín de Porres.

Respecto a los discernimientos de exclusión correspondió: No ser ciudadano del distrito materia de estudio.

No ser usuario de servicios del municipio de San Martín de Porres y no asistir a la municipalidad durante el llamado para realizar la encuesta, el día de la prueba.

No ser funcionario del municipio de San Martín de Porres.

2.7 Recolección de datos (Técnicas e instrumentos)

Presento los resultados conforme puede observarse en la tabla 4.

Tabla 4.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Gestión Municipal	Encuesta	Cuestionario sobre Gestión Municipal
Satisfacción del Usuario	Encuesta	Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

2.7.1. Técnicas de recolección de datos

Es menester señalar que lo referido anteriormente corresponde a los ordenamientos el cual transmiten informaciones válidas y confiables, para ser esgrimidas como datos científicos.

Recolectar datos comprende muchos aspectos que nos van a permitir los logros deseados.

Para efectos del estudio se utilizó como técnica a la encuesta, que se conceptualiza como la obtención de indagación en la que aplica a los invitados a

realizar la encuesta, a través del uso de los instrumentos como es el cuestionario o la entrevista. Esto nos permite recabar la recopilación de información, que se ejecuta a través de preguntas que van a permitir medir los indicadores que se han hechos expresos en la Operacionalización de las técnicas del problema o de las variables de la hipótesis.

2.7.2. El instrumento para la recolección de datos.

Lo que va a ayudar para la obtención de determinadas evidencias, son los instrumentos que utilizaremos, por lo cual nos ayudará a obtener lo que deseamos investigar.

Según Hernández (2014) señaló:

Lo que nos ayuda a obtener la retribución numeraria a las dimensiones de la posesión, es el instrumento de medida, que viene a ser la técnica o conjunto de técnicas por cotejo con los dispositivos de mesura o para incitar y ponderar las expresiones del carácter cuando éste es medible sólo de manera indirecta.

Así mismo señala el Autor que un instrumento debe indemnizar tres requerimientos elementales: detectar la señal” sin interferencia y, en especial, sin intervención del operador. Siendo la maniobra de medida es la interacción objeto de medida-instrumento, efectivamente, el interés no es ya el objeto de medida sino el complejo objeto-instrumento. No inducir rebeldía en el objeto de medida o, de ser así, tal renuencia debe ser calculable. Asentar en supuestos concluyentes sobre la dependencia entre la participación y el efecto observado. (p.49).

En el caso del presente estudio, para su realización se utilizó dos cuestionarios. El cuestionario de Gestión Municipal fue el propuesto por el “Grupo Gestor” (2008) que está compuesto por las siguientes organizaciones: GTZ-cooperación técnica alemana, Research Triangle Institute (RTI/USAID), Programa de Transparencia y Gobernabilidad (TAG/USAID), Programa de las Naciones

Unidas para el Desarrollo (PNUD), Oficina de Planificación para el Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), Fundación Nacional para el Desarrollo (FUNDE), Corporación de Municipalidades de la República de El Salvador (COMURES), Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM), Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL) y la Maestría en Desarrollo Local de la Universidad José Simeón Cañas (UCA). Resaltando que este, fue adaptado, y a su vez conformado por premisas y presenta una calificación de escala de Likert (de 1, muy desacuerdo hasta 7, muy de acuerdo).

Al evaluar la variable satisfacción del usuario, se tomó el instrumento elaborado por Rojas (Chile, 2015) que tiene una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.82. Este cuestionario está conformado por 30 premisas y tiene una calificación en escala de Likert (de 1, muy desacuerdo hasta 7, muy de acuerdo).

Con la intención de recoger datos para la presente indagación, se usó algunos instrumentos o técnicas, empleándose por ejemplo un cuestionario, tipo Likert, a los usuarios que asisten a la municipalidad de San Martín de Porres con el propósito de conocer aspectos relacionados con la variable de gestión municipal. Asimismo, se aplicó un cuestionario para la variable satisfacción del usuario.

Descripción de los Instrumentos

Tabla 5.

Ficha técnica del instrumento de la gestión municipal

Variable independiente: gestión municipal	
Nombre Del Instrumento	Autoevaluación de la gestión municipal
Autores	Sistematización y conceptualización: Marcos Rodríguez (FUNDE) Validación del instrumento en campo: Carolina Monteflores y Alex Ramírez (ISDEM)
año	2008
Tipo de instrumento	Cuestionario
Objetivo	Conocer si la gestión municipal influye en la satisfacción del usuario
Población	Usuarios que asisten a la Municipalidad de San Martín de Porres
Número de ítem	20 (adaptado)
Aplicación	Directa
Tiempo de llenado	30- 45 minutos
Normas de aplicación	El usuario marcará según su apreciación por los Servicios brindados en la Municipalidad
Escala	Likert (niveles valorativos) Muy desacuerdo (1) Bastante desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Bastante de acuerdo (6) Muy de acuerdo (7)

Tabla 6.

Ficha Técnica de la variable dependiente: satisfacción del usuario

Variable dependiente: satisfacción del usuario	
Nombre Del Instrumento	Satisfacción del usuario municipal (adaptación de la Escala SERVQUAL)
Autores	Julio Eduardo Rojas Pinto
Año	2015
Tipo de instrumento	Cuestionario.
Objetivo	Determinar la satisfacción del usuario
Población	Usuarios que acuden a la Municipalidad de San Martín de Porres
Número de ítem	30
Aplicación	Directa
Tiempo de llenado	30- 45 minutos
Normas de aplicación	El usuario marcará según su apreciación por los Servicios brindados en la Municipalidad
Escala	Likert (niveles valorativos) Muy desacuerdo (1) Bastante desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Bastante de acuerdo (6) Muy de acuerdo (7)

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validación

Hablar de cuando un instrumento es este se da en cuanto mida lo que está destinado a ello. Y para ello es necesario señalar la existencia de tres tipos de validez: de contenido, de criterio y de constructo.

La aproximación cualitativa que tiene como función indagar y hallar el asentimiento en donde se recoge la opinión de un incorporado grupo de expertos en los temas en asunto, y forma parte de la validación de contenido.

Se usaron los siguientes criterios de evaluación del contenido del instrumento

Tabla 7.

Criterio de para la validez de contenido

Indicadores	Criterios
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.
Pertinencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

El permitirme darles validez a los instrumentos fue ejecutado mediante un experto quien evaluó los instrumentos para su evaluación respectiva.

Tabla 8.

Calificación del juicio de expertos

Validador	herramienta	Calificación
Exp.1	Gestión Municipal	Aplicable
Exp.1	Satisfacción del usuario	Aplicable

Finalmente, los especialistas ultimaron que el instrumento es aplicable, por lo tanto, la validación de contenido en la construcción de los ítems fue declarado con suficiencia.

Confiabilidad

Establecer consecuencias coherentes y sólidos repetitivas, corresponde al instrumento.

Según Hernández (2014) señaló:

Para tomar en cuenta que un instrumento sea confiable, se puede escoger muchas convenciones o palabras al ser medida: coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna, pero el calificativo frecuente es que todos son fundamentalmente mencionados como varios factores de correlación. (p.33).

Respecto al instrumento de la variable Gestión municipal, está preparado por 20 ítems, tipo Likert, y en cuanto el instrumento de la variable Satisfacción del usuario, contiene 30 ítems. Por las tipologías de los catálogos tomaremos la confiabilidad estadística de la técnica del Alfa de Cronbach.

Tabla 9.

Confiabilidad de los instrumentos

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nº de elemento
Gestión Municipal	0,883	20
Satisfacción del Usuario	0,951	30

Fuente: Elaboración propia.

Para efectos de nuestro estudio se utilizaron dos instrumentos validados anteriormente por otros autores.

2.8 Procedimiento de recolección de datos

Este procedimiento consiste en obtener información a través de la aplicación de los instrumentos o técnicas requeridas. Dicho de otro modo, seleccionaremos los cuestionarios que efectúen con las obligaciones de eficacia y confiabilidad para calcular las variables de estudio. Estos cuestionarios se obtendrán tomando las variables de investigación que den los efectos que se necesitarán para cumplir con

los objetivos advertidos de la investigación y serán elaborados con preguntas cerradas en Escala de Likert. Así mismo se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para el procesamiento de los datos de los cuestionarios, así como aprobar, procesar y contrastar hipótesis.

2.9 Métodos de análisis de datos

Obtenida la averiguación requerida en cada uno de los cuestionarios se procederá a calcular y analizar a través del programa Excel y SPSS (paquete estadístico para las ciencias sociales) versión 21, que mediante ello se estableció la atribución de la gestión municipal en la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres – Lima, 2017.

Hernández (2014) respecto al método estadístico, sustentó “

Prueba hipótesis

Según Hernández (2014) indicó que la denominada hipótesis, consiste en establecer una relación entre dos o más variables para explicar, si es posible, avisar probabilísticamente las propiedades y vínculos internos de los raro o causas y consecuencias de un determinado problema, es. (p. 129).

2.10 Aspectos éticos

Muy importante aplicar todo el protocolo establecido para la realización de nuestra investigación y como tal aquí la cumplimos; igualmente asumimos las encomiendas del Manual de Publicaciones de la APA. Por tanto, basándonos en los siguientes principios:

- Reserva de identificación de los habitantes del distrito de San Martín de Porres.
- Citas de los textos y documentos consultados.
- No aplicación de las consecuencias.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos e inferenciales de las variables de estudio

Aplicado el instrumento a la muestra de estudio, pasamos a representar descriptivamente los resultados obtenidos estadísticamente:

Tabla 10.

Niveles de la gestión municipal en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	131	34,1	34,1	34,1
	Regular	240	62,5	62,5	96,6
	Bueno	13	3,4	3,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

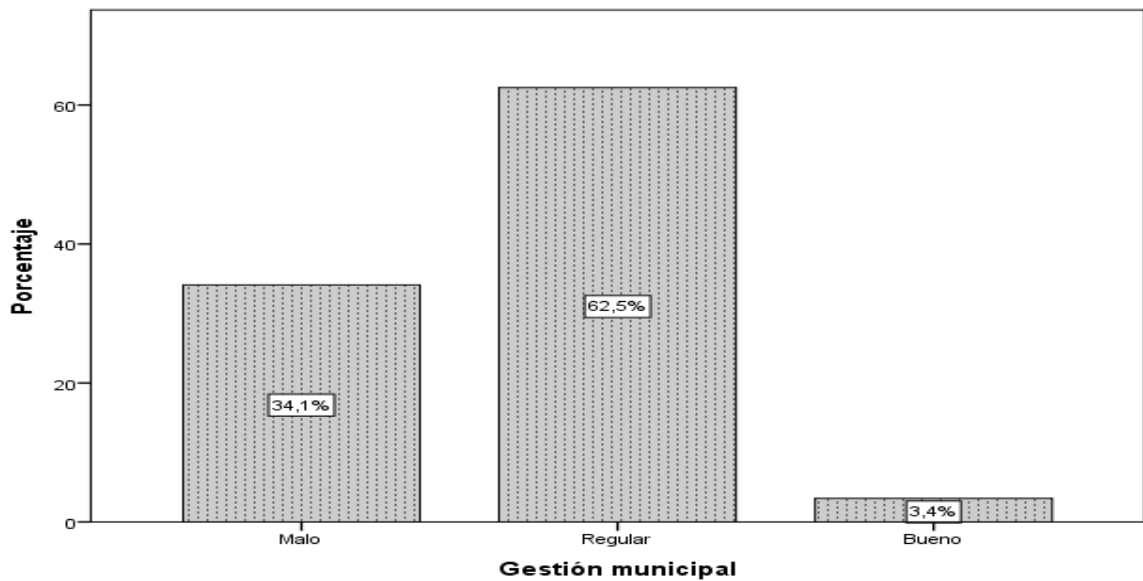


Figura 1 . Niveles de la gestión municipal

Con respecto figura y tabla se visualiza que el 62,5% de los encuestados manifiestan que la gestión municipal se presenta en un nivel regular, así mismo el 34,1% refieren que la gestión está en el nivel malo y solo el 3,4% manifiestan que la gestión municipal se presenta en un nivel bueno en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017.

Tabla 11.

Niveles frecuencia de la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	34	8,9	8,9	8,9
	Moderado	267	69,5	69,5	78,4
	Alto	83	21,6	21,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

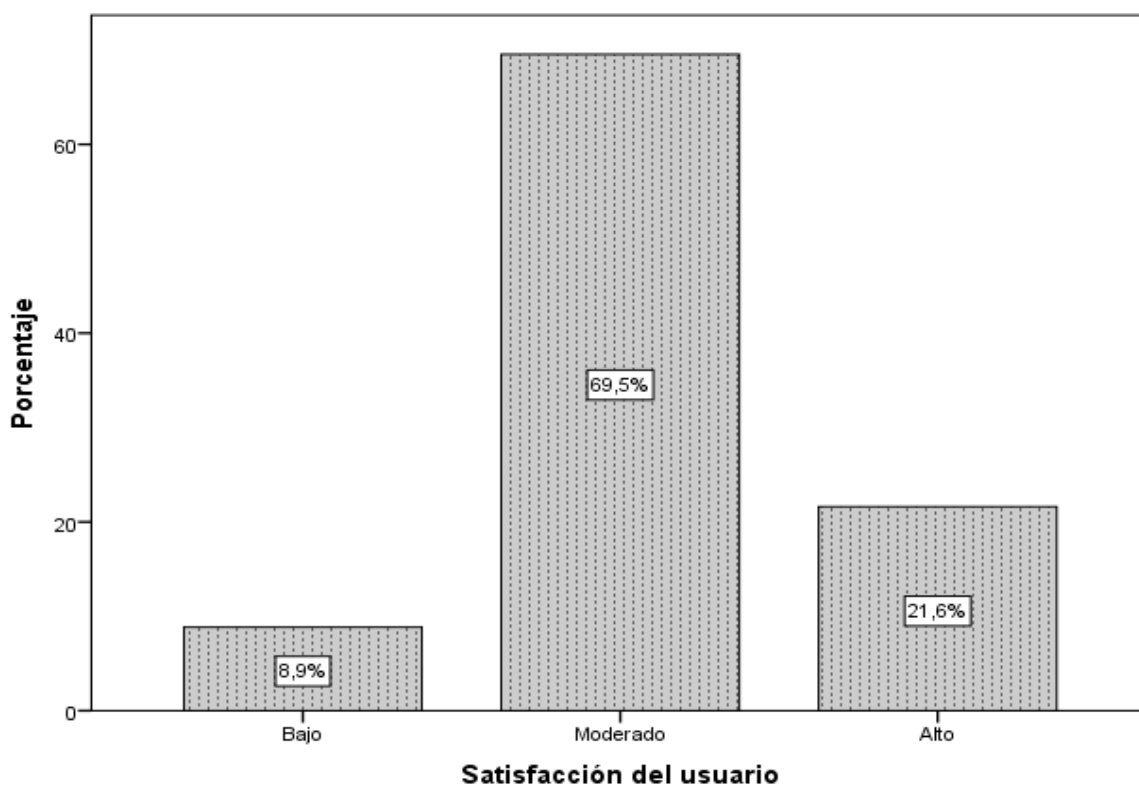


Figura 2. Niveles de frecuencias de la satisfacción del usuario

Tanto de la figura como en la tabla se representa que la frecuencia donde el 69,5% de los encuestados refieren tener una satisfacción moderado, el 21,6 indican tener una satisfacción de nivel alto y el 8,9 de los participantes ha referido tener una satisfacción de nivel bajo en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017.

Aspectos determinantes antes del análisis previo.

Aquí se utilizará una prueba no paramétrica, mediante el cual nos mostrará la subordinación entre las variables con respecto a lo que se obtuvo, en base al evento con escala ordinal, asimismo contrastar las hipótesis establecerá en el ensayo de retroceso en movimiento, siendo los datos de representación cualitativa ordinal, colocando al modelo de retroceso logística ordinal, y para ello se tomará en cuanto a la información del SPSS.

Tabla 12.

Ajuste de los datos para el modelo de gestión municipal en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	48,140			
Final	24,895	23,245	2	,0

Función de enlace: Logit.

De los resultados obtenidos conforme señala la tabla, se observa las siguientes las derivaciones, y es que la obtención de estos resultados explica que la gestión municipal en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017. En donde el efecto de la tabla de acuerdo con el Chi cuadrado es de 23,245 y p valor (valor de la significación) es igual a 0.000.

Tabla 13.

Determinación de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal

Bondad de ajuste				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Pearson	3,417	2		,181
Desviación	1,989	2		,370

Función de enlace: Logit.

En relación con las variables y al modelo presentado, ésta sería dada p valor 0.181 frente al α igual 0.05. descubriendo de tal representación los enseres de la cortesía de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; donde con los datos de las variables es posible demostrar la dependencia entre ellos; así que el piloto y los resultados están exponiendo la subordinación de una variable sobre la otra.

Tabla 14.

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión municipal en la satisfacción del usuario

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[gest_agrup = 1]	-,753	,229	10,781	1	,001	-1,202	-,30
	[gest_agrup = 2]	3,348	,348	92,592	1	,000	2,666	4,03
Ubicación	[satis_usua=1]	-1,742	,448	15,102	1	,000	-2,621	-,86
	[satis_usua=2]	,097	,261	,137	1	,711	-,415	,60
	[satis_usua=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Los resultados de las variables de la regresión en relación a la gestión municipal en la complacencia del usuario la gestión municipal en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017, se tienen los cotejos entre el nivel regular de la gestión municipal en comparación con la satisfacción del usuario que se exterioriza en un nivel moderado, en relación la variable gestión municipal resulta preventivo con respecto a la variable satisfacción del usuario, donde el encuestado que visualiza a la gestión municipal en el nivel regular, que tiene la posibilidad de descubrir su satisfacción en un nivel moderado, esta aseveración está reconocida por el resultado de la prueba de Wald igual a 10,781 siendo ésta explicativo por lo que p value= 0,01 que es menor al 0.05.

Prueba de hipótesis general

Ho: La gestión municipal no interviene en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

H1: La gestión municipal influye en la complacencia del beneficiario en el distrito de

San Martín de Porres – Lima, 2017

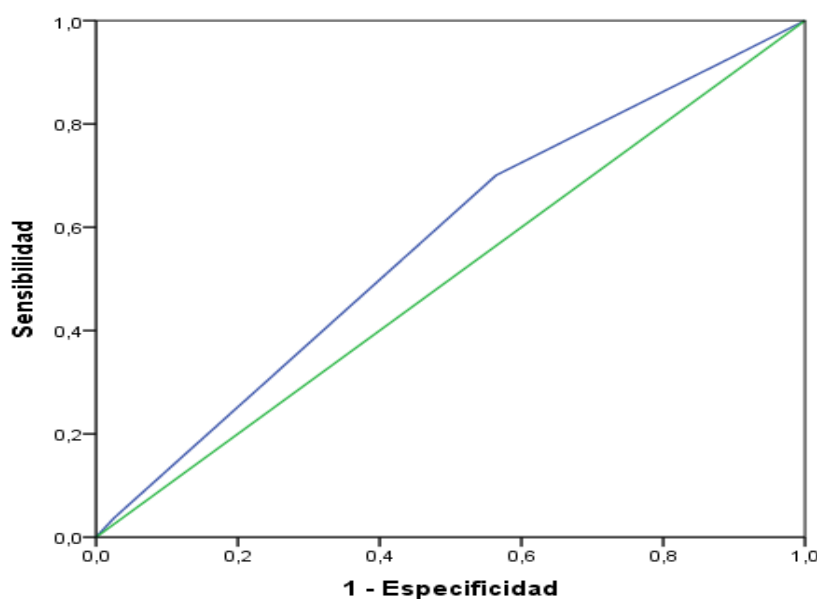
Tabla 15.

Pseudo coeficiente de determinación de las variables gestión municipal en la satisfacción del usuario

Pseudo R-cuadrado			
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,259	,275	,239

Función de vínculo: Logit

A continuación se presenta los pseudo R cuadrado, donde se visualiza la dependencia porcentual de la gestión municipal en la satisfacción del usuario, y en ello se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0,259 lo que significa que satisfacción del usuario se debe al 25,9% de la gestión municipal en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017, no obstante la dependencia más estable es del coeficiente de Nagelkerke, el cual la satisfacción del usuario depende al 27,5% de la gestión municipal.



Área= 0,570

Figura 3. Representación del área COR de la gestión municipal en la satisfacción del usuario.

Asimismo, a efectos de lo referido, se tiene el área personificado por los

datos de incidencia de la gestión municipal en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017, donde se establece el reporte del mismo con 57% de área bajo la curva COR; en consecuencia, la gestión municipal influye en la satisfacción del usuario.

Dimensiones

Resultado específico 1

La gestión municipal y la fiabilidad

Tabla 16.

Los coeficientes de la regresión logística ordinal la gestión municipal en la fiabilidad

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[gest_agrup = 1]	-,748	,174	18,554	1	,000	-1,088	-,408
	[gest_agrup = 2]	3,281	,311	111,218	1	,000	2,671	3,891
Ubicación	[fiabil_agrup=1]	-,610	,339	3,229	1	,072	-1,274	,055
	[fiabil_agrup=2]	-,027	,227	,015	1	,904	-,472	,417
	[fiabil_agrup=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De las derivaciones de las variables de la regresión ordinal respecto a la gestión municipal en la fiabilidad de la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017, se asumen las cotejos entre el nivel regular de la gestión municipal en comparación con la fiabilidad que se exterioriza en un nivel moderado, por lo que la variable gestión municipal tiene efectos de protector con respecto a la variable satisfacción del usuario su dimensión fiabilidad, donde el encuestado que visualiza a la gestión municipal en el nivel regular tiene la posibilidad de descubrir la fiabilidad en un nivel moderado, esta aseveración está reconocida por la prueba de Wald que es similar a 18,554 siendo ésta significativo por lo que $p\text{ value} = 0,00$ es inferior al 0.05.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La gestión municipal no influye en la satisfacción del usuario dimensión fiabilidad en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

H1: La gestión municipal influye en la satisfacción del usuario dimensión fiabilidad en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

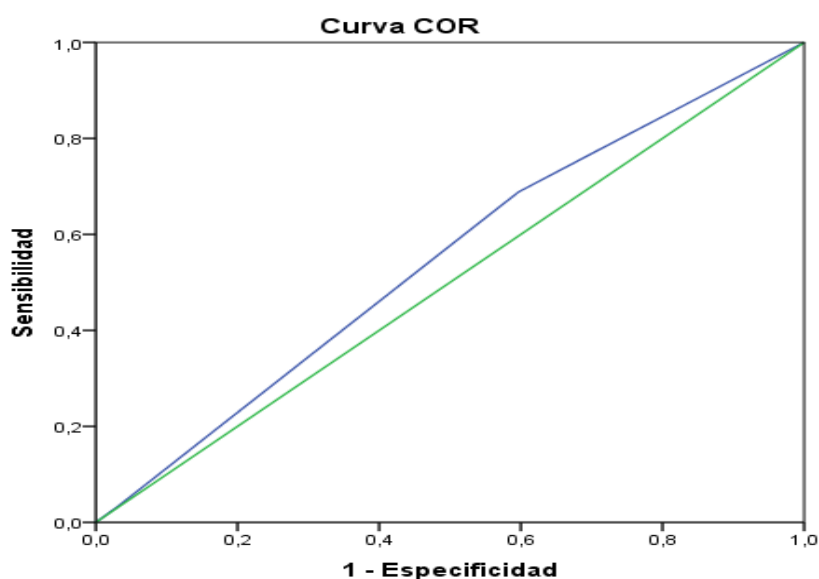
Tabla 17.

Pseudo coeficiente de determinación de las variables gestión municipal en la fiabilidad.

	Pseudo R-cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,359	,375	,339

Función de vínculo: Logit

Asimismo, se presenta los pseudo R cuadrado, donde se visualiza la dependencia porcentual de la gestión en la fiabilidad en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017 , y en ello se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.359 lo que significa que la fiabilidad se debe al 35,9% de la gestión municipal, sin embargo, la dependencia más estable es del coeficiente de Nagelkerke, el cual la fiabilidad depende al 37,5% de la gestión municipal



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área: 0,545

Figura 4. Presentación del área COR de la gestión municipal en la fiabilidad.

Asimismo, se ha obtenido el área personificado por los resultados de dependencia de la gestión municipal en la fiabilidad, donde se muestra el reporte del mismo con 54,5% de área bajo la curva COR; en consecuencia, la gestión municipal influye en la fiabilidad de la satisfacción del usuario.

Resultado específico 2

La gestión municipal y la capacidad de respuesta

Tabla 18.

Los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión municipal en la capacidad de respuesta

		Estimaciones de parámetro				95% de intervalo de confianza		
		Estimación	Error estándar	Wald	df	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[gest_agrup = 1]	-,580	,259	5,006	1	,025	-1,088	-,072
	[gest_agrup = 2]	3,453	,371	76,55	1	,000	2,725	4,180
Ubicación	[cap_resp=1]	-,352	,361	,953	1	,329	-1,060	,355
	[cap_resp=2]	,204	,289	,500	1	,479	-,361	,770
	[cap_resp=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De los efectos que simbolizan las variables del retroceso ordinal en relación a la gestión municipal obtenida la capacidad de respuestas de la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017, se poseen los balances entre el nivel regular de la gestión municipal en comparación con la capacidad de respuesta que se observa en un nivel moderado, en ese sentido la variable gestión municipal resulta incidente con relación a la variable capacidad, donde el encuestado que visualiza a la misión municipal en el nivel regular tiene la probabilidad de percibir a la capacidad de respuesta en una altura moderada, esta aseveración está reconocida por la consecuencia de la prueba de Wald igual a 76,554 siendo ésta significativo por lo que $p\text{ value} = 0,00$ que es menor al 0.05.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La gestión municipal no influye en la satisfacción del usuario dimensión capacidad de respuesta en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

H1: La gestión municipal influye en la satisfacción del usuario dimensión capacidad de respuesta en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

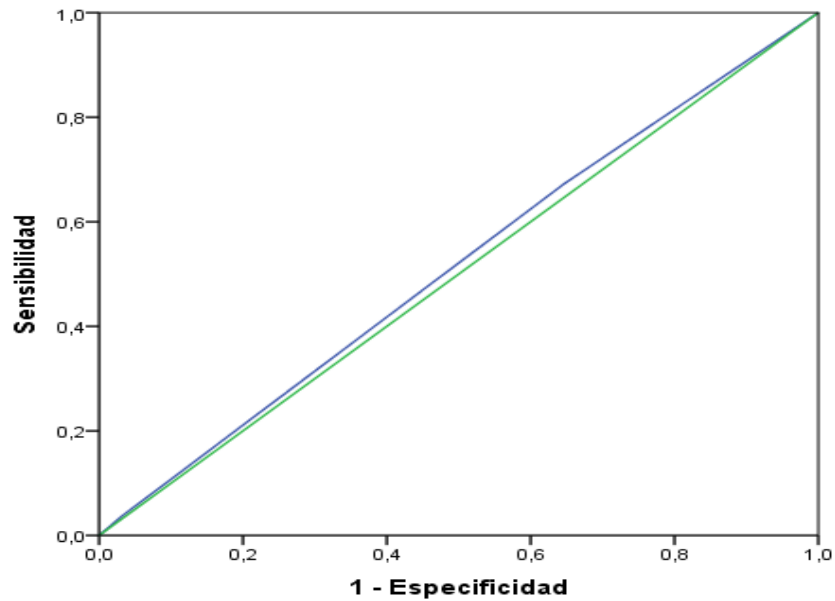
Tabla 19.

Pseudo coeficiente de determinación de las variables gestión municipal en la capacidad de respuesta

Pseudo R-cuadrado			
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,210	,232	,206

Función de vínculo: Logit

También, se presenta los pseudo R cuadrado, donde se visualiza la sumisión porcentual de la gestión municipal en la capacidad de respuesta, y en ello se tiene la consecuencia de Cox y Snell igual a 0.210 lo que significa que la capacidad de respuesta se debe al 21% del de la gestión municipal, sin embargo, la dependencia más constante es del coeficiente de Nagelkerke, el cual la capacidad de respuesta depende al 23,2% de la gestión municipal,



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área: 0,514

Figura 5. Representación del área COR de la gestión municipal en la capacidad de respuesta

Asimismo, se posee la plaza personificado por las identificaciones de incidencia de la gestión municipal en la capacidad de respuesta, donde se muestra el reporte del mismo con 51,4% de área bajo la curva COR; en consecuencia, la gestión municipal interviene en la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017.

Resultado específico 3

La gestión municipal y la seguridad

Tabla 20.

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión municipal en la seguridad

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	g	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[gest_agrup = 1]	-,580	,259	5,006	1	,025	-1,088	-,072
	[gest_agrup = 2]	3,453	,371	86,554	1	,000	2,725	4,180
Ubicación	[seg_agrup=1]	-,352	,361	,953	1	,329	-1,060	,355
	[seg_agrup=2]	,204	,289	,500	1	,479	-,361	,770
	[seg_agrup=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Los derivados que personifican los variables de la regresión ordinal respecto a la gestión municipal en la seguridad de la institución referida, se tienen las colaciones entre el nivel regular de la gestión municipal en comparación con la seguridad, en que se observa un nivel moderado, en ese sentido la variable gestión municipal resulta protector con respecto a la variable seguridad, donde ellos encuestados que visualizan a la gestión municipal en el nivel regular tiende la probabilidad de percibir a la seguridad en un nivel moderado, esta afirmación está aseverada por el resultado de la prueba de Wald igual a 86,554 que es significativo donde el p value= 0,00 es inferior al 0.05.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La gestión municipal no influye en la satisfacción del usuario dimensión seguridad de en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

H1: La gestión municipal influye en la satisfacción del usuario dimensión seguridad en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

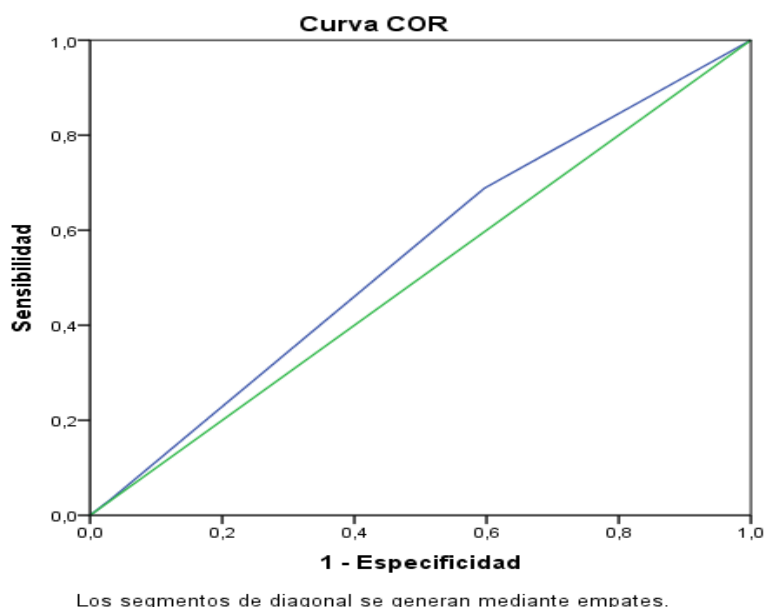
Tabla 21.

Pseudo coeficiente de determinación de las variables gestión municipal en la seguridad

Pseudo R-cuadrado			
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,310	,362	,306

Función de vínculo: Logit

Asimismo, se presenta los pseudo R cuadrado, donde se visualiza la incidencia en porcentaje de la gestión municipal en la seguridad, y en ello se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.31 lo que significa que la seguridad se debe al 31% de la gestión municipal, sin embargo, la dependencia más estable es del coeficiente de Nagelkerke, el cual la seguridad depende al 36,2% de la gestión municipal en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017.



Área:

0,513

Figura 6. Representación del área COR de la gestión municipal en la seguridad.

Asimismo, se observa el área personificado por los datos de incidencia de la gestión municipal en la seguridad, donde se visualiza el reporte de si mismo con 51,3% de área bajo la curva COR; en consecuencia, la gestión municipal influye en la seguridad de la satisfacción del usuario en el distrito mencionado.

Resultado específico 4

La gestión municipal y la empatía

Tabla 22.

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión municipal en la empatía

		Estimaciones de parámetro				95% de intervalo de confianza		
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[gest_agrup = 1]	-1,161	,221	27,707	1	,000	-1,593	-,729
	[gest_agrup = 2]	2,935	,324	82,288	1	,000	2,301	3,569
Ubicación	[empa_agrup=1]	-1,266	,346	13,376	1	,000	-1,945	-,588
	[empa_agrup=2]	-,525	,256	4,220	1	,040	-1,027	-,024
	[empa_agrup=3]	0ª	.	.	0	.	.	.

Con respecto a las derivaciones de las variables de la regresión ordinal respecto a la gestión municipal en la empatía en el distrito mencionado, se tienen los resultados entre el nivel regular de la gestión municipal en comparación con la empatía que se observa en un nivel moderado, en ese sentido la variable gestión municipal tiende a ser preventivo con respecto a la variable empatía, donde los encuestados que visualizan a la gestión municipal en el nivel regular tiende la posibilidad de percibir a la empatía en un nivel moderado, esta afirmación está reconocida por el resultado de la prueba de Wald igual a 27,707 que es significativo puesto que el p value= 0,00 es inferior al 0.05.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: La gestión municipal no influye en la satisfacción del usuario dimensión empatía de en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

H1: La gestión municipal influye en la satisfacción del usuario dimensión empatía en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

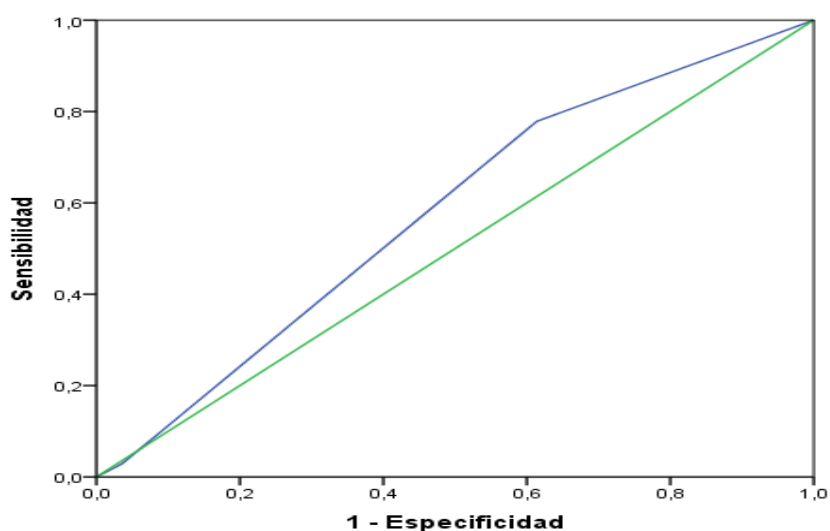
Tabla 23.

Pseudo coeficiente de determinación de las variables gestión municipal en la empatía

Pseudo R-cuadrado			
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,424	,450	,415

Función de vínculo: Logit

Asimismo, se presenta los pseudo R cuadrado, donde se visualiza la dependencia porcentual de la gestión municipal en la empatía, y en ello se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0.424 lo que significa que la empatía se debe al 42,4% de la gestión municipal, sin embargo, la dependencia más estable es del coeficiente de Nagelkerke, el cual la empatía se debe al 45,0% de la gestión municipal en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área: 0,577

Figura 7. Representación del área COR de la gestión municipal en la empatía.

Asimismo, se establece el área personificado de los resultados de dependencia de la gestión municipal en la empatía, donde se establece el resultado con 57,7% de área bajo la curva COR; en consecuencia, la gestión municipal influye en la empatía de la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017.

Resultado específico 5

La gestión municipal y los aspectos tangibles

Tabla 24.

Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la gestión municipal en los aspectos tangibles

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo d confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[gest_agrup = 1]	-,786	,118	44,652	1	,000	-1,016	-,555
	[gest_agrup = 2]	3,271	,284	133,055	1	,000	2,715	3,827
Ubicación	[asp_tang=1]	-,941	,308	9,362	1	,002	-1,544	-,338
	[asp_tang=2]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

De los resultados representantes de la regresión ordinal respecto a la gestión municipal en los aspectos tangibles en el la municipalidad en estudio del distrito referido, se tienen las comparaciones entre el nivel regular de la gestión municipal en comparación con los aspectos tangibles que se visualiza en un nivel moderado, en ese sentido la variable gestión municipal resulta influyente con respecto a la dimensión tangibilidad, en que los encuestados observan a la gestión municipal en el nivel regular tiende la posibilidad de observar a la tangibilidad en un en un nivel moderado, esta aseveración está reconocida por la consecuencia de la prueba de Wald igual a 44,622 donde es significativo por lo que p value= 0,00 es inferior al 0.05

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: La gestión municipal no influye en la satisfacción del usuario dimensión elementos tangibles de en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

H1: La gestión municipal influye en la satisfacción del usuario dimensión elementos tangibles en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017.

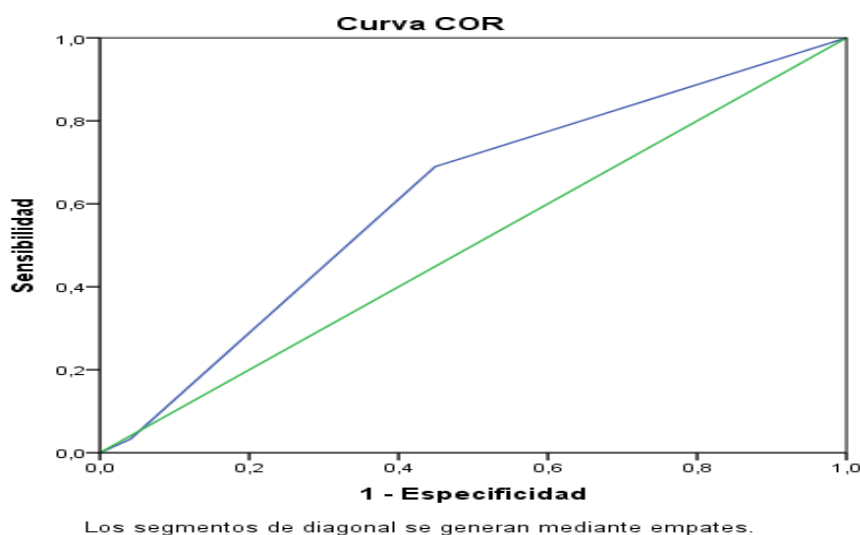
Tabla 25.

Pseudo coeficiente de determinación de las variables gestión municipal en los elementos tangibles.

Pseudo R-cuadrado			
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden.
Resultado	,310	,362	,306

Función de vínculo: Logit

Por otro lado, se presenta los pseudo R cuadrado, donde se visualiza la incidencia porcentual de la gestión municipal en los elementos tangibles, y en ello se tiene el resultado de Cox y Snell igual a 0,310 lo que significa que los elementos tangibles se debe al 36,2% de la gestión municipal, sin embargo la dependencia más estable es del coeficiente de Nagelkerke, el cual los elementos tangibles se debe al 36,2% de la gestión municipal en el municipio del distrito ya referida.



Área: 0,614

Figura 8. Representación del área COR de la gestión municipal en los elementos tangibles

Asimismo, se obtuvo el área personificado por los resultados de dependencia de la gestión municipal en los elementos tangibles, donde se visualiza el resultado del mismo con 61,4% de área bajo la curva COR; en consecuencia, la g municipal influye en de la satisfacción del usuario dimensión elementos tar en el distrito referido

IV. Discusión

Obtenidos los resultados, donde la gestión municipal interviene en la complacencia de los usuarios en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017, considerando que el intento de hipótesis el pseudo R cuadrado reveló la subordinación de la gestión municipal donde el resultado de Cox y Snell fue igual a 0,259% ello representó que la satisfacción del usuario se debe al 25,9% de la gestión municipal, sin embargo la influencia más sólida fue el coeficiente de Nagalkerke, donde mostró que la dependencia más estable se debió al 27% de la gestión municipal; asimismo la curva COR, nos dio a conocer la capacidad de clasificación a un 57% demostrando un porcentaje elevado de nivel de contradicción de la gestión municipal en la satisfacción del usuario. Este estudio tiene relación con los de Kantorová y Ruzicka (2015). República Checa. En su trabajo de investigación “Medición de la satisfacción de los ciudadanos: Perspectivas para el uso de un cuestionario para gestionar las relaciones entre gobiernos locales y los ciudadanos en la República Checa”, quienes a pesar de que la mayoría de los participantes de su estudio demostraron satisfacción por el interés por el cliente, otros expresaron su insatisfacción y descontento por el bajo nivel de profesionalismo y la forma incomprensible en la comunicación organizacional que se visualizaba en su ámbito de estudio.

Por otro lado, cuando se desea saber si la gestión municipal interviene en la satisfacción de los beneficiarios en la dimensión fiabilidad en el distrito de ya mencionado, donde el resultado de Cox y Snell representó que la fiabilidad se debió al 35,9%, y el resultado de Nagalkerke, demostró que la influencia más estable fue el 37,5% de la gestión municipal; y donde la curva COR, también demostró a un 54,5% la existencia de un porcentaje alto en cuanto al nivel de atribución de la gestión municipal en fiabilidad de la satisfacción del usuario. En el contexto de estudio se ha visualizado que la confiabilidad de los usuarios es de nivel bajo, en otros términos, los usuarios no confían penamente en la gestión que ejecuta su alcalde ya que tienen dificultades en tener y mantener una correspondencia con la comunidad de San Martín. A diferencia de los

resultados comparados con los estudios de Hernández y Pérez (2013) de México, con su investigación denominado Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Una investigación de la Percepción Ciudadana”. En este trabajo de indagación el autor concluye que los vecindarios otorgan gran importancia en cuanto se refiere a los servicios básicos que en su medida son considerablemente aceptados por los vecinos; por el que se demostró tener mucha confianza. Asimismo, el autor mencionado ultimó que, respecto a que la comunidad pretende servicios de cuidado, seguridad y mejor calidad de vida, el gobierno municipal frente a lo versado mantiene una buena relación estrecha.

Por otro lado, en los resultados donde la gestión municipal influye en la satisfacción de los beneficiarios dimensión capacidad de respuesta en el distrito ya mencionado, donde en la prueba de hipótesis del pseudo R cuadrado descubrió la dependencia de la gestión municipal, cuya consecuencia de Cox y Snell que representó que la gestión influye al 21%, satisfacción de los usuarios, asimismo el resultado de Nagalkerke, mostró la dependencia más estable del 23,2% de la gestión municipal y la curva COR, también demostró la capacidad de clasificación a un 51,4% refiere que si existe un alto nivel de implicancia de la gestión municipal en capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario. Ello en la realidad se explica que los usuarios sienten que o tienen una respuesta satisfactoria e inmediata por lo consiguiente los gestores de la organización no tienen una opinión favorable sobre su trabajo o labor que ejecutan. Estas deducciones se confieren con lo que dio a conocer Tejada (2014), este autor refiere en sus terminaciones que el 54% opina desfavorablemente de la gestión administrativa de la Municipalidad del Callao y el 60% opina que no nota liderazgo en la gestión de dicho municipio.

En el resultado donde la gestión municipal interviene en la satisfacción de los clientes dimensión seguridad en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017, puesto que en la prueba de hipótesis del pseudo R cuadrado representó que la seguridad se debe 31%, de la gestión municipal y el resultado de Nagalkerke, descubrió que el 36,2 % de la gestión municipal influye en la seguridad, Asimismo en la curva COR, también está la clasificación de un 51,3%

por lo que se señala que se dio un alto nivel de implicancia de la gestión municipal en la seguridad de la satisfacción del usuario. Al respecto la organización municipal da posibilidad de brindar una seguridad personal a los usuarios, ello se concentra en la vigilancia y seguridad personal, sin embargo existe otro tipo de seguridad que no lo tienen los usuarios y es que gracias al atraso, a la falta de cumplimiento de algunos procesos administrativos han hecho que el usuario logre una inseguridad en los servicios que ejecuta la municipalidad y ello está relacionado con la efectividad de la labor que ejecutan los gerentes y alcaldía en general, precisamente existe la necesidad de cambio tener una gestión municipal diferente. Esta deducción tiene como igualación al estudio de Huarcaya (2011), en sus conclusiones ha manifestado que frente a encontrarse a una situación socio económica devastada nuestro país y además respecto a su contexto real, y estando sumergidos a los gobiernos locales, la municipalidad Provincial del Callao, asume el rol de una entidad promotor, así como brindar un servicio eficiente a la población. Frente a ello, la municipalidad ha creído por conveniente aplicar un papel que se basa en las siguientes acciones: Espaciar los puestos, las responsabilidades y la toma de decisiones, concediendo de más libertad a los colaboradores para que puedan desempeñar sus funciones, respetando lo que cada uno está obligado a cumplir, el que a su vez está señalado en el MOF , lo que permitirá el logro de una eficiente gestión administrativa en cuanto a los diversos recursos y atención a los vecinos se refiere.

En la conclusión de que la gestión municipal interviene en la complacencia de los usuarios dimensión empatía en el distrito, donde en la prueba de hipótesis el pseudo R se halló que el Cox y Snell que representó que la seguridad se debe 42,4%, de la gestión municipal, y el resultado de Nagalkerke, demostró la dependencia a un 45% de la gestión municipal; Por otro lado la curva COR, también manifestó el contenido de clasificación a un 57,7% encontrando que existe un alto nivel de incompatibilidad de la gestión municipal en la empatía de la satisfacción del usuario. Este resultado muestra que los servidores no muestran un actitud empática frente a los servidores y es que muchos de ellos realizan sus funciones de acuerdo a la norma correspondiente y no dan mayores valores agregados

mucho en lo personal, la investigación de Huaco (2011), da entender algunos aspectos referido a lo mencionado, quien en su tesis de maestría, el autor hace referencia que los Instrumentos de Gestión, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Organización y Funciones (MOF), permiten que se deba cumplir los índices funcionales establecidas por la Ley Orgánica de Municipalidades, a nivel órganos o áreas funcionales y unidades organizativas, envolviendo las funciones y atribuciones lo que permitirá incorporar e instituir a su estructura organizativa de cada comuna municipal tanto la formalidad, estandarización y centralización, fundando de esta manera el comportamiento del personal a la regla, delimitando la extensión de discrecionalidad, así como reducir al asistente las tareas que pertenece al cargo y/o puesto en la que han sido nombrados o escogidos, conformando de esta manera los puestos como compartimentos estancos.

Finalmente, de acuerdo con los resultados donde se arriba finalmente que la gestión municipal interviene en la satisfacción de los usuarios de extensión en aspectos tangibles en el distrito, se manifiesta bajo estos resultados que pueden ser comparados con los estudios de Álvarez (2012), quien señala que la satisfacción de la municipalidad se ve influenciada por mostrar un trabajo eficiente y eficaz en cuanto a todo el procedimiento que se desarrolla en el día a día. La existencia de un nuevo modelo de gestión, denominada SISTERA, es el que se encarga de evaluar la gestión municipal bajo la premisa de los siete ejes estratégicos; como son: Los servicios municipales, innovación organizacional, sistema de capacitación municipal y comunal, tecnologías de apoyo a la gestión, estrategia municipal, rendición de cuentas y comunicación y administración de recursos financieros. Mediante 71 indicadores, cualitativos y cuantitativos, se evalúa el trabajo de las municipalidades, emitiendo las recomendaciones necesarias para la mejora del desempeño de los diversos gobiernos locales.

V. Conclusiones

Primera: Se concluye respecto a la gestión municipal, ésta interviene en la satisfacción de los usuarios en el distrito al cual corresponde la presente indagación 2017, donde el pseudo R cuadrado manifestó la subordinación de la gestión municipal donde el resultado de Nagalkerke fue igual a 0,259% ello representó que la satisfacción del usuario se debe al 27% de la gestión municipal, por lo que concurre un nivel de incompatibilidad de la gestión municipal en la satisfacción del usuario.

Segunda: Por otro lado tenemos que la gestión municipal interviene en la satisfacción de los usuarios dimensión fiabilidad, considerando que en la prueba de hipótesis el pseudo R cuadrado manifestó la subordinación de la gestión municipal donde el resultado de Nagalkerke, mostró que la dependencia es de 37,5% de la gestión municipal; de señala un nivel de incompatibilidad de la gestión municipal en fiabilidad de la satisfacción del usuario.

Tercera: Se tiene que la gestión municipal interviene en la complacencia de los usuarios dimensión capacidad de respuesta donde tomando en cuenta que la prueba de hipótesis el pseudo R cuadrado manifestó la subordinación de la gestión municipal el resultado de Nagalkerke, mostró que la incidencia que fue 23,2% de la gestión municipal; existiendo de esta manera un nivel de incompatibilidad de la gestión municipal en desplazamiento de respuesta de la satisfacción del usuario.

Cuarta: Así mismo la gestión municipal interviene en la satisfacción de los usuarios dimensión seguridad, porque en la prueba de hipótesis el pseudo R cuadrado manifestó la dependencia de la gestión municipal donde el resultado de Nagalkerke, mostró a dependencia a un 36,2 % de la gestión municipal; por lo que aquí también existe un nivel alto de incidencia de la gestión municipal en la seguridad de la satisfacción del usuario.

Quinta: Se concluye que la gestión municipal, interviene en la satisfacción de los usuarios dimensión empatía donde el resultado de Nagalkerke, demostró dependencia más estable que fue al 45% por lo que se permite en manifestar que existe un nivel de incidencia de la gestión municipal en la seguridad de la satisfacción del usuario.

Sexta: Se concluye que la gestión municipal interviene en la complacencia de los usuarios dimensión aspectos tangibles, demostrado por el resultado de Nagalkerke, donde señaló una incidencia al 61,4% entonces aquí también se señala que existe un alto nivel de incompatibilidad de la gestión municipal en los elementos tangibles de la satisfacción del usuario.

VI. Recomendaciones

Primera: Exhorto al personal de la Municipalidad, recaída en la persona del Alcalde y los Gerentes; cuyo estudio he abarcado, referidos a la municipalidad de San Martín de Lima Metropolitana, 2017. A ejecutar estudios de la problemática de su gestión, realizar planes estratégicos para soluciones problemas en su real del contexto de tal manera que mejoren los servicios que satisfaga a los usuarios, así mismo mejorar la imagen de la organización municipal.

Segunda: Toda organización del estado, especialmente las municipalidades están al servicio de su poblador, y es imprescindible tener y mantener la fiabilidad de sus servicios, Es necesidad imprescindible, es necesario realizar capacitaciones de organización y logro de metas, de tal manera que mejorar la fiabilidad que debe tener cada usuario de la municipalidad correspondiente como entidad de la comunidad.

Tercera: Que los gerentes juntamente con el alcalde y demás directivos deben de dar las soluciones inmediatas para dar respuestas administrativas inmediatas al usuario así también realizar reuniones perennes de preocupación, puesto los tramites tienen plazos establecidos y los usuarios se perjudican cuando no son atendidos a los establecido por incumplimiento de funciones.

Cuarta: Se debe de resguardar lograr la seguridad de los usuarios, para el alcalde ello los gerentes deben de contar con profesionales especializados para lograr una seguridad plena dentro y fuera de la organización, atender con mayor prontitud los reclamos de los beneficiarios y sobre todo la institución debe de impacientar por los beneficios de los individuos que son servidas municipalidad.

Quinta: Es necesario cultivar la empatía como uno de los principios de la organización. Así como tener en cuenta mi accionar en base al respeto, a actuar como yo quisiera que me traten subrayándose esta versión en el el actuar de manera positiva y con criterio, determinando que son parte de los requisitos para que una organización alcance los propósitos previstos, así mismo estar en constante crecimiento profesional en tal sentido los directivos deben de realizar cursos de actualización e innovación, pensando en que todo el personal deba estar actualizado y de estr poder brindar un servicio con mucha eficiencia y eficacia.

Sexta: Es necesario tener la plena seguridad de contar con tener una infraestructura que brinde las facilidades a los usuarios para tener un mejor servicio, para ellos deben de presupuestar recursos para mejorar la infraestructura y los materiales de oficina, etc.

VII. Referencias

- Ahumada J. (1995) citado por Rosa María Sánchez Nájera: *Alternativa Metodológica de Instrumentación de la Gestión Municipal – Los Caos de Atacomulco y Lerna – Universidad Autónoma del Estado de México*. México. Edición Programa de Educación de la Ciencia y la Tecnología, 1997 - 2001. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=eZCAfFERj38C&pg=PA25&lpg=PA25&dq=jaime+ahumada+1995+la+accion+de+gestion+es+la+intermedia&source=bl&ots=AFUfsxYPCn&sig=e_CPJivs9oWOZlCRl8Fh4EJTMog&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi285C5ibDWAhVDMYKp9DM8Q6AEIJDA#v=onepage&q=jaime%20ahumada%201995%20la%20accion%20de%20gestion%20es%20la%20intermedia&f=false
- Almarshad, S. (2015). *Conciencia municipal y Satisfacción ciudadana: el caso de Fronteras del norte de Arabia Saudita*. Arabia Saudita: International Review of Management and Marketing. 2015, 5(2), 94-101.
- Álvarez (2012). *Hacia la Eficiencia en la Gestión Municipal*. Revista Nacional de Administración 3 (2): 49-76. Costa Rica: Recuperado de: [Dialnet-HaciaLaEficienciaEnLaGestionMunicipal-4721299.pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721299).
- AMPE (2011). *Competitividad, Compromiso Social y Ética en la Gestión Municipal*. Recuperado de: <http://www.ampeperu.gob.pe/docs/revis12.pdf>
- Antúnez, I. (2003). *Servicios Públicos Urbanos y gestión Local en América Latina: problemas, metodologías y políticas*. Santiago de Chile: CEPAL, Naciones Unidas.

Asensios P. (2006). *El Libro de la Gestión Municipal*. Ediciones Díaz de Santos 2006.

Avalos, (2000) citado por Nieto, A. (2010). *Guía práctica para la Implementación de la Participación Ciudadana en los Gobiernos Locales de Andalucía: Estrategias para la acción*. Recuperado de: <http://www.famp.es/racs/observatorio/GLOSA RIO/GUIAparticipacionciudadana.pdf>.

Barillas N., Bran S., Castillo O., Idrovo J., Chinchilla R., Monteflores C., Ohligschlaeger W., Padilla D., Ramírez A., Romero M., Romero R., Rodríguez M., Enríquez R. y Villalobos J. GRUPO GESTOR. (2008): *Instrumento para la Autoevaluación de la Gestión Municipal*. San Salvador. Ediciones ISDEM/GTZ/FUNDE.

Batet, M., Pastor, J.R., Carreras, J.M. Y Mora, A. (2003). *Propuesta de indicadores básicos de gestión de servicios públicos locales*. Barcelona.

Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición Pearson Educación. Colombia, 2010. Recuperado de: https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf

Boisier S. (1995) citado por Rosa María Sánchez Nájera: *Alternativa Metodológica de Instrumentación de la Gestión Municipal – Los Caos de Atlacomulco y Lerna – Universidad Autónoma del Estado de México*. México. Edición Programa de Educación de la Ciencia y la Tecnología, 1997 - 2001. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=eZCAfFERj38C&pg=PA25&lpg=PA25&dq=jaime+ahumada+1995+la+accion+de+gestion+es+la+intermedia&source=bl&ots=AFUfsxYPCn&sig=e_CPJivs9oWOZlcrI8Fh4EJTMog&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi285C5ibDWAhVDMYyYKHUp9DM8Q6AEIJ

DAA#v=onepage&q=jaime%20ahumada%201995%20la%20accion%20de%20gestion%20es%20la%20intermedia&f=false

Brown, T. J., Churchill, G.A. y Peter, J. P. (1993) *Mejora de Medición de la Calidad del Servicio*, Journal of Retailing. Vol 69: 127 – 139.

Buller E. (1992) *El Desarrollo Institucional Municipal (DIM) como estrategia de intervención para el cambio y como estrategia de desarrollo local. En Cuadernos de Desarrollo Local. Modernización Municipal: la planificación participativa, la organización social y la movilización comunitaria*, (1992), N° 11.

Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Medir la Calidad del Servicio: Un reexamen y extensión, *Journal of Marketing*. Vol. 56 (3): 55-69.

Fernández, et Al. (2008). *Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas* Recuperado de: <http://www3.unileon.es/pecvnia/pecvnia06/06075106.pdf>.

Galán Amador, M. (2010). *Guía Metodológica para diseños de investigación. Ética de la investigación*. Recuperado de: <http://manuelgalan.blogspot.pe/2008/05/guia-metodologica-para-diseos-de.html>.

Goharipour, H. y Karimi, M. (2011). *Evaluación del desempeño de la gestión urbana basada en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales en la ciudad de Teherán*. Conferencia Internacional sobre Ciencias Sociales y Humanidad. Irán.

Hernández y Pérez (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un análisis de la Percepción Ciudadana*. México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México: Mc Gram – Hill.

- Huaco, E. (2011). *El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios*. (Tesis para optar grado de Maestría). Perú Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/pdf>.
- Huarcaya, L. (2011). *Aplicación del Empowerment para lograr una Gestión Eficiente en la Municipalidad Provincial Del Callao*. (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Huidobro, (2000) citado por Nieto, A. (2010). *Guía práctica para la Implementación de la Participación Ciudadana en los Gobiernos Locales de Andalucía: Estrategias para la acción*. Recuperado de: <http://www.famp.es/racs/observatorio/GLOSA-RIO/GUIAparticipacionciudadana.pdf>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). *Registro Nacional de Municipalidades*. Recuperado de: <https://www.inei.gov.pe/biblioteca-virtual/boletines/registro-nacional-de-municipalidades-8990/1pdf>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). *Síntesis estadística*. Recuperado de: <file:///desktop/libroinei.pdf>.
- Jara, C. (2103). *Desarrollo sostenible local: Experiencia de Pernambuco, Brasil*. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). Costa Rica. / Recuperado de: <https://gestión.municipal.Eduardo.Bulle.Gestión.municipal.pdf>.
- Kantorová y Ruzicka (2015). *Medición de la satisfacción de los ciudadanos: Perspectivas para el uso de un cuestionario para gestionar las relaciones entre gobiernos locales y los ciudadanos en la República Checa*. República Checa.

Latino Barómetro (2011). *Informe de prensa Latino Barómetro*. Recuperado de: [http://conasec.mininter.gob.pe/contenidos/userfiles/files/informelatinobarometroPERÚ201995-2010\(1\).pdf](http://conasec.mininter.gob.pe/contenidos/userfiles/files/informelatinobarometroPERÚ201995-2010(1).pdf).

Ley N° 27972 (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Recuperado de: www.inicam.org.pe/normativa/legislación/Ley27972.pdf.

Lima Como Vamos (2015). *Encuesta Lima*. Recuperado de: www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2016/01/Encuesta2015.pdf.

López J. y Gadea A. (2014). *Servir al ciudadano. Gestión de la calidad en la administración pública*. Barcelona: Ediciones Gestión.

Medina A. (1993) citado por Rosa María Sánchez Nájera: *Alternativa Metodológica de Instrumentación de la Gestión Municipal – Los Caos de Atlacomulco y Lerna – Universidad Autónoma del Estado de México*. México. Edición Programa de Educación de la Ciencia y la Tecnología, 1997 - 2001. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=eZCAfFERj38C&pg=PA25&lpg=PA25&dq=jaime+ahumada+1995+la+accion+de+gestion+es+la+intermedia&source=bl&ots=AFUfsxYPCn&sig=e_CPJivs9oWOZlCRi8Fh4EJTMog&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi285C5ibDWAhVDMYKHU99DM8Q6AEIJDAA#v=onepage&q=jaime%20ahumada%201995%20la%20accion%20de%20gestion%20es%20la%20intermedia&f=false

Molina, C. y Licha, I. (2005). *Coordinación de la política social: Criterios para avanzar*. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington DC. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/CoordinacióndePolíticaSocial2criteriosparaavanzar.pdf>.

- Morales, O., Barrera, A., Rodríguez, M., Romero, C. y Távora, Rosa (2014): *Gerencia para el Desarrollo 35: Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú*. Ediciones ESAN. Lima - Perú 2014.
- Mora, R., Moret, L. y Ezpeleta, S., (2012). *La transversalidad como impulsor de mejoras en la Administración Pública en un contexto de desarrollo de un sistema de servicios locales*. Barcelona, Ediciones del Serbal.
- Nieto, A. (2010). *Guía práctica para la Implementación de la Participación Ciudadana en los Gobiernos Locales de Andalucía: Estrategias para la acción*. Recuperado de: <http://www.famp.es/racs/observatorio/GLOSARIO/GUIAparticipacionciudadana.pdf>.
- Observatorio Internacional de la Democracia Participativa (2003): *Conclusiones de la primera conferencia del Observatorio Internacional de la Democracia Participativa*. Recuperado de: http://www.centroubal.com/sicat2/documentos/85_2008326718_R3P13-04B-av1-spa.pdf
- Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2002) citado por Andrés Rodríguez – Pose: *El papel de la OIT en la puesta en práctica de estrategias de desarrollo económico local en un mundo globalizado*. Recuperado de: http://oit.org/wcmstp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---led/documents/publication/wcms_111547.pdf
- Ortigueira Bouzada, M (1987) *Administraciones Publicas. Teorías básica de las auditorias de gestión*, Publicaciones del CUR, Granada.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. A. y Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL. Una escala de múltiples ítems para medir percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio*. *Journal of Retailing*, 64: 12-40.

- Pastor, E. (2009). *Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales*. Barcelona: Universidad de Murcia. Recuperado de: <http://proyectosmunicipalessourcepdf>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Perú. Recuperado de: <http://www.pcm.Gob.Pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>.
- Sánchez, R. (2010). *Alternativa Metodológica de Instrumentación de la Gestión Municipal*. Universidad Autónoma del Estado de México. México.
- Santana Díaz, G. (2012). *Instrumentos de Planificación de la gestión Municipal Chilena*. Tesis de Licenciatura. Universidad Austral de Chile. Chile. Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/doc/fes196i.pdf>.
- Soto, R. (2014). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Perú: Nuevo Milenio.
- Suller N. (2008) Instrumentos de la Gestión Municipal. Puno, Perú. Recuperado de: <http://ce cudha.blogspot.pe/2008/03/instrumentos-de-gestion-municipal.html>.
- Teas, R. K. (1993): "*Expectativas, desempeño, evaluación y percepción de calidad de los consumidores*", *Journal de Marketing*, Vol. 57 (4): 18-34.
- Tejeda, L. (2014). *Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. (Tesis para optar grado de Maestría). Perú. Recuperado de: <http://www.unac.edu.pe/documentos/organización.informesmunicipalesTejeda.pdf>.
- Vara, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Perú: Macro.

Vogt, H. (2004). *El Usuario es lo Primero: La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Zeithalm, V., Berry, L. L. y Parasuraman, A. (1991): "*La naturaleza y determinantes de las expectativas del cliente de servicio* ", Instituto de Ciencias de Marketing Programa de Investigación del Programa Series. Informe 91-113, mayo.

VIII. Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Gestión Municipal en la Satisfacción del usuario en el Distrito de San Martín de Porres, Lima 2017

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES				
¿La gestión municipal influye en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres, Lima 2017?	Determinar si la gestión municipal influye en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.	A mejor gestión municipal mayor satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.	GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
ESPECÍFICO	ESPECÍFICO	ESPECÍFICA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO
¿La gestión municipal influye en la fiabilidad de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres Lima. 2017?	Establecer si la gestión municipal influye en la fiabilidad de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.	Existe relación significativa entre la gestión municipal y el nivel de fiabilidad de satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.	FIABILIDAD	ASISTENCIA AL USUARIO	1. El funcionario municipal que me ha atendido ha sido responsable con sus labores en el servicio. 2. La información que me entrega el funcionario municipal es pertinente a mis requerimientos (me da la información que yo requiero y no otra). 3. El servicio brindado por la Municipalidad es el que yo esperaba. 4. La experiencia de venir a este municipio es grata. 5. Estoy contento con la labor de los funcionarios municipales.	Muy desacuerdo (1) Bastante desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Bastante de acuerdo (6) Muy de acuerdo (7)	Insatisfecho [30 – 90> Medianamente satisfecho [90 – 150> Satisfecho [150 – 210>
				CONFIANZA	6. El funcionario municipal me genera confianza. 7. El funcionario municipal se expresa con claridad al entregar la información del servicio que requiero.		
¿La gestión municipal influye en la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017?	Conocer si la gestión municipal influye en la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.	Existe relación significativa entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.	CAPACIDAD DE RESPUESTA	DISPONIBILIDAD	8. En general el servicio (NOMBRAR SERVICIO) es ágil en la entrega de los productos/servicios que necesito. 9. El servicio (NOMBRAR SERVICIO) en general es ágil en sus procedimientos. 10. Considero que la cantidad de documentos que me pide para realizar los trámites es adecuada	Muy desacuerdo (1) Bastante desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (4)	Insatisfecho [30 – 90> Medianamente satisfecho [90 – 150> Satisfecho [150 – 210>

					(no me piden tantos papeles para obtener lo que requiero). 11. Considero que los funcionarios conocen bien lo que deben hacer.	De acuerdo (5) Bastante de acuerdo (6) Muy de acuerdo (7)	
				OPORTUNIDAD	12. El tiempo total de espera desde el momento en que llegué hasta que finalmente me atendieron fue el adecuado. 13. En general los trámites se cumplen en los plazos comprometidos. 14. Considero que los funcionarios están bien coordinados.		
¿La gestión municipal influye en la seguridad de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017?	Determinar si la gestión municipal influye en la seguridad de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.	Existe relación significativa entre la gestión municipal y la seguridad de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.	SEGURIDAD	CREDIBILIDAD	15. La municipalidad de San Martín de Porres es confiable. 16. La municipalidad de San Martín de Porres es una institución de prestigio.	Muy desacuerdo (1) Bastante desacuerdo (2) En desacuerdo (3)	Insatisfecho [30 – 90> Medianamente satisfecho [90 – 150>
				PROFESIONALISMO	17. La experiencia general con el servicio es excelente. 18. La municipalidad de San Martín de Porres trabaja bien. 19. El servicio entregado por la Municipalidad es de calidad.	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Bastante de acuerdo (6) Muy de acuerdo (7)	Satisfecho [150 – 210>
¿La gestión municipal influye en la empatía de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017?	Identificar si la gestión municipal influye en la empatía de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.	Existe relación significativa entre la gestión municipal y la empatía de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.	EMPATÍA	COMPRESIÓN DEL USUARIO	20. La amabilidad con la que me atendió el funcionario municipal fue la adecuada. 21. En general el funcionario municipal resuelve mis necesidades correctamente. 22. En general el funcionario municipal demuestra interés por conocer mis necesidades.	Muy desacuerdo (1) Bastante desacuerdo (2) En desacuerdo (3)	Insatisfecho [30 – 90> Medianamente satisfecho [90 – 150>
				ACCESIBILIDAD	23. En general el funcionario municipal entrega alternativas de solución a mis necesidades. 24. El funcionario municipal se da tiempo suficiente para atenderme.	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Bastante de acuerdo (6) Muy de acuerdo (7)	Satisfecho [150 – 210>
¿La gestión municipal influye en los aspectos tangibles de la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad del distrito de	Determinar si la gestión municipal influye en los aspectos tangibles de la satisfacción del	Existe relación significativa entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de	ASPECTOS TANGIBLES	SEÑALIZACIÓN	25. La municipalidad cuenta con la señalización adecuada para guiar correctamente a sus usuarios (oficinas, baños, mesones, etc.).	Muy desacuerdo (1) Bastante desacuerdo (2)	Insatisfecho [30 – 90>

San Martín de Porres, Lima, 2017?	usuario que acude a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.	los aspectos tangibles de los usuarios que acuden a la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.		APARIENCIA DE LAS INSTALACIONES	26. La municipalidad cuenta con el equipamiento necesario para facilitar mis trámites (suficientes cajas, sillas, mesones, etc.). 27. La municipalidad cuenta con sus espacios comunes limpios. 28. La municipalidad cuenta con la seguridad adecuada. 29. La municipalidad cuenta con baños aptos para el uso.	En desacuerdo (3) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Bastante de acuerdo (6) Muy de acuerdo (7)	Medianamente satisfecho [90 – 150> Satisfecho [150 – 210>
				CERCANÍA	30. La municipalidad de San Martín de Porres es cercana a sus vecinos/usuarios.		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable 1: gestión municipal

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Capacidad de operar de acuerdo a objetivos y metas	1. ¿La municipalidad cuenta con un Plan Operativo Anual (POA) que se usa para monitorear y evaluar las actividades?	Muy desacuerdo (1)	Insatisfecho [30 – 90>
	Capacidad de la municipalidad de ordenar el territorio	2. ¿Existe una iniciativa o un plan para el ordenamiento y desarrollo del territorio?	Bastante desacuerdo (2)	Medianamente satisfecho [90 – 150>
	Capacidad de contar con personal formado adecuadamente	3. ¿Considera que los funcionarios de la municipalidad están capacitados para realizar sus funciones de manera adecuada?	En desacuerdo (3)	Satisfecho [150 – 210>
	Capacidad de implementar sistemas mecanizados	4. ¿La Municipalidad cuenta con página Web, correo electrónico Institucional u algún otro mecanismo de atención?	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (4)	
	Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación de personal	5. ¿Existe equidad de género en cuanto a la contratación de personal de hombres y mujeres en la municipalidad?		
FINANZAS MUNICIPALES	Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal	6. ¿Las campañas realizadas como amnistía tributaria, pronto pago, exoneraciones, etc son buenos mecanismos para que la Municipalidad cumpla con su rol recaudador?	De acuerdo (5)	
	Capacidad de manejo Presupuestario	7. ¿Existe eficiencia en la ejecución del presupuesto municipal?	Bastante de acuerdo (6)	
	Capacidad de manejo responsable de la deuda	8. ¿Existe relación de la deuda bancaria respecto al ingreso total de la municipalidad?	Muy de acuerdo (7)	
	Capacidad administrativa Financiera	9. ¿Se cuenta con estudios de costos elaborados y/o actualizados para el cálculo de las tasas por los servicios municipales prestados?		
	Capacidad de orientar la Inversión a sectores de población vulnerables	10. ¿La Municipalidad destina un porcentaje del presupuesto en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social?		
SERVICIOS Y PROYECTOS	Capacidad de ofrecer servicios municipales	11. ¿Los servicios ofrecidos por la Municipalidad cumplen con las necesidades de los usuarios?		
	Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal	12. ¿Los proyectos desarrollados por la municipalidad benefician a toda la población?		
	Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipales	13. ¿Existe y funciona un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población?		
	Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio	14. ¿La municipalidad brinda el servicio de recolección de basura al distrito en su totalidad, existe una unidad ambiental gestionando adecuadamente el saneamiento del municipio?		
	Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos	15. ¿Se aplica la normativa legal para la contratación de los proyectos, existe una unidad responsable que le dé seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos?		
GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA	Capacidad de promover la organización de la sociedad civil	16. ¿La municipalidad promueve la organización de la sociedad para participar de manera activa en la junta vecinal?		
	Capacidad de implementar la transparencia municipal	17. ¿Se comunica o permite acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal?		
	Capacidad de promover la participación y concertación local	18. ¿Existen mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana?		
	Capacidad de informar las normativas legales a la población	19. ¿Existen medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el período en evaluación?		
	Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social	20. ¿Existen y se aplican políticas municipales institucionalizadas dirigidas a: la Mujer, Niñez y Adolescencia, Tercera Edad y personas con Capacidades Especiales?		

Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable 2: satisfacción del usuario.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO
FIABILIDAD	ASISTENCIA AL USUARIO	1. El funcionario municipal que me ha atendido ha sido responsable con sus labores en el servicio. 2. La información que me entrega el funcionario municipal es pertinente a mis requerimientos (me da la información que yo requiero y no otra). 3. El servicio brindado por la Municipalidad es el que yo esperaba. 4. La experiencia de venir a este municipio es grata. 5. Estoy contento con la labor de los funcionarios municipales.	Muy desacuerdo (1) Bastante desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Bastante de acuerdo (6) Muy de acuerdo (7)	Insatisfecho [30 – 90>
	CONFIANZA	6. El funcionario municipal me genera confianza. 7. El funcionario municipal se expresa con claridad al entregar la información del servicio que requiero.		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	DISPONIBILIDAD	8. En general el servicio (NOMBRAR SERVICIO) es ágil en la entrega de los productos/servicios que necesito. 9. El servicio (NOMBRAR SERVICIO) en general es ágil en sus procedimientos. 10. Considero que la cantidad de documentos que me pide para realizar los trámites es adecuada (no me piden tantos papeles para obtener lo que requiero). 11. Considero que los funcionarios conocen bien lo que deben hacer.		Satisfecho [150 – 210>
	OPORTUNIDAD	12. El tiempo total de espera desde el momento en que llegué hasta que finalmente me atendieron fue el adecuado. 13. En general los trámites se cumplen en los plazos comprometidos. 14. Considero que los funcionarios están bien coordinados.		
SEGURIDAD	CREDIBILIDAD	15. La municipalidad de San Martín de Porres es confiable. 16. La municipalidad de San Martín de Porres es una institución de prestigio.		
	PROFESIONALISMO	17. La experiencia general con el servicio es excelente. 18. La municipalidad de San Martín de Porres trabaja bien. 19. El servicio entregado por la Municipalidad es de calidad.		
EMPATÍA	COMPRESIÓN DEL USUARIO	20. La amabilidad con la que me atendió el funcionario municipal fue la adecuada. 21. En general el funcionario municipal resuelve mis necesidades correctamente. 22. En general el funcionario municipal demuestra interés por conocer mis necesidades.		
	ACCESIBILIDAD	23. En general el funcionario municipal entrega alternativas de solución a mis necesidades. 24. El funcionario municipal se da tiempo suficiente para atenderme.		
ASPECTOS TANGIBLES	SEÑALIZACIÓN	25. La municipalidad cuenta con la señalización adecuada para guiar correctamente a sus usuarios (oficinas, baños, sones, etc.).		
	APARIENCIA DE LAS INSTALACIONES	26. La municipalidad cuenta con el equipamiento necesario para facilitar mis trámites (suficientes cajas, sillas, mesones, etc.). 27. La municipalidad cuenta con sus espacios comunes limpios. 28. La municipalidad cuenta con la seguridad adecuada. 29. La municipalidad cuenta con baños aptos para el uso.		
	CERCANÍA	30. La municipalidad de San Martín de Porres es cercana a sus vecinos/usuarios.		

Anexo 4. Validación de Instrumento Gestión Municipal

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, LIMA, 2017.

A continuación, le presento una serie de ítems en relación con la **dimensión DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, para responder cómo lo percibe el usuario que acude a la Municipalidad de San Martín de Porres, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

N.º	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL								
01	¿La municipalidad cuenta con un Plan Operativo Anual (POA) que se usa para monitorear y evaluar las actividades?							
02	¿Existe una iniciativa o un plan para el ordenamiento y desarrollo del territorio?							
03	¿Considera que los funcionarios de la municipalidad están capacitados para realizar sus funciones de manera adecuada?							
04	¿La Municipalidad cuenta con página Web, correo electrónico Institucional u algún otro mecanismo de atención?							
05	¿Existe equidad de género en cuanto a la contratación de personal de hombres y mujeres en la municipalidad?							

A continuación, le presento una serie de ítems en relación con la **dimensión FINANZAS MUNICIPALES**, para responder cómo lo percibe el usuario que acude a la Municipalidad de San Martín de Porres, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FINANZAS MUNICIPALES								
06	¿Las campañas realizadas como amnistía tributaria, pronto pago, exoneraciones, etc son buenos mecanismos para que la Municipalidad cumpla con su rol recaudador?							
07	¿Existe eficiencia en la ejecución del presupuesto municipal?							
08	¿Existe relación de la deuda bancaria respecto al ingreso total de la municipalidad?							

09	¿Se cuenta con estudios de costos elaborados y/o actualizados para el cálculo de las tasas por los servicios municipales prestados?						
10	¿La Municipalidad destina un porcentaje del presupuesto en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social?						

A continuación, le presento una serie de ítems en relación con la **dimensión SERVICIOS Y PROYECTOS**, para responder cómo lo percibe el usuario que acude a la Municipalidad de San Martín de Porres, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

DIMENSIONES / ITEMS		CLARIDAD ₁		PERTINENCIA _A ²		RELEVANCIA ₃		SUGERENCIAS
SERVICIOS Y PROYECTOS		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	¿Los servicios ofrecidos por la Municipalidad cumplen con las necesidades de los usuarios?							
12	¿Los proyectos desarrollados por la municipalidad benefician a toda la población?							
13	¿Existe y funciona un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población?							
14	¿La municipalidad brinda el servicio de recolección de basura al distrito en su totalidad, existe una unidad ambiental gestionando adecuadamente el saneamiento del municipio?							
15	¿Se aplica la normativa legal para la contratación de los proyectos, existe una unidad responsable que le dé seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos?							

A continuación, le presento una serie de ítems en relación con la **dimensión GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA**, para responder cómo lo percibe el usuario que acude a la Municipalidad de San Martín de Porres, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

DIMENSIONES / ITEMS		CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		SUGERENCIAS
GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿La municipalidad promueve la organización de la sociedad para participar de manera activa en la junta vecinal?							

17	¿Se comunica o permite acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal?							
18	¿Existen mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana?							
19	¿Existen medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el período en evaluación?							

20	¿Existen y se aplican políticas municipales institucionalizadas dirigidas a: la Mujer, Niñez y Adolescencia, Tercera Edad y personas con Capacidades Especiales?							
----	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente, puede ser aplicado


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

03 de Diciembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Menacho Rivera Alejandro Sabino DNI: 32403439

Especialidad del evaluador: Formación - Metodología

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
Ces. SUNEDU: A 01526756
Ces. Reg. LUY N° 3 FL: 347 N° 18
DNI: 32403439

Anexo 5. Validación de instrumento satisfacción del usuario

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA MUNICIPALIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES – LIMA, 2017

A continuación, le presento una serie de ítems con relación a la **dimensión fiabilidad**, para responder cómo lo percibe el usuario que acude a la Municipalidad de San Martín de Porres, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

N.º	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FIABILIDAD								
01	El funcionario municipal que me ha atendido ha sido responsable con sus labores en el servicio.							
02	La información que me entrega el funcionario municipal es pertinente a mis requerimientos (me da la información que yo requiero y no otra).							
03	El servicio brindado por la municipalidad es el que yo esperaba							
04	La experiencia de venir a este municipio es grata							
05	Estoy contento con la labor de los funcionarios municipales							
06	El funcionario municipal me genera confianza.							
07	El funcionario municipal se expresa con claridad al entregar la información del servicio que requiero.							

A continuación, le presento una serie de ítems con relación a la **dimensión capacidad de respuesta**, para responder cómo lo percibe el usuario que acude a la Municipalidad de San Martín de Porres, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
08	En general el servicio (NOMBRAR SERVICIO) es ágil en la entrega de los productos/servicios que necesito.							
09	El servicio (NOMBRAR SERVICIO) en general es ágil en sus procedimientos.							
10	Considero que la cantidad de documentos que me pide (NOMBRAR SERVICIO) para realizar los trámites es adecuada (no me piden tantos papeles para obtener lo que requiero).							
11	Considero que los funcionarios del (NOMBRAR SERVICIO) conocen bien lo que deben hacer.							

12	El tiempo total de espera desde el momento en que llegué hasta que finalmente me atendieron fue el adecuado.							
13	En general los trámites se cumplen en los plazos comprometidos.							
14	Considero que los funcionarios del (NOMBRAR SERVICIO) están bien coordinados.							

A continuación, le presento una serie de ítems con relación a la **dimensión seguridad**, para responder cómo lo percibe el usuario que acude a la Municipalidad de San Martín de Porres, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

DIMENSIONES / ITEMS		CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		SUGERENCIAS
SEGURIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La municipalidad de San Martín de Porres es confiable.							
16	La municipalidad de San Martín de Porres es una institución de prestigio.							
17	La experiencia general con el servicio es excelente							
18	La municipalidad de San Martín de Porres trabaja bien.							
19	El servicio entregado por la Municipalidad es de calidad							

A continuación, le presento una serie de ítems con relación a la **dimensión empatía**, para responder cómo lo percibe el usuario que acude a la Municipalidad de San Martín de Porres, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

DIMENSIONES / ITEMS		CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		SUGERENCIAS
EMPATÍA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	La amabilidad con la que me atendió el funcionario municipal fue la adecuada.							
21	En general el funcionario municipal resuelve mis necesidades correctamente.							
22	En general el funcionario municipal demuestra interés por conocer mis necesidades.							
23	En general el funcionario municipal entrega alternativas de solución a mis necesidades.							
24	El funcionario municipal se da tiempo suficiente para atenderme.							

A continuación, le presento una serie de ítems con relación a la **dimensión empatía**, para responder cómo lo percibe el usuario que acude a la Municipalidad de San Martín de Porres, marcar con una "X" en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

DIMENSIONES / ÍTEMS		CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		SUGERENCIAS
ASPECTOS TANGIBLES		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	La Municipalidad cuenta con la señalización adecuada para guiar correctamente a sus usuarios							
26	La municipalidad cuenta con el equipamiento necesario para facilitar mis trámites (suficientes cajas, sillas, mesones, etc.).							
27	La municipalidad cuenta con sus espacios comunes limpios.							
28	La municipalidad cuenta con la seguridad adecuada.							
29	La municipalidad cuenta con baños aptos para el uso.							
30	La Municipalidad de San Martín de Porres es cercana a sus vecinos / usuarios							

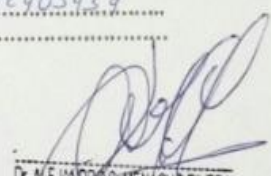
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia, puede ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Menacho Rivera Alejandro Sobino DNI: 78903488 03 de Diciembre del 2016

Especialidad del evaluador: Psicólogo - Metodólogo

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
 Cod. SUNEDU: A 01535756
 Cod. Reg. LCV N° 3 FL: 347 N° 18
 DNI: 32403439

Anexo 6. Cuestionario gestión municipal

CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL

Objetivo:

Recoger datos sobre la gestión municipal del actual alcalde.

Introducción:

Buenos días, soy estudiante de la maestría Gestión Pública de la Universidad César Vallejo abocada al estudio: "Gestión Municipal en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017" y de acuerdo con el objetivo antes mencionado, le agradeceré responder el presente cuestionario. El estudio es de carácter anónimo y confidencial. Esperando obtener sus respuestas con veracidad, se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

Datos Generales:

Sexo:

Edad:

Grado de Instrucción:

Ocupación y/o profesión:

Área donde labora el evaluado:

Tiempo que vive en el distrito (años):

Datos Específicos:

A continuación, se le presenta a usted 20 apreciaciones sobre los servicios que le ha brindado la municipalidad en las que debe marcar con un aspa (x) en una de las casillas de cada fila según su apreciación.

N.º	Premisas	Muy desacuerdo	Bastante desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
Desarrollo Organizacional								
1	Sabe Ud. Si ¿La municipalidad cuenta con un Plan Operativo Anual (POA) que se usa para monitorear y evaluar las actividades?							
2	Sabe Ud. Si ¿Existe una iniciativa o un plan para el ordenamiento y desarrollo del territorio?							
3	¿Considera que los funcionarios de la municipalidad están capacitados para realizar sus funciones de manera adecuada?							
4	¿La Municipalidad cuenta con página Web, correo electrónico Institucional u algún otro mecanismo de atención?							
5	¿Existe equidad de género en cuanto a la contratación de personal de hombres y mujeres en la municipalidad?							
Finanzas municipales								
6	¿Las campañas realizadas como amnistía tributaria, pronto pago, exoneraciones, etc son buenos mecanismos para que la Municipalidad cumpla con su rol recaudador?							
7	¿Existe eficiencia en la ejecución del presupuesto municipal?							
8	¿Existe relación de la deuda bancaria respecto al ingreso total de la municipalidad?							
9	¿Se cuenta con estudios de costos elaborados y/o actualizados para el cálculo de							

	las tasas por los servicios municipales prestados?							
10	¿La Municipalidad destina un porcentaje del presupuesto en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social							
	Servicios y Proyectos							
11	¿Los servicios ofrecidos por la Municipalidad cumplen con las necesidades de los usuarios?							
12	¿Los proyectos desarrollados por la municipalidad benefician a toda la población?							
13	¿Existe y funciona un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población?							
14	¿La municipalidad brinda el servicio de recolección de basura al distrito en su totalidad, existe una unidad ambiental gestionando adecuadamente el saneamiento del municipio?							
15	¿Se aplica la normativa legal para la contratación de los proyectos, existe una unidad responsable que le dé seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos?							
	Gobernabilidad democrática							
16	¿La municipalidad promueve la organización de la sociedad para participar de manera activa en la junta vecinal?							
17	¿Se comunica o permite acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal?							
18	¿Existen mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana?							
19	¿Existen medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el período en evaluación?							
20	¿Existen y se aplican políticas municipales institucionalizadas dirigidas a: la Mujer, Niñez y Adolescencia, Tercera Edad y personas con Capacidades Especiales?							

Anexo 7. Cuestionario satisfacción del usuario

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Objetivo:

Recoger datos sobre el nivel de satisfacción del usuario respecto a los servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de San Martín de Porres.

Introducción:

Buenos días, soy estudiante de la maestría Gestión Pública de la Universidad César Vallejo abocada al estudio: "Gestión Municipal en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017" y de acuerdo con el objetivo antes mencionado, le agradeceré responder el presente cuestionario. El estudio es de carácter anónimo y confidencial. Esperando obtener sus respuestas con veracidad, se le agradece anticipadamente su valiosa participación. La investigadora.

Datos Generales:

Sexo:

Edad:

Grado de Instrucción:

Ocupación y/o profesión:

Área donde labora el evaluado:

Tiempo que vive en el distrito (años):

Frecuencia con la que viene a la Municipalidad:

a) Primera vez b) 1 vez al mes c) más de 1 vez al mes

Trámite por realizar en la Municipalidad:

Datos Específicos:

A continuación, se le presenta a usted 30 apreciaciones sobre los servicios que le ha brindado la municipalidad en las que debe marcar con un aspa (x) en una de las casillas de cada fila según su apreciación.

N.º	Premisas	Muy Desacuerdo	Bastante desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
1	El funcionario municipal que me ha atendido ha sido responsable con sus labores en el servicio.							
2	La información que me entrega el funcionario municipal es pertinente a mis requerimientos (me da la información que yo requiero y no otra).							
3	El servicio brindado por la Municipalidad es el que yo esperaba.							
4	La experiencia de venir a este municipio es grata.							
5	Estoy contento con la labor de los funcionarios municipales.							
6	El funcionario municipal me genera confianza.							
7	El funcionario municipal se expresa con claridad al entregar la información del servicio que requiero.							
8	En general el servicio (NOMBRAR SERVICIO) es ágil en la entrega de los productos/servicios que necesito.							
9	El servicio (NOMBRAR SERVICIO) en general es ágil en sus procedimientos.							
10	Considero que la cantidad de documentos que me pide para realizar los trámites es							

	adecuada (no me piden tantos papeles para obtener lo que requiero).							
11	Considero que los funcionarios conocen bien lo que deben hacer.							
12	El tiempo total de espera desde el momento en que llegué hasta que finalmente me atendieron fue el adecuado.							
13	En general los trámites se cumplen en los plazos comprometidos.							
14	Considero que los funcionarios están bien coordinados.							
15	La municipalidad de San Martín de Porres es confiable.							
16	La municipalidad de San Martín de Porres es una institución de prestigio.							
17	La experiencia general con el servicio es excelente.							
18	La municipalidad de San Martín de Porres trabaja bien.							
19	El servicio entregado por la Municipalidad es de calidad.							
20	La amabilidad con la que me atendió el funcionario municipal fue la adecuada.							
21	En general el funcionario municipal resuelve mis necesidades correctamente.							
22	En general el funcionario municipal demuestra interés por conocer mis necesidades.							
23	En general el funcionario municipal entrega alternativas de solución a mis necesidades.							
24	El funcionario municipal se da tiempo suficiente para atenderme.							
25	La municipalidad cuenta con la señalización adecuada para guiar correctamente a sus usuarios (oficinas, baños, mesones, etc.).							
26	La municipalidad cuenta con el equipamiento necesario para facilitar mis trámites (suficientes cajas, sillas, mesones, etc.).							
27	La municipalidad cuenta con sus espacios comunes limpios.							
28	La municipalidad cuenta con la seguridad adecuada.							
29	La municipalidad cuenta con baños aptos para el uso.							
30	La municipalidad de San Martín de Porres es cercana a sus vecinos/usuarios.							

Anexo 8. Cuadro consolidado base de datos gestión municipal

SUJETO	Dimensión: Desarrollo organizacional					Dimensión: Finanzas municipales					Dimensión: Servicios y proyectos					Dimensión: Gobernabilidad democrática					Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	4	5	3	5	1	5	5	1	5	5	5	5	2	1	5	4	5	3	18	
2	1	3	2	3	5	5	5	3	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	23
3	3	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	20
4	3	4	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	12
5	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	23
6	1	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	18
7	3	3	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	25
8	3	3	3	4	5	4	5	1	4	5	4	4	5	1	4	5	4	5	5	4	23
9	3	3	3	4	5	4	5	1	4	5	4	4	5	1	5	4	5	4	5	4	22
10	4	4	5	3	5	4	3	5	6	6	5	4	3	5	4	4	3	3	3	6	19
11	3	3	3	3	4	4	4	5	2	2	2	4	4	5	5	3	3	3	3	3	15
12	4	5	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	4	2	3	2	2	2	11
13	5	5	3	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	9
14	3	4	3	5	1	1	1	5	3	4	1	1	1	5	1	2	2	2	1	1	8
15	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
16	5	5	4	5	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	14
17	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	12
18	2	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	15
19	3	5	3	5	3	5	5	1	2	4	1	5	5	1	4	2	4	2	3	3	14
20	4	4	4	5	6	6	5	5	5	5	3	6	5	5	5	5	5	5	6	6	27
21	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	21
22	4	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	24
23	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	6	5	25
24	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	1	3	2	3	6	3	17

25	2	4	4	3	2	4	3	5	4	2	4	4	3	5	1	3	1	3	3	3	13
26	1	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
27	5	4	3	5	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	3	5	5	5	5	3	23
28	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
29	3	3	3	3	3	2	1	1	4	2	1	2	1	1	3	3	3	3	4	3	16
30	1	3	2	2	2	3	2	5	1	1	2	3	2	5	1	2	2	2	3	3	12
31	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	1	3	3	5	1	1	1	3	3	3	11
32	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	19
33	4	4	5	5	3	5	6	4	3	2	2	5	6	4	4	4	4	4	5	2	19
34	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	21
35	3	3	3	4	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	23
36	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	21
37	1	1	5	5	4	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	23
38	5	5	5	5	4	6	6	5	4	4	2	6	6	5	5	5	5	4	5	5	24
39	5	5	5	5	3	3	5	1	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	5	5	19
40	4	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	2	2	5	3	15
41	3	1	1	1	4	4	6	3	4	5	5	4	6	3	3	4	4	4	5	5	22
42	5	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	17
43	4	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	15
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
45	1	1	1	1	4	4	4	1	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	20
46	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20
47	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	25
48	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	18
49	5	4	4	5	3	1	2	4	2	3	3	1	2	4	1	1	2	2	1	3	9
50	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	5	5	19
51	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	17
52	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	15
53	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	17
54	5	5	5	5	2	3	3	5	2	4	3	3	3	5	3	2	3	3	4	4	16

55	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	5	4	18
56	5	5	5	5	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	2	2	4	3	5	3	17
57	1	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	18
58	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	22
59	3	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	17
60	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	5	2	2	2	2	3	4	13
61	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	15
62	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	18
63	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5	1	1	1	1	3	3	9
64	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	1	1	1	1	4	4	11
65	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	14
66	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	17
67	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	17
68	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	22
69	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	16
70	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	15
71	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	20
72	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	20
73	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	22
74	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	20
75	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	2	2	2	2	3	3	12
76	5	5	5	5	3	4	5	5	2	3	2	4	5	5	3	3	4	3	3	4	17
77	3	2	3	3	2	2	1	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	15
78	5	5	5	5	2	1	4	5	2	2	3	1	4	5	1	1	2	2	2	2	9
79	5	5	5	5	3	3	1	5	3	3	3	3	1	5	2	1	1	2	2	2	8
80	5	5	5	5	2	2	2	5	3	3	1	2	2	5	1	3	3	3	3	3	15
81	5	4	4	5	1	3	3	5	1	1	1	3	3	5	2	2	2	2	1	1	8
82	5	5	5	5	3	4	4	5	2	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	3	18
83	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	16
84	5	5	5	5	6	6	6	5	4	6	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	27

85	5	5	5	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	10
86	5	5	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	5	23
87	5	5	5	5	2	1	1	5	2	2	2	1	1	5	1	2	2	2	3	12
88	5	4	5	5	1	1	2	5	3	1	1	1	2	5	3	3	3	3	3	15
89	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	2	3	3	5	1	1	2	2	3	10
90	5	5	2	5	2	3	3	5	3	3	1	3	3	5	3	3	3	2	2	12
91	5	5	3	5	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	8
92	5	5	4	5	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	1	1	3	2	2	11
93	3	3	4	5	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	9
94	5	5	5	5	2	2	2	5	1	1	2	2	2	5	1	2	3	3	2	11
95	5	5	5	5	2	2	1	5	2	2	1	2	1	5	3	3	1	1	2	9
96	4	5	5	4	2	2	1	5	1	2	1	2	1	5	2	2	3	3	3	14
97	5	4	3	5	1	1	2	5	1	1	2	1	2	5	2	3	3	3	1	11
98	5	5	5	5	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	13
99	5	5	5	5	4	4	2	5	3	3	3	4	2	5	4	4	3	3	3	16
100	4	5	5	3	4	5	3	1	2	2	2	5	3	1	2	2	2	2	3	12
101	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	17
102	5	5	5	4	4	4	4	4	6	6	5	4	4	4	6	4	3	3	4	18
103	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	2	15
104	3	2	3	3	3	4	3	3	4	5	6	4	3	3	4	2	3	2	5	16
105	3	2	2	3	4	5	4	2	4	2	2	5	4	2	4	3	2	2	3	15
106	3	4	5	3	6	5	5	5	3	5	2	5	5	5	2	2	3	2	5	16
107	3	3	4	5	5	4	5	4	3	3	1	4	5	4	3	3	3	1	5	16
108	5	5	3	5	5	4	5	5	5	6	2	4	5	5	2	2	3	3	5	17
109	5	5	3	5	5	4	3	5	3	3	2	4	3	5	2	3	2	2	3	16
110	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	3	3	3	14
111	4	5	3	5	3	3	3	1	2	4	1	3	3	1	4	2	4	5	2	15
112	5	5	3	5	2	2	2	1	4	4	3	2	2	1	4	5	5	5	1	18
113	3	4	3	5	1	1	1	5	3	5	3	1	1	5	5	3	5	3	1	13
114	4	3	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	3	22

115	5	5	4	5	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	20
116	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	14
117	2	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	1	3	3	4	14
118	3	5	3	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3	21
119	4	4	4	5	6	6	5	5	3	3	3	6	5	5	3	5	5	5	6	6	27
120	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	25
121	4	5	3	5	4	4	5	3	4	2	1	4	5	3	3	3	3	3	5	4	18
122	4	5	3	5	5	5	5	4	4	2	3	5	5	4	4	4	3	2	6	5	20
123	3	4	4	5	3	4	3	5	5	3	1	4	3	5	1	1	1	3	6	3	14
124	2	4	4	3	2	4	3	5	5	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	3	18
125	1	2	4	2	5	5	5	5	3	2	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	22
126	5	4	3	5	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5	5	3	19
127	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	23
128	3	3	3	3	3	2	1	1	4	3	3	2	1	1	3	3	3	5	4	3	18
129	1	3	2	2	2	3	2	5	3	3	5	3	2	5	3	5	5	3	3	3	19
130	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	3	3	20
131	1	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	5	4	18
132	4	3	3	5	3	5	6	4	3	3	3	5	6	4	3	3	2	2	5	2	14
133	5	5	4	5	6	6	6	4	4	5	5	6	6	4	3	4	4	4	5	5	22
134	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	25
135	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	5	5	19
136	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	25
137	5	5	5	4	4	6	6	5	3	5	5	6	6	5	3	3	3	4	5	5	20
138	5	5	5	5	3	3	5	5	6	5	4	3	5	5	3	3	4	4	5	5	21
139	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	23
140	5	5	5	5	4	4	6	5	4	4	4	4	6	5	4	3	3	4	5	5	20
141	3	3	4	3	3	5	5	3	2	2	3	5	5	3	3	2	2	2	5	3	14
142	5	5	5	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	18
143	1	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	19
144	3	3	3	2	4	4	4	2	2	4	3	4	4	2	5	3	3	3	4	3	16

145	3	1	1	1	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	14
146	5	3	3	4	3	4	3	5	2	4	3	4	3	5	2	3	3	2	4	4	16
147	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	15
148	3	2	2	2	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	5	5	20
149	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	18
150	3	2	3	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	2	1	2	2	5	4	14
151	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	5	18
152	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	2	4	2	4	3	15
153	5	5	5	5	3	3	3	5	2	3	3	3	3	5	4	4	5	5	2	2	18
154	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	18
155	5	5	5	5	2	4	1	5	4	5	3	4	1	5	3	4	4	5	2	3	18
156	5	5	5	5	4	3	3	5	3	4	2	3	3	5	4	5	5	4	3	4	21
157	5	5	4	5	3	4	4	1	3	4	4	4	4	1	4	4	5	5	3	3	20
158	5	5	5	5	2	4	3	5	4	3	3	4	3	5	1	3	1	3	3	3	13
159	5	4	5	5	3	2	2	5	6	6	3	2	2	5	5	4	3	5	3	3	18
160	5	5	5	5	3	5	5	5	2	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	24
161	5	5	2	5	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	6	6	27
162	5	5	3	5	2	5	3	3	2	4	4	5	3	1	3	3	3	3	5	5	19
163	5	5	4	5	4	2	5	5	3	4	5	2	5	5	3	4	4	3	5	4	20
164	3	3	4	5	5	5	5	2	3	3	1	5	5	2	1	1	1	3	6	5	16
165	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	2	4	3	5	3	3	3	4	6	3	19
166	5	5	5	5	2	4	3	5	3	3	2	4	3	5	4	4	4	4	3	3	18
167	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	21
168	5	4	3	5	3	4	3	5	2	4	1	4	3	5	5	3	5	5	5	3	21
169	5	5	5	5	2	5	4	3	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	5	5	21
170	5	5	5	5	3	2	1	5	3	5	3	2	1	5	3	5	4	3	4	3	19
171	4	5	5	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	1	3	3	4	4	3	3	17
172	5	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	15
173	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	5	4	16
174	5	5	5	4	3	5	6	4	4	3	4	5	6	4	3	4	4	4	5	2	19

175	3	2	3	3	4	3	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	19
176	3	3	1	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	19
177	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	24
178	4	3	3	2	4	3	5	4	3	3	2	3	5	4	4	3	4	5	5	4	21
179	3	4	4	3	4	6	6	3	1	3	2	6	6	3	4	4	4	4	5	5	22
180	3	3	4	1	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	25
181	3	2	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	18
182	1	5	1	5	4	4	6	1	3	5	5	4	6	1	5	5	5	4	5	5	24
183	1	5	1	5	3	5	5	3	2	3	3	5	5	1	3	3	3	3	5	3	17
184	5	5	2	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	6	4	3	3	3	3	16
185	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	2	5	5	18
186	1	5	5	1	3	4	4	4	3	3	5	4	4	1	4	5	5	3	4	3	20
187	1	5	1	3	6	5	2	1	4	4	2	5	2	1	4	4	4	2	4	6	20
188	5	5	1	3	3	4	3	5	3	3	2	4	3	5	2	2	2	2	5	4	15
189	3	2	4	1	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	18
190	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	2	2	3	3	5	5	18
191	3	2	4	5	4	4	5	3	3	2	3	4	5	3	2	4	2	2	5	4	17
192	4	3	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	5	4	18
193	1	1	5	1	5	4	3	4	5	5	5	4	3	1	4	2	4	2	3	5	16
194	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	3	20
195	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	2	2	14
196	3	5	2	5	4	2	4	3	5	5	5	2	4	3	4	5	5	5	4	3	22
197	4	5	2	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	18
198	5	5	4	4	4	3	3	5	2	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	17
199	5	4	1	2	3	2	3	5	3	5	3	2	3	5	3	3	2	3	3	3	14
200	5	4	3	3	2	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	4	5	5	3	3	20
201	4	5	1	4	4	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	5	5	5	3	3	21
202	5	4	3	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	21
203	1	1	5	1	4	6	5	5	2	4	3	6	5	1	3	4	3	3	6	5	21
204	5	4	5	1	5	5	3	5	6	6	5	5	3	5	3	3	3	2	5	5	18

205	5	5	1	5	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	2	1	2	3	5	4	15
206	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	6	5	21
207	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	6	3	21
208	4	5	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	17
209	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	23
210	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	3	3	5	5	3	19
211	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	23
212	5	5	5	5	3	2	1	5	3	4	3	2	1	5	5	5	5	4	4	3	21
213	1	5	4	3	2	3	4	5	3	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	15
214	5	5	4	4	3	3	3	5	2	3	4	3	3	5	3	3	2	2	3	3	13
215	3	3	3	1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	21
216	5	5	5	1	3	5	6	5	6	6	5	5	6	5	3	3	3	3	5	2	16
217	5	2	3	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	21
218	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	25
219	1	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	5	1	4	4	4	4	5	5	22
220	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	22
221	4	4	5	5	4	6	6	4	3	3	1	6	6	4	5	5	5	5	5	5	25
222	4	5	2	1	3	3	5	4	3	3	2	3	5	4	4	3	3	4	5	5	20
223	4	1	1	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	1	1	2	2	5	3	13
224	4	4	5	5	4	4	6	4	3	3	3	4	6	4	3	3	3	3	5	5	19
225	5	4	5	5	3	5	5	5	2	4	1	5	5	5	6	4	3	3	5	3	18
226	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	15
227	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	2	3	2	5	5	17
228	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2	2	2	2	4	4	14
229	3	3	3	1	2	2	2	3	3	5	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	10
230	5	5	5	5	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	18
231	5	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	19
232	2	2	3	3	5	5	4	2	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	5	5	16
233	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	5	4	19
234	5	3	3	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	2	3	2	5	4	16

235	3	4	4	3	5	4	3	3	4	2	2	4	3	3	5	5	4	5	3	6	23
236	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	5	3	5	3	3	3	17
237	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	4	5	2	2	18
238	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	5	5	4	1	2	17
239	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	5	5	3	4	3	20
240	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	1	3	1	3	3	3	13
241	3	4	4	3	3	2	3	3	2	5	3	2	3	3	5	5	5	5	3	3	21
242	5	5	5	5	2	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	21
243	5	1	3	1	3	2	2	5	3	3	5	2	2	5	5	5	5	5	3	3	21
244	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	15
245	5	5	5	5	6	6	5	5	3	3	3	6	5	5	1	2	2	2	6	6	18
246	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	1	1	1	3	5	5	15
247	3	3	2	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4	19
248	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	6	5	23
249	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	5	6	4	21
250	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	3	19
251	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	21
252	5	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	3	5	3	21
253	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	24
254	5	5	5	5	3	2	1	5	4	4	4	2	1	5	3	3	3	3	4	3	16
255	5	4	4	5	2	3	2	5	2	3	3	3	2	5	3	3	2	2	3	3	13
256	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	18
257	5	5	5	5	3	4	3	5	3	5	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	18
258	5	5	5	5	3	5	6	5	3	3	3	5	6	5	3	3	3	3	5	2	16
259	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	25
260	1	5	5	5	5	5	3	1	2	4	3	5	3	1	4	4	4	4	5	5	22
261	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	22
262	5	5	1	5	4	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	25
263	5	5	5	5	4	6	6	5	4	4	4	6	6	5	4	3	3	4	5	5	20
264	5	5	1	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5	5	1	1	2	2	5	5	15

265	1	4	1	1	3	4	3	1	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	5	3	17
266	5	5	4	5	4	4	6	5	4	4	4	4	6	5	6	4	3	3	5	5	20
267	2	2	2	2	3	5	5	2	3	3	3	5	5	2	5	3	3	3	5	3	17
268	5	5	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	2	3	2	3	3	13
269	5	5	2	2	5	6	5	5	3	3	2	6	5	5	5	5	5	5	6	6	27
270	5	4	3	3	4	4	4	5	3	2	2	4	4	5	1	2	2	2	4	4	14
271	5	5	5	5	2	2	2	5	3	3	4	2	2	5	3	3	3	3	3	3	15
272	3	5	1	1	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	5	4	19
273	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	2	2	3	3	4	4	16
274	1	2	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	1	4	3	3	3	5	5	19
275	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	2	5	4	18
276	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	22
277	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	6	20
278	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	19
279	2	2	3	3	3	3	3	2	5	5	5	3	3	2	4	5	5	4	2	2	18
280	5	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	14
281	4	5	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	1	3	14
282	5	5	1	5	3	3	3	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3	21
283	5	5	1	5	3	2	3	5	2	3	3	2	3	5	3	5	5	5	4	4	23
284	5	5	1	5	2	3	3	5	2	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	18
285	1	5	5	1	3	2	2	4	3	5	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	15
286	1	5	1	3	3	5	5	1	3	5	3	5	5	1	1	2	2	2	3	3	12
287	5	5	1	3	6	6	5	5	2	3	3	6	5	5	2	1	1	3	6	6	17
288	3	2	4	1	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	5	20
289	4	4	4	4	3	3	5	4	2	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	22
290	3	2	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	6	5	22
291	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	5	5	6	3	22
292	1	1	5	1	2	4	3	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	5	3	3	17
293	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	22
294	3	5	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	5	5	5	4	5	3	22

295	3	5	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	19
296	4	5	2	4	3	2	1	4	4	3	3	2	1	4	3	3	2	2	4	3	14
297	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	2	5	3	4	4	4	3	3	18
298	5	4	1	2	3	3	3	5	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	15
299	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	18
300	4	5	1	4	3	5	6	4	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	2	22
301	5	4	3	4	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	2	3	3	4	5	5	20
302	1	1	5	1	5	5	3	1	2	3	3	5	3	1	4	4	5	5	5	5	24
303	5	4	5	1	4	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	2	3	3	14
304	5	5	1	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4	3	18
305	1	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	3	3	3	4	16
306	4	5	5	5	6	6	6	4	4	6	5	6	6	4	5	5	5	5	6	6	27
307	4	4	5	5	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	4	4	2	4	2	4	16
308	4	5	2	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	22
309	4	1	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	16
310	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	17
311	5	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	3	3	5	3	3	3	2	2	3	13
312	5	5	3	5	4	3	3	5	5	3	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	20
313	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	30
314	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	24
315	3	3	3	1	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	15
316	5	5	5	5	2	2	2	5	4	4	4	2	2	5	5	4	3	3	2	3	15
317	5	5	5	5	4	4	1	5	4	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	4	23
318	2	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	3	4	22
319	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	24
320	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	23
321	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	15
322	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	20
323	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	21
324	3	4	4	3	4	4	4	3	6	6	5	4	4	3	6	4	3	3	4	4	18

325	5	5	5	5	3	3	2	5	4	3	4	3	2	5	5	4	4	4	2	3	17
326	5	4	4	5	6	5	6	5	5	5	4	5	6	5	5	5	4	4	5	5	23
327	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	2	5	4	5	4	3	2	2	3	5	15
328	5	5	5	5	6	5	5	5	3	5	3	5	5	5	2	2	3	2	5	4	16
329	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	5	5	3	3	3	1	5	4	16
330	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	2	4	4	5	2	2	3	3	5	4	17
331	1	5	5	5	4	4	3	1	3	3	2	4	3	1	2	3	2	2	2	3	12
332	5	5	1	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	3	3	3	3	14
333	5	5	1	5	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	2	4	5	2	2	15
334	5	5	5	5	3	2	2	5	4	4	3	2	2	5	4	5	4	4	3	4	20
335	5	5	1	5	2	3	3	5	3	4	4	3	3	5	5	3	5	3	2	2	15
336	1	4	1	1	3	4	3	1	4	5	4	4	3	1	4	5	5	5	3	4	22
337	5	5	4	5	3	3	3	5	3	5	4	3	3	5	4	5	5	4	3	3	20
338	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	14
339	5	5	2	3	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5	2	3	1	3	3	4	14
340	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	19
341	5	4	3	3	4	6	5	5	3	3	4	6	5	5	3	5	5	5	6	6	27
342	5	5	5	5	3	4	2	5	3	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	25
343	3	5	1	1	4	4	5	3	4	2	1	4	5	3	3	3	3	3	5	4	18
344	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	6	5	24
345	1	2	5	5	3	4	3	1	5	3	1	4	3	1	1	1	1	3	6	3	14
346	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	18
347	4	5	4	3	5	5	5	4	3	2	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	22
348	4	5	4	3	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5	5	3	19
349	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	23
350	5	2	3	5	3	2	1	4	4	4	4	2	1	4	3	4	4	5	4	3	20
351	5	2	2	5	2	3	2	5	4	4	4	3	2	5	3	5	5	3	3	3	19
352	4	3	3	5	3	3	3	5	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	3	3	20
353	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	18
354	5	1	1	3	3	5	6	5	3	3	2	5	6	5	3	3	2	2	5	2	14

355	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	21
356	2	5	5	5	5	5	3	5	6	5	6	5	3	5	5	5	4	5	5	5	24
357	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	21
358	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	25
359	5	4	3	4	4	6	6	5	3	5	5	6	6	5	3	3	3	4	5	5	20
360	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5	23
361	2	3	3	2	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	23
362	3	3	3	5	4	4	6	2	4	4	4	4	6	2	4	3	3	4	5	5	20
363	5	1	1	1	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	21
364	5	1	5	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	16
365	5	1	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	5	5	19
366	5	1	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	16
367	3	3	1	3	3	3	2	5	4	4	3	3	2	5	4	2	2	2	3	3	12
368	5	1	3	5	3	4	3	5	2	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	19
369	5	1	3	5	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	17
370	2	4	1	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	20
371	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	18
372	2	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	2	1	2	2	5	4	14
373	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	17
374	1	5	1	2	5	5	4	5	3	3	3	5	4	5	5	2	4	2	4	3	15
375	5	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	5	5	2	2	18
376	5	4	3	4	3	3	2	5	5	5	5	3	2	5	3	4	5	3	3	3	18
377	5	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	23
378	5	2	4	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	5	5	4	3	4	21
379	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	20
380	4	1	2	2	2	4	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	16
381	4	3	3	3	3	2	2	5	6	6	3	2	2	5	5	4	3	5	3	3	18
382	5	1	4	5	3	5	5	2	4	3	4	5	5	2	4	5	5	5	3	3	21
383	4	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	6	6	27
384	1	5	1	1	4	4	5	5	2	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	24

Anexo 9. Cuadro consolidado base de datos satisfacción del usuario

Satisfacción del Usuario																																				
Sujeto	Dimensión: fiabilidad							Total	Dimensión: capacidad de respuesta							Total	Dimensión: seguridad					Total	Dimensión: empatía					Total	Dimensión: aspectos tangibles						Total	Total g.
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19		20	21	22	23	24		25	26	27	28	29	30		
1	5	5	6	4	5	5	5	35	3	3	3	5	4	5	4	27	3	4	5	5	4	21	6	5	5	5	5	26	5	5	5	5	5	30	139	
2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	120	
3	2	3	3	3	2	2	2	17	3	3	3	2	3	3	2	19	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	3	23	83
4	5	4	5	4	5	4	5	32	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	5	5	4	24	5	4	3	4	3	19	4	3	4	3	4	3	21	125
5	3	5	5	4	2	2	3	24	3	4	3	4	3	3	4	24	5	2	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	1	4	5	5	5	5	25	110
6	5	5	5	5	5	5	5	35	4	3	5	5	3	5	3	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	5	4	27	139
7	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	4	5	4	5	4	32	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	4	23	4	5	4	4	3	6	26	138
8	6	5	5	4	5	4	5	34	4	5	4	5	4	5	5	32	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	5	23	3	3	3	4	5	6	24	136
9	3	5	5	6	5	5	6	35	6	6	6	6	5	4	4	37	4	6	4	3	3	20	3	6	5	4	3	21	3	3	5	3	3	3	20	133
10	3	3	3	4	4	2	1	20	2	3	2	2	2	3	4	18	3	5	3	3	3	17	3	3	4	4	4	18	3	3	4	3	3	3	19	92
11	5	5	4	3	4	3	2	26	1	1	3	3	3	2	3	16	2	4	2	3	2	13	2	2	3	3	3	13	2	3	4	6	1	3	19	87
12	1	1	2	2	2	3	3	14	3	3	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	5	5	6	5	5	5	31	80
13	1	2	2	2	2	1	2	12	2	2	3	4	1	2	2	16	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	4	5	28	69
14	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	1	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	6	6	6	6	6	3	33	104
15	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	3	2	2	2	18	2	2	2	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	2	3	16	84
16	4	5	5	4	4	3	3	28	4	3	3	3	2	2	3	20	4	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	14	2	3	2	3	3	2	15	89
17	3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	3	3	3	4	4	25	4	4	3	3	3	17	3	3	3	2	2	13	2	1	1	2	2	2	10	88
18	4	5	2	2	4	4	5	26	2	2	2	4	1	4	4	19	4	4	2	4	2	16	3	3	3	5	5	19	4	4	3	5	5	4	25	105
19	5	5	6	5	5	6	5	37	3	3	5	5	3	3	5	27	5	5	5	5	5	25	6	6	6	6	5	29	3	3	3	3	3	5	20	138
20	5	3	3	3	3	3	5	25	3	3	3	5	3	3	5	25	5	5	3	5	3	21	5	5	5	5	3	23	4	3	5	5	4	3	24	118
21	6	6	6	5	5	5	5	38	4	4	5	5	5	5	3	31	3	3	5	5	5	21	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	5	30	142
22	5	5	6	4	5	5	5	35	3	3	3	5	4	5	4	27	3	4	5	5	4	21	6	5	5	5	5	26	5	5	5	5	5	5	30	139
23	5	5	3	4	1	3	5	26	5	3	4	3	3	4	3	25	2	1	3	2	3	11	6	3	3	4	3	19	4	1	6	4	4	7	26	107
24	2	4	3	2	2	3	2	18	4	4	4	2	4	3	2	23	2	1	3	1	3	10	3	3	2	4	3	15	3	1	5	3	3	5	20	86
25	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	150
26	5	5	3	3	3	3	5	27	3	5	3	3	3	5	3	25	3	3	5	5	5	21	5	3	3	5	3	19	5	3	5	5	5	3	26	118
27	5	5	5	5	5	6	5	36	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	5	29	150
28	3	3	1	3	3	4	4	21	3	3	4	2	1	3	3	19	4	3	3	3	3	16	4	3	3	2	1	13	5	3	5	5	5	5	28	97
29	3	2	3	1	3	3	1	16	1	1	1	1	2	1	1	8	1	1	2	2	2	8	3	3	2	3	2	13	4	3	5	4	5	4	25	70
30	5	5	3	3	4	3	5	28	5	4	5	3	1	3	4	25	1	1	1	1	3	7	3	3	3	3	3	15	2	3	4	4	2	5	20	95
31	5	5	5	3	4	4	3	29	3	5	5	3	3	4	5	28	4	3	3	3	4	17	5	4	3	4	3	19	5	5	4	4	4	5	27	120
32	5	6	4	1	1	2	3	22	4	5	3	2	2	3	4	23	5	4	4	4	4	21	5	2	3	5	6	21	6	3	5	4	5	3	26	113
33	5	5	5	5	5	5	3	33	3	3	3	3	3	5	5	25	5	3	3	3	5	19	5	5	5	3	5	23	3	3	5	5	5	3	24	124
34	5	5	3	5	5	5	3	31	3	3	3	5	3	5	5	27	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	3	28	132
35	5	6	5	5	5	3	3	32	3	3	3	3	3	5	3	23	3	3	3	3	5	17	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	3	26	123
36	5	5	5	5	5	5	3	33	3	3	3	3	5	3	3	23	3	3	5	5	3	19	5	5	4	3	5	22	5	5	5	5	5	5	30	127
37	5	4	4	3	4	3	3	26	3	3	4	4	2	4	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	4	6	6	26	6	6	6	6	6	5	35	136
38	5	3	3	3	3	3	5	25	3	3	3	3	3	5	5	25	3	3	3	3	3	15	5	5	3	3	5	21	5	5	5	5	5	2	27	113

39	3	5	5	5	3	3	5	29	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	2	13	5	3	3	4	3	18	3	3	3	3	3	2	17	98	
40	5	5	5	4	4	4	5	32	4	4	4	5	5	4	4	30	3	3	4	4	4	18	5	5	4	4	6	24	5	5	5	4	4	3	26	130
41	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	5	3	3	5	5	21	5	5	5	5	5	3	28	106	
42	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	3	23	95	
43	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	148	
44	4	4	4	4	3	3	3	25	3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	4	21	109
45	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	3	20	119	
46	6	6	6	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	3	3	4	24	147	
47	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	4	21	116	
48	3	2	3	3	2	3	2	18	1	1	2	3	3	3	2	15	2	1	1	2	2	8	1	3	3	1	2	10	1	1	2	3	2	1	10	61
49	5	3	3	5	3	3	5	27	3	3	3	5	3	5	3	25	3	3	3	3	3	15	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	5	3	28	118
50	5	3	5	3	5	3	3	27	3	3	3	5	3	3	3	23	3	3	3	3	5	17	3	3	5	5	5	21	5	5	5	5	5	2	27	115
51	5	5	5	5	5	5	3	33	3	3	3	3	3	5	5	25	5	5	3	3	3	19	3	3	3	3	5	17	5	5	5	5	5	2	27	121
52	5	3	3	3	3	3	5	25	3	3	3	3	3	5	3	23	3	3	3	3	3	15	5	3	3	3	5	19	3	3	4	4	4	3	21	103
53	4	4	3	3	3	3	4	24	4	3	2	4	3	3	3	22	2	3	2	3	3	13	4	4	2	3	3	16	4	4	4	4	6	26	101	
54	2	2	2	2	2	2	2	14	2	4	4	4	4	4	4	26	3	3	3	2	4	15	5	4	3	3	3	18	5	5	5	3	5	5	28	101
55	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	3	4	2	22	2	2	2	4	3	13	5	3	3	3	4	18	4	4	4	4	4	4	24	105
56	6	4	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	5	25	119	
57	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	5	5	29	130
58	5	4	3	3	4	2	4	25	4	4	3	4	3	4	4	26	2	2	3	3	3	13	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	5	25	106
59	5	4	4	4	5	4	4	30	4	3	4	4	4	4	2	25	2	2	2	2	2	10	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	4	5	24	106
60	2	2	2	2	2	2	3	15	3	3	3	3	3	3	2	20	2	3	2	2	3	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	91
61	5	5	5	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	5	4	4	3	4	20	5	5	5	4	3	5	27	110
62	4	4	2	4	4	4	3	25	4	1	3	4	3	3	3	21	3	1	1	1	1	7	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	4	18	86
63	3	3	2	3	3	4	3	21	4	3	3	2	2	2	2	18	2	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	4	20	85
64	2	4	2	2	3	2	4	19	4	4	2	3	4	3	3	23	3	3	2	2	2	12	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	24	97
65	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	3	25	3	4	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	115
66	4	3	3	3	3	3	3	22	3	4	4	4	3	4	4	26	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	2	4	20	103
67	5	5	5	4	5	4	5	33	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	3	4	5	26	131
68	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	114	
69	6	5	4	4	4	4	4	31	4	4	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19	103
70	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	120
71	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	120
72	5	4	4	4	4	5	5	31	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	3	4	25	131
73	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	120
74	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	4	20	87
75	4	5	3	4	4	4	3	27	4	2	2	3	2	3	3	19	2	3	3	4	3	15	3	4	3	4	5	19	5	5	3	4	4	4	25	105
76	3	3	3	2	2	1	1	15	1	1	1	1	2	2	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	1	11	1	2	2	2	3	3	13	65
77	1	1	1	2	1	3	3	12	3	2	2	2	3	3	2	17	2	1	1	2	2	8	2	2	2	1	4	11	3	1	1	3	3	3	14	62
78	2	2	3	3	2	3	3	18	3	1	3	3	3	2	2	17	2	2	1	1	2	8	2	2	3	3	1	11	1	1	2	2	2	1	9	63
79	2	2	2	3	2	2	2	15	2	2	3	3	1	1	1	13	1	1	3	3	3	11	3	3	2	2	2	12	2	1	1	3	2	2	11	62
80	2	3	3	2	2	2	3	17	3	3	1	1	1	1	3	13	3	2	2	2	2	11	1	1	1	3	3	9	3	3	2	2	2	3	15	65
81	5	5	5	5	4	4	5	33	3	2	2	3	2	4	3	19	5	4	3	4	4	20	4	3	3	4	4	18	3	4	4	2	2	2	17	107
82	2	3	3	3	2	2	3	18	2	2	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	5	5	29	106
83	5	5	5	5	4	4	5	33	4	5	4	6	5	5	6	35	6	5	5	5	5	26	6	6	6	6	6	30	4	4	5	5	4	4	26	150

84	2	2	3	3	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	3	2	16	66	
85	5	6	6	6	5	4	4	36	5	5	4	4	4	4	4	30	3	4	4	5	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	5	28	136
86	2	2	3	3	3	2	2	17	1	1	2	2	2	3	1	12	1	1	2	2	2	8	3	3	2	1	1	10	2	2	3	3	1	1	12	59
87	3	3	3	3	2	2	2	18	3	3	3	1	1	1	1	13	1	3	3	3	3	13	3	3	1	1	2	10	2	2	2	3	3	3	15	69
88	1	1	1	1	2	2	2	10	2	3	4	4	2	2	2	19	1	1	1	2	2	7	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	68
89	2	3	2	2	3	1	2	15	2	3	3	3	1	1	2	15	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	12	3	1	1	3	3	3	14	69
90	1	1	1	1	2	3	3	12	3	2	2	2	2	3	3	17	3	2	2	2	2	11	1	1	4	2	2	10	2	3	3	3	1	1	13	63
91	1	1	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	2	2	1	17	1	1	1	3	2	8	2	3	3	3	3	14	1	1	2	2	1	1	8	62
92	3	3	3	2	2	3	3	19	2	2	2	3	1	1	1	12	1	2	2	2	2	9	2	1	1	3	3	10	3	1	1	2	2	2	11	61
93	2	2	2	1	1	1	2	11	2	3	1	1	2	2	1	12	1	1	2	3	3	10	2	1	2	2	2	9	2	3	3	3	3	3	17	59
94	3	3	3	3	2	2	1	17	1	2	2	2	1	1	3	12	3	3	3	1	1	11	2	2	2	2	1	9	3	4	5	5	5	3	25	74
95	2	2	2	2	2	3	3	16	3	3	1	2	1	1	1	12	2	2	2	3	3	12	3	3	2	2	1	11	4	5	4	5	5	5	28	79
96	3	3	3	2	2	2	2	17	3	1	1	1	2	2	2	12	2	2	3	3	3	13	1	1	1	1	2	6	2	2	3	3	3	3	16	64
97	2	2	2	2	2	2	3	15	3	2	2	2	2	3	1	15	1	2	2	2	3	10	3	3	3	2	2	13	2	4	4	4	3	4	21	74
98	3	3	3	2	4	3	4	22	1	3	3	3	3	4	4	21	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	2	16	2	4	5	5	4	4	24	100
99	3	3	3	3	2	2	1	17	2	3	2	2	2	3	3	17	3	2	2	2	2	11	3	3	4	5	3	18	4	2	3	4	4	5	22	85
100	2	2	3	3	3	4	4	21	3	4	4	4	5	4	4	28	2	4	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	4	5	23	105
101	3	5	5	6	5	5	6	35	6	6	6	6	5	4	4	37	4	6	4	3	3	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	3	6	26	138
102	3	4	5	5	4	2	1	24	4	4	4	4	4	5	4	29	3	5	3	3	3	17	2	4	4	4	3	17	3	4	4	4	5	6	26	113
103	3	2	4	3	4	4	4	24	4	4	4	5	6	5	3	31	2	4	2	3	2	13	5	4	3	4	3	19	3	3	5	3	3	3	20	107
104	1	3	2	4	2	3	3	18	3	3	4	2	2	2	2	18	2	4	3	2	2	13	3	5	4	5	4	21	3	5	5	5	3	6	27	97
105	1	2	2	2	2	5	3	17	2	2	3	5	2	2	2	18	1	2	2	3	2	10	5	4	6	5	5	25	2	3	4	5	6	6	26	96
106	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	1	3	3	19	3	3	3	3	1	13	5	4	5	4	5	23	5	5	6	5	5	5	31	108
107	4	4	4	3	3	3	3	24	5	5	5	6	2	2	2	27	2	2	2	3	3	12	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	4	5	28	114
108	4	5	5	4	4	3	3	28	4	3	3	3	2	2	3	20	4	2	3	2	2	13	3	6	5	4	3	21	6	6	6	6	6	3	33	115
109	4	3	3	4	3	4	5	26	4	5	4	5	5	4	4	31	5	4	2	3	3	17	3	3	4	4	4	18	3	2	5	5	5	6	26	118
110	4	5	2	2	4	4	5	26	2	2	2	4	1	4	4	19	4	4	2	4	5	19	2	2	3	3	3	13	3	4	4	4	4	4	23	100
111	4	4	5	4	5	5	5	32	4	3	4	4	3	3	5	26	4	4	5	5	5	23	1	2	2	2	2	9	2	2	3	3	2	2	14	104
112	5	3	3	3	3	3	5	25	3	3	3	5	3	3	5	25	5	5	3	5	3	21	1	1	1	1	1	5	4	4	3	5	5	4	25	101
113	5	5	4	5	5	5	5	34	3	3	4	5	4	5	3	27	3	4	5	5	5	22	3	4	3	4	3	17	4	4	5	4	5	5	27	127
114	4	5	5	4	5	5	5	33	4	4	3	5	4	5	4	29	4	4	5	5	4	22	3	3	3	3	3	15	4	5	5	5	4	4	27	126
115	5	5	3	4	1	3	5	26	5	3	4	3	3	4	3	25	2	1	3	2	3	11	3	3	2	3	3	14	5	5	5	5	5	5	30	106
116	3	3	4	2	4	3	2	21	4	3	4	5	4	3	2	25	3	2	3	1	3	12	3	4	4	3	3	17	5	5	5	5	5	5	30	105
117	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	3	3	3	5	5	19	4	1	6	4	4	7	26	140
118	5	5	3	3	3	3	5	27	3	5	3	3	3	5	3	25	3	3	5	5	5	21	6	6	6	6	5	29	3	1	5	3	3	5	20	122
119	5	5	5	5	5	6	5	36	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	5	30	149
120	3	3	1	3	3	4	4	21	3	3	4	2	1	3	3	19	4	3	3	3	3	16	5	4	4	4	5	22	5	3	5	5	5	3	26	104
121	3	2	3	1	3	3	1	16	3	4	4	2	3	3	3	22	3	4	4	3	2	16	6	5	5	5	5	26	4	5	5	5	5	5	29	109
122	5	5	3	3	4	3	5	28	5	4	5	3	1	3	4	25	1	1	1	1	3	7	6	3	3	4	3	19	5	3	5	5	5	5	28	107
123	4	5	5	4	4	4	3	29	3	5	5	5	3	4	5	30	4	4	5	3	4	20	3	3	2	4	3	15	4	3	5	4	5	4	25	119
124	5	6	4	1	1	2	3	22	4	5	3	2	2	3	4	23	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	2	3	4	4	2	5	20	111
125	5	5	5	5	5	5	3	33	3	3	3	3	3	5	5	25	5	3	3	3	5	19	5	3	3	5	3	19	5	5	4	4	4	5	27	123
126	5	5	3	5	5	5	3	31	3	3	3	5	3	5	5	27	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	5	25	6	3	5	4	5	3	26	132
127	5	5	5	5	5	3	3	31	3	4	4	3	3	5	3	25	3	3	3	3	5	17	4	3	3	2	1	13	3	3	5	5	5	3	24	110
128	5	5	5	5	5	5	3	33	3	3	3	3	5	3	3	23	3	3	5	5	3	19	3	3	2	3	2	13	5	5	5	5	5	3	28	116

129	5	4	4	3	4	3	3	26	3	3	4	4	2	4	5	25	5	5	5	5	4	24	3	3	3	3	3	15	5	3	5	5	5	3	26	116
130	5	3	3	3	3	3	5	25	3	3	3	3	3	5	5	25	3	3	3	3	3	15	5	4	3	4	3	19	5	5	5	5	5	5	30	114
131	3	5	5	5	3	3	5	29	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	2	13	5	2	3	5	6	21	6	6	6	6	6	5	35	119
132	5	5	5	4	4	4	5	32	4	4	4	5	5	4	4	30	3	3	4	4	4	18	5	5	6	6	6	28	5	5	5	5	5	2	27	135
133	3	3	4	4	5	5	3	27	3	3	3	4	4	4	3	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	3	3	3	3	3	2	17	116
134	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	3	26	108
135	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	5	22	5	5	5	5	5	3	28	143
136	4	3	3	4	3	3	3	23	3	3	3	5	5	4	4	27	4	3	3	3	4	17	5	5	4	6	6	26	4	4	4	4	4	3	23	116
137	5	4	4	4	4	4	4	29	4	5	6	5	4	5	4	33	4	3	3	4	4	18	5	5	3	3	5	21	5	5	5	5	5	5	30	131
138	6	6	6	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	3	3	4	3	18	4	4	3	3	3	4	21	137
139	3	5	5	6	5	5	6	35	4	4	4	4	4	4	3	27	3	4	3	3	4	17	5	5	4	4	6	24	4	4	3	3	3	3	20	123
140	3	4	3	4	4	2	1	21	1	2	2	2	3	3	2	15	2	3	2	2	2	11	5	3	3	5	5	21	5	3	5	3	2	4	22	90
141	5	4	4	4	4	3	2	26	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	4	5	5	3	4	25	107
142	2	2	3	1	1	3	3	15	2	2	3	5	4	3	3	22	4	5	3	3	3	18	5	5	4	4	5	23	5	6	6	3	4	4	28	106
143	4	4	5	5	4	3	2	27	3	3	2	4	3	5	5	25	3	5	3	3	3	17	4	3	4	4	4	19	5	5	4	4	3	3	24	112
144	4	4	4	3	3	4	3	25	3	4	4	3	3	5	3	25	2	4	2	3	3	14	3	3	2	3	2	13	5	4	4	5	3	3	26	103
145	4	3	3	3	5	5	3	26	4	4	2	4	3	3	3	23	2	2	3	3	2	12	4	4	3	4	3	18	5	4	4	4	5	3	25	104
146	3	4	4	5	5	3	3	27	2	4	4	4	4	4	4	26	2	2	2	3	3	12	4	3	4	3	4	18	3	3	4	4	4	3	21	104
147	3	3	3	4	4	4	4	25	4	3	3	3	4	4	2	23	3	4	4	3	3	17	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	3	6	26	115
148	3	4	3	3	4	4	5	26	4	5	4	3	5	4	4	29	2	3	3	3	3	14	5	4	5	4	5	23	3	3	3	2	3	6	20	112
149	5	4	4	5	6	5	5	34	4	4	3	3	5	4	4	27	4	2	1	2	2	11	5	4	5	4	5	23	3	3	5	2	2	2	17	112
150	5	3	3	2	2	3	5	23	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	3	3	18	3	5	5	4	3	20	3	2	4	3	3	3	18	105
151	5	5	6	5	6	4	5	36	4	4	3	3	3	4	2	23	5	5	2	4	2	18	4	3	4	4	4	19	3	3	3	6	2	3	20	116
152	4	4	6	4	5	5	4	32	3	4	2	3	3	3	2	20	5	4	4	5	5	23	2	2	3	3	3	13	5	5	6	3	5	5	29	117
153	3	3	3	4	4	4	5	26	3	3	3	3	4	4	4	24	5	3	4	5	3	20	3	3	4	4	4	18	4	5	5	5	4	4	27	115
154	3	3	4	3	4	4	4	25	4	2	4	5	3	5	5	28	3	3	4	4	5	19	2	3	2	4	1	12	4	5	5	3	3	3	23	107
155	5	4	4	3	5	5	5	31	3	4	3	4	2	2	2	20	4	4	5	5	4	22	3	4	4	3	3	17	3	2	3	3	2	3	16	106
156	5	4	3	4	5	5	5	31	4	4	3	4	4	4	4	27	2	4	4	5	5	20	3	3	3	4	4	17	2	3	2	3	3	4	17	112
157	4	5	4	5	5	5	5	33	4	4	4	3	3	3	3	24	2	1	3	1	3	10	3	3	2	4	3	15	2	5	5	5	5	5	27	109
158	3	3	4	2	3	4	4	23	6	6	6	6	3	4	4	35	5	5	4	3	5	22	3	3	3	2	2	13	4	4	3	5	3	4	23	116
159	3	4	4	4	4	3	3	25	2	3	2	3	4	3	4	21	3	4	5	5	5	22	4	5	3	5	5	22	3	5	5	4	4	5	26	116
160	5	5	3	3	4	3	5	28	1	1	3	3	3	2	3	16	5	5	5	5	5	25	6	6	4	4	5	25	4	3	5	3	4	3	22	116
161	5	5	5	3	4	4	3	29	3	3	2	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	16	5	5	2	5	3	20	5	5	5	5	5	5	30	119
162	5	6	4	4	4	5	3	31	4	5	3	4	5	4	2	27	3	3	4	4	3	17	5	4	4	2	5	20	5	5	4	4	4	3	25	120
163	5	5	5	5	5	5	3	33	3	3	3	3	1	3	3	19	1	1	1	1	3	7	6	5	5	5	5	26	4	1	6	4	4	7	26	111
164	5	5	3	5	5	5	3	31	3	3	3	3	2	2	2	18	4	3	3	3	4	17	6	3	3	4	3	19	3	1	5	3	2	5	19	104
165	5	6	5	5	5	3	3	32	4	3	3	3	2	2	3	20	5	4	4	4	4	21	3	3	2	4	3	15	5	4	3	3	5	5	25	113
166	5	5	5	5	5	5	3	33	4	4	3	3	3	4	4	25	5	3	3	3	5	19	5	5	4	5	5	24	5	3	5	5	5	3	26	127
167	5	4	4	3	4	3	3	26	2	2	2	4	1	4	4	19	5	5	3	5	5	23	5	3	3	4	3	18	4	5	5	5	5	5	29	115
168	5	3	3	3	3	3	5	25	3	3	5	5	3	3	5	27	3	3	3	3	5	17	5	5	2	5	4	21	5	3	5	5	5	5	28	118
169	3	5	5	5	3	3	5	29	3	3	3	5	3	3	5	25	3	3	5	4	3	18	4	3	3	2	1	13	4	3	5	4	5	4	25	110
170	5	5	5	4	2	3	3	27	4	2	2	3	4	4	3	22	5	3	3	4	4	19	3	3	2	3	2	13	2	3	4	4	2	5	20	101
171	4	3	4	3	4	3	3	24	3	3	3	5	4	5	4	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	5	5	4	4	4	5	27	108
172	3	3	3	2	3	3	3	20	5	3	4	3	3	4	3	25	3	3	3	2	2	13	5	4	3	4	3	19	6	3	5	4	5	3	26	103
173	5	5	3	3	4	5	5	30	4	3	4	3	4	3	2	23	3	3	4	4	4	18	5	2	3	5	6	21	3	3	4	5	5	3	23	115

174	4	4	4	4	3	3	3	25	5	5	3	5	5	5	5	33	3	3	3	3	3	15	5	5	4	3	5	22	5	5	4	5	5	3	27	122
175	5	5	5	4	4	4	4	31	3	5	3	3	3	5	3	25	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	3	23	5	3	5	5	3	3	24	118
176	6	6	6	4	5	5	5	37	5	5	5	5	3	5	3	31	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30	147
177	3	5	5	6	5	4	6	34	3	3	3	3	2	3	3	20	4	4	3	4	5	20	5	4	4	3	5	21	6	6	6	4	3	5	30	125
178	3	3	3	4	4	2	1	20	1	1	1	3	2	3	1	12	4	4	4	4	4	20	5	5	4	6	6	26	5	5	5	5	5	2	27	105
179	5	5	4	3	4	3	2	26	5	4	5	3	3	3	4	27	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	5	21	3	3	3	3	3	2	17	116
180	3	3	4	4	2	3	3	22	3	5	5	3	3	4	5	28	3	4	3	3	4	17	5	3	3	4	3	18	5	5	5	4	4	3	26	111
181	5	4	5	5	5	4	2	30	4	3	3	5	5	3	4	27	4	5	5	5	4	23	5	5	4	4	6	24	5	5	5	5	5	3	28	132
182	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	2	3	3	5	5	24	3	3	3	3	3	15	5	3	3	5	5	21	4	5	5	4	5	3	26	108
183	4	4	4	3	3	3	3	24	3	4	3	5	3	5	5	28	4	6	4	3	3	20	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	30	117
184	4	5	5	4	4	3	3	28	3	3	3	3	3	5	3	23	3	5	3	3	2	16	5	5	5	5	5	25	4	4	3	3	3	4	21	113
185	3	4	5	5	4	4	4	29	3	3	3	3	5	3	3	23	2	4	5	5	3	19	4	3	3	4	4	18	5	6	7	7	7	7	39	128
186	4	5	3	3	4	4	5	28	3	3	4	4	2	4	5	25	2	4	4	4	2	16	4	6	6	5	2	23	5	4	5	3	5	4	26	118
187	5	5	6	5	5	6	5	37	3	3	3	3	2	5	5	24	1	2	2	2	2	9	5	4	3	4	3	19	4	4	3	3	3	4	21	110
188	5	3	4	4	4	5	5	30	3	4	4	4	5	5	3	28	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	4	19	2	3	3	3	2	3	16	109
189	6	6	6	5	5	5	5	38	4	4	4	5	5	4	4	30	2	2	2	3	3	12	5	5	5	5	4	24	5	3	4	5	4	3	24	128
190	5	5	6	4	5	5	5	35	3	3	3	2	3	4	3	21	4	2	4	2	2	14	5	4	4	4	5	22	5	5	5	4	5	2	26	118
191	5	5	3	4	1	3	5	26	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	3	17	5	4	3	4	5	21	5	5	5	5	5	2	27	112
192	2	4	3	2	2	3	2	18	4	4	5	5	5	5	5	33	4	4	2	4	2	16	3	5	5	4	3	20	3	3	4	4	4	3	21	108
193	5	5	5	5	5	5	5	35	3	3	3	3	3	4	4	23	5	5	4	5	5	24	3	3	4	3	4	17	4	5	4	4	3	4	24	123
194	4	5	3	3	3	3	5	26	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	3	4	3	20	2	2	3	3	3	13	3	3	3	4	5	3	21	108
195	5	5	5	5	5	6	5	36	5	5	5	5	5	5	5	35	3	4	5	5	5	22	4	3	4	2	4	17	3	3	5	3	3	4	21	131
196	4	3	4	4	5	5	5	30	4	4	5	5	5	4	4	31	3	4	5	3	4	19	3	3	3	4	4	17	5	5	4	5	5	5	29	126
197	3	4	4	4	5	5	5	30	5	4	2	3	4	3	2	23	5	5	3	4	3	20	3	4	4	3	3	17	5	5	5	5	5	6	31	121
198	5	3	3	3	4	3	5	26	3	3	3	5	3	5	3	25	2	3	3	2	3	13	3	3	3	2	3	14	5	5	6	5	5	2	28	106
199	5	5	5	3	4	4	3	29	3	3	3	5	3	3	3	23	5	5	4	5	5	24	3	3	2	3	3	14	4	5	5	5	4	3	26	116
200	5	3	4	1	1	2	3	19	3	3	3	3	3	5	5	25	3	4	5	5	5	22	3	3	4	2	2	14	6	6	6	6	6	6	36	116
201	5	4	5	4	5	5	3	31	3	3	3	3	3	5	3	23	5	5	5	5	5	25	3	3	3	5	5	19	3	2	3	3	2	3	16	114
202	5	5	3	4	5	5	3	30	4	3	2	4	3	3	3	22	4	3	4	3	3	17	6	5	4	6	5	26	2	3	2	3	3	3	16	111
203	4	6	5	4	5	3	3	30	5	5	6	6	5	5	5	37	3	3	3	3	2	14	5	5	5	5	3	23	2	4	4	3	5	5	23	127
204	5	5	5	5	5	5	3	33	4	3	3	3	3	4	2	22	1	2	1	2	3	9	5	4	4	4	5	22	4	4	3	5	5	4	25	111
205	5	4	4	3	4	3	3	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	4	17	6	5	5	5	5	26	3	3	3	3	3	5	20	117
206	5	3	3	3	3	3	5	25	4	4	4	4	5	4	4	29	5	4	4	4	4	21	6	3	3	4	3	19	4	3	5	5	4	3	24	118
207	3	5	5	5	3	3	5	29	4	4	3	4	3	4	4	26	5	3	3	3	5	19	3	3	2	4	3	15	5	5	5	5	5	5	30	119
208	5	5	5	4	4	4	5	32	4	3	4	4	4	4	2	25	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	135
209	3	3	4	4	4	3	3	24	3	3	3	5	4	3	2	23	3	3	3	3	5	17	5	3	3	5	3	19	4	1	6	4	4	7	26	109
210	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	5	5	3	19	5	5	5	5	5	25	3	1	5	3	3	5	20	106
211	5	5	5	5	5	5	5	35	4	1	3	4	3	3	3	21	5	5	5	5	4	24	4	3	3	2	1	13	5	5	5	5	5	5	30	123
212	4	4	4	4	3	3	3	25	4	3	3	2	2	2	2	18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	4	15	5	4	5	5	5	3	27	100
213	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	2	3	4	3	3	23	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	4	5	5	5	5	5	29	111
214	4	6	6	5	5	5	5	36	4	4	4	4	3	3	3	25	3	3	4	4	4	18	5	4	3	4	3	19	5	3	5	5	5	28	126	
215	3	5	5	4	4	5	4	30	6	6	6	6	5	4	4	37	3	3	3	3	3	15	5	2	3	5	6	21	4	3	5	4	5	4	25	128
216	4	3	3	4	4	2	1	21	5	3	5	5	4	3	4	29	3	4	4	4	3	18	5	5	5	3	5	23	2	3	4	4	2	5	20	111
217	5	5	4	3	4	3	2	26	1	1	3	3	3	2	3	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23	5	5	4	4	4	5	27	117
218	3	1	3	2	2	3	3	17	3	3	2	2	2	2	2	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	6	3	5	4	5	3	26	104

219	2	3	4	4	4	4	4	25	2	4	3	4	4	3	2	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	3	5	22	4	4	5	5	5	3	26	115
220	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	1	3	3	19	5	5	5	5	5	25	5	5	4	6	6	26	5	5	5	5	5	3	28	120
221	4	4	4	3	3	3	4	25	3	3	3	3	2	2	2	18	3	4	3	3	4	17	5	5	3	3	5	21	5	3	5	5	5	3	26	107
222	4	5	5	4	4	3	3	28	4	3	3	3	2	2	3	20	2	1	1	2	2	8	5	3	3	4	3	18	5	5	5	5	5	5	30	104
223	3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	3	15	5	5	4	4	6	24	6	6	6	6	6	5	35	122
224	4	5	2	2	4	4	5	26	2	2	2	4	1	4	4	19	4	6	4	3	3	20	5	3	3	5	5	21	5	5	5	5	5	2	27	113
225	5	5	6	5	5	6	5	37	3	3	5	5	3	3	5	27	3	5	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	113
226	5	3	3	3	3	3	5	25	3	3	3	5	3	3	5	25	2	4	2	3	2	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	3	26	114
227	6	6	6	5	3	3	2	31	4	4	5	5	5	5	3	31	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	3	28	120
228	5	5	6	3	5	5	5	34	3	3	3	5	4	5	4	27	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	3	23	102
229	5	5	3	4	3	3	5	28	5	3	4	3	3	4	3	25	3	3	3	3	3	15	5	4	3	4	3	19	5	5	5	5	5	30	117	
230	2	4	3	2	3	3	4	21	4	4	4	2	4	3	4	25	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	4	21	106
231	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	4	2	2	2	2	12	5	5	5	5	4	24	4	4	3	3	3	3	20	126
232	5	5	3	2	3	3	5	26	3	5	3	3	3	5	3	25	4	3	4	3	3	17	5	4	5	4	5	23	5	4	5	3	3	4	24	115
233	5	5	5	5	3	6	5	34	5	5	5	3	4	3	5	30	4	4	2	3	2	15	5	4	5	4	5	23	4	4	3	3	3	4	21	123
234	3	3	2	3	3	4	4	22	3	3	4	2	2	3	3	20	5	5	5	4	5	24	3	6	5	4	3	21	4	4	3	3	2	1	17	104
235	3	2	3	2	4	3	1	18	1	3	2	2	2	2	1	13	5	5	3	5	3	21	3	3	4	4	4	18	6	6	6	3	5	5	31	101
236	5	5	3	3	4	3	5	28	5	4	5	3	3	3	4	27	3	3	5	4	5	20	2	2	3	3	3	13	5	5	5	5	5	2	27	115
237	5	5	5	3	4	4	3	29	3	5	3	3	3	4	5	26	3	4	5	5	4	21	1	2	2	2	2	9	5	5	5	5	5	2	27	112
238	5	6	4	4	3	4	4	30	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	5	5	3	21	4	3	3	3	2	15	3	3	4	4	4	3	21	114
239	5	5	5	4	4	5	3	31	3	3	3	3	3	5	5	25	2	1	3	1	3	10	3	3	3	3	3	15	4	5	3	4	4	5	25	106
240	5	5	3	5	5	4	3	30	3	3	2	5	3	5	5	26	5	5	5	5	5	25	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	5	6	24	119
241	5	4	5	3	5	3	3	28	3	3	3	3	3	5	3	23	3	3	5	5	5	21	3	3	2	3	3	14	3	3	5	3	3	4	21	107
242	5	4	5	5	5	5	3	32	3	3	3	3	5	3	3	23	5	5	5	5	5	25	3	3	3	2	2	13	3	3	4	3	3	3	19	112
243	5	4	5	4	3	3	3	27	3	3	4	4	2	4	5	25	4	3	3	3	3	16	3	3	3	5	5	19	2	3	4	6	1	3	19	106
244	5	3	3	3	3	3	5	25	3	3	3	3	3	5	5	25	1	1	2	2	2	8	6	6	6	6	5	29	5	5	6	5	5	5	31	118
245	3	5	5	5	3	3	5	29	3	3	3	3	3	3	3	21	1	1	1	1	3	7	5	5	5	5	3	23	4	5	5	4	5	28	108	
246	5	5	5	4	4	4	5	32	4	4	4	5	5	4	4	30	4	3	3	3	4	17	5	4	4	4	5	22	6	6	6	6	6	3	33	134
247	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	5	4	4	4	4	21	6	5	5	5	5	26	3	2	3	3	2	3	16	105
248	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	5	5	5	4	3	29	5	3	3	3	5	19	6	4	4	4	3	21	2	3	2	3	3	2	15	105
249	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	3	5	5	23	3	3	2	4	3	15	2	1	1	2	2	2	10	116
250	4	4	4	4	3	3	3	25	3	3	3	3	3	4	4	23	3	3	3	3	5	17	5	5	5	5	5	25	4	4	3	5	5	4	25	115
251	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	5	5	3	19	5	3	3	5	3	19	3	3	3	3	3	5	20	117
252	6	6	6	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	4	3	5	5	4	3	24	146
253	3	5	5	6	5	5	6	35	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	3	3	3	15	4	3	3	2	1	13	5	5	5	5	5	5	30	120
254	3	3	3	4	4	2	1	20	3	3	2	3	3	3	2	19	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	2	13	5	5	5	5	5	5	30	95
255	5	5	4	3	4	3	2	26	3	3	3	5	3	5	3	25	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	4	4	6	4	4	7	29	113
256	2	3	3	2	2	3	3	18	3	3	3	5	3	3	3	23	3	3	3	3	3	15	5	4	3	4	3	19	3	4	5	4	4	5	25	100
257	1	2	2	2	2	1	2	12	3	3	3	3	3	5	5	25	3	3	3	3	3	15	5	2	3	5	6	21	5	5	5	5	5	30	103	
258	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	3	5	3	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	5	3	5	5	5	3	26	119
259	4	4	4	3	3	3	3	24	4	3	2	4	3	3	3	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	3	23	4	5	5	5	5	29	118	
260	4	5	5	4	4	3	3	28	2	4	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	28	127	
261	3	3	3	3	3	4	4	23	4	3	3	3	3	4	2	22	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	5	22	4	3	5	4	5	4	25	117
262	4	5	2	2	4	4	5	26	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	3	4	17	5	5	4	6	6	26	2	3	4	4	2	5	20	117
263	5	5	6	5	5	6	5	37	4	4	4	4	5	4	4	29	2	1	1	2	2	8	5	5	3	3	5	21	5	5	4	4	4	5	27	122

264	5	3	3	3	3	3	5	25	4	4	3	4	3	4	4	26	3	3	3	3	3	15	5	3	3	4	3	18	6	3	5	4	5	3	26	110	
265	6	6	6	5	5	5	5	38	4	3	4	4	4	4	2	25	4	6	4	3	3	20	5	5	4	4	6	24	3	3	5	5	5	3	24	131	
266	5	5	6	4	5	5	5	35	3	3	3	3	3	3	2	20	3	5	3	3	3	17	5	3	3	5	5	21	5	5	5	5	5	3	28	121	
267	5	5	3	4	1	3	5	26	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	2	3	2	13	3	3	3	3	3	15	5	3	5	5	3	26	101		
268	5	4	4	4	5	5	4	31	4	2	3	3	2	3	3	20	4	5	5	5	5	24	6	6	5	6	5	28	5	4	4	4	5	5	27	130	
269	5	5	5	5	5	5	5	35	4	3	3	2	2	2	2	18	1	1	2	2	2	8	4	4	4	4	4	20	6	6	6	6	6	5	35	116	
270	3	4	4	4	3	3	5	26	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	12	5	5	5	4	4	2	25	101	
271	5	4	4	4	5	6	5	33	4	3	3	4	3	3	3	23	2	2	4	3	3	14	5	4	3	4	3	19	3	3	3	3	2	2	16	105	
272	4	3	2	2	2	3	4	20	3	3	4	4	2	4	5	25	4	2	2	3	3	14	4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	4	3	22	101	
273	3	2	3	2	3	3	1	17	3	3	3	4	4	4	5	5	27	4	4	3	3	3	17	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	4	3	24	109
274	5	4	4	4	4	3	5	29	3	3	4	4	4	3	3	24	4	2	3	4	2	15	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	4	3	23	114	
275	5	4	4	3	4	4	3	27	4	3	3	5	5	4	4	28	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	5	23	5	5	4	4	5	5	28	128	
276	5	4	4	4	4	4	3	28	3	4	3	4	4	4	3	25	4	4	3	5	3	19	3	6	5	4	3	21	4	3	4	4	4	4	23	116	
277	5	3	2	4	4	5	3	26	3	2	3	2	3	3	3	19	3	3	5	4	4	19	3	3	4	4	4	18	4	4	3	3	3	3	20	102	
278	5	5	3	5	5	5	3	31	4	4	5	5	5	5	5	33	3	4	5	5	4	21	2	2	3	3	3	13	5	4	5	3	3	4	24	122	
279	5	6	5	4	4	3	3	30	3	3	4	3	3	2	4	22	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	4	16	5	5	5	5	5	5	30	111	
280	4	4	4	4	5	5	3	29	4	4	4	3	3	3	3	24	2	2	3	4	3	14	1	3	3	3	4	14	5	5	5	3	3	5	26	107	
281	5	4	5	5	4	3	3	29	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	6	31	130	
282	5	4	4	3	3	3	4	26	4	2	2	3	3	4	3	21	3	3	5	5	5	21	4	4	3	2	3	16	5	5	5	5	5	2	27	111	
283	3	4	4	3	4	4	5	27	2	2	2	3	3	4	2	18	5	5	4	4	4	22	3	3	2	3	3	14	5	5	5	5	5	2	27	108	
284	5	4	4	4	4	4	5	30	3	3	3	5	3	5	3	25	4	3	3	3	3	16	3	3	2	2	2	13	3	3	4	4	4	3	21	105	
285	3	3	4	2	2	3	3	20	3	3	3	5	3	3	3	23	1	1	2	2	2	8	3	3	3	5	5	19	4	5	6	4	4	7	30	100	
286	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	3	3	4	5	21	2	2	1	1	3	9	6	6	6	6	5	29	3	5	6	3	6	6	29	109	
287	5	5	5	5	5	5	5	35	3	3	3	3	3	5	3	23	4	3	3	3	4	17	5	5	5	5	3	23	5	3	4	5	5	5	27	125	
288	4	5	5	4	3	3	3	27	4	3	2	4	3	3	3	22	5	4	5	4	4	22	5	4	3	3	5	20	5	3	5	5	5	3	26	117	
289	5	5	5	4	4	4	4	31	2	4	4	4	4	4	4	26	5	3	3	3	5	19	6	5	5	5	5	26	4	5	5	5	5	5	29	131	
290	6	5	4	4	4	5	5	33	4	3	3	3	3	4	2	22	5	5	3	5	5	23	6	3	3	4	3	19	5	3	5	4	4	5	26	123	
291	6	6	5	5	5	5	5	37	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	5	17	3	3	2	4	3	15	4	5	5	4	5	4	27	124	
292	5	4	6	3	5	5	5	33	4	5	5	4	5	4	4	31	3	3	5	5	3	19	5	4	4	5	5	23	2	3	4	4	5	5	23	129	
293	5	4	3	4	2	3	5	26	3	3	3	4	3	4	4	24	5	5	5	5	4	24	5	3	3	5	3	19	5	5	4	4	4	5	27	120	
294	2	4	3	2	2	3	2	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25	6	3	5	4	5	3	26	105	
295	5	4	4	5	5	5	5	33	3	4	4	3	3	3	3	23	3	3	3	2	2	13	4	3	3	2	1	13	3	3	5	4	4	3	22	104	
296	5	4	2	2	2	3	4	22	3	3	4	4	3	3	3	23	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	2	16	5	5	5	5	5	4	29	108	
297	5	4	4	4	5	4	5	31	3	2	2	3	3	4	4	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	4	5	4	4	24	106	
298	3	3	1	3	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	3	15	5	4	3	4	3	19	2	3	4	3	3	5	20	103	
299	3	2	3	1	3	3	1	16	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	2	3	5	6	21	5	5	3	3	2	5	23	120	
300	5	5	3	3	4	3	5	28	4	4	3	3	3	4	3	24	4	2	3	3	4	16	5	5	5	3	5	23	6	2	3	3	5	3	22	113	
301	5	5	5	3	4	4	5	31	1	2	2	3	3	3	2	16	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	3	23	3	3	5	5	5	3	24	116	
302	4	3	3	4	4	3	3	24	3	3	4	3	3	4	3	23	3	4	3	3	2	15	3	3	4	3	3	16	5	5	4	5	4	4	27	105	
303	5	5	3	4	4	4	5	30	3	2	4	4	2	4	3	22	5	4	3	4	4	20	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	5	4	24	114	
304	4	4	4	3	3	2	3	23	4	3	4	3	4	4	4	26	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	5	5	29	114	
305	5	3	4	4	4	4	5	29	4	5	4	6	5	5	6	35	6	5	5	5	5	26	6	6	6	6	6	30	4	6	6	5	6	6	33	153	
306	3	2	4	3	2	2	2	18	2	3	3	4	2	2	2	18	2	4	4	2	4	16	2	4	3	3	2	14	6	5	6	5	6	6	34	100	
307	3	4	4	5	5	4	4	29	5	5	4	5	4	4	4	31	3	4	4	4	5	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	127	
308	3	4	4	4	3	4	4	26	4	3	3	3	3	3	3	22	2	3	4	4	2	15	3	3	2	3	3	14	5	5	5	5	6	1	27	104	

309	2	3	4	3	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	3	25	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18	6	4	4	4	5	5	28	113
310	5	4	4	4	3	4	4	28	2	3	4	5	4	4	2	24	4	3	3	3	2	15	2	3	3	3	3	14	5	6	6	5	5	5	32	113
311	5	5	4	3	3	4	3	27	4	4	5	3	1	1	2	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	6	4	4	3	3	3	23	107
312	5	5	6	6	6	6	5	39	3	4	5	5	5	5	5	32	3	6	6	6	6	27	6	6	5	5	5	27	6	6	6	3	5	6	32	157
313	3	4	5	5	5	5	5	32	3	4	4	4	5	5	4	29	3	4	4	5	5	21	5	5	4	4	5	23	6	6	5	5	6	6	34	139
314	3	4	4	1	2	3	3	20	2	4	5	3	4	4	3	25	1	4	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	6	5	5	5	6	6	33	107
315	6	4	5	4	5	5	5	34	2	4	4	4	4	4	4	26	1	5	4	3	3	16	2	3	2	2	2	11	2	3	3	3	3	3	17	104
316	5	6	6	3	5	5	5	35	5	4	4	4	4	4	3	28	3	5	5	5	5	23	4	4	4	4	1	17	5	5	6	2	6	6	30	133
317	5	5	5	6	6	4	4	35	4	4	4	4	4	3	2	25	4	4	5	5	5	23	3	4	4	4	2	17	4	4	5	5	6	4	28	128
318	4	4	5	5	5	5	4	32	3	5	4	5	5	5	5	32	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	4	5	5	6	6	4	30	142
319	5	5	4	5	5	5	4	33	4	4	4	4	5	5	5	31	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	5	24	4	5	4	4	5	5	27	137
320	5	5	4	5	4	4	3	30	3	4	4	5	5	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	5	5	5	4	6	6	31	121
321	4	4	4	5	5	6	5	33	4	4	4	5	5	5	5	32	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21	5	6	6	4	6	7	34	139
322	4	4	5	5	6	3	4	31	4	5	5	4	5	5	5	33	4	4	4	3	4	19	5	5	5	4	3	22	5	5	5	4	6	6	31	136
323	3	5	4	4	6	6	6	34	6	6	6	6	5	4	4	37	4	6	4	3	3	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	3	6	26	137
324	4	4	4	5	5	5	5	32	2	3	4	3	4	4	4	24	3	5	4	4	4	20	2	3	3	3	2	13	3	3	3	4	5	6	24	113
325	4	5	5	5	4	4	5	32	4	5	5	5	4	4	5	32	4	5	5	4	4	22	5	5	6	5	6	27	5	6	6	5	7	7	36	149
326	4	4	5	4	2	3	3	25	3	3	4	2	2	2	2	18	2	4	3	2	2	13	3	5	4	5	4	21	3	5	5	5	3	6	27	104
327	1	2	2	3	3	5	3	19	2	2	3	5	3	3	3	21	3	2	2	3	2	12	5	4	6	5	5	25	2	3	4	5	6	6	26	103
328	3	3	4	4	3	4	3	24	3	3	4	4	1	3	3	21	3	3	3	3	1	13	5	4	5	4	5	23	5	5	6	5	5	5	31	112
329	4	4	3	4	4	3	3	25	3	3	3	3	2	2	2	18	2	2	2	3	3	12	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	4	5	26	103
330	4	5	4	4	4	4	4	29	4	3	3	3	2	2	3	20	4	2	3	2	2	13	2	3	4	4	3	16	6	6	6	6	6	3	33	111
331	4	3	3	4	3	4	5	26	4	5	4	5	5	4	4	31	5	4	2	3	3	17	3	3	4	4	4	18	3	2	5	5	5	6	26	118
332	4	5	4	4	4	4	4	29	2	3	3	4	4	4	4	24	4	4	2	4	5	19	2	2	3	3	3	13	2	3	2	3	3	2	15	100
333	4	3	3	2	2	3	4	21	4	3	4	4	3	3	5	26	4	4	5	4	4	21	3	4	3	2	2	14	4	4	5	4	5	5	27	109
334	4	2	3	3	3	3	5	23	3	4	3	4	4	4	5	27	5	5	3	5	3	21	2	2	2	3	3	12	4	4	3	5	5	4	25	108
335	5	2	3	4	5	5	5	29	3	3	4	5	4	5	3	27	3	4	5	5	5	22	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	3	5	23	118
336	4	5	5	4	5	5	5	33	4	4	3	5	4	5	4	29	4	4	5	5	4	22	3	3	3	3	3	15	4	5	5	5	4	4	27	126
337	5	3	5	3	1	3	5	25	5	3	4	3	3	2	3	23	2	2	3	2	3	12	3	3	2	3	3	14	5	3	5	3	4	6	26	100
338	3	4	4	2	4	3	2	22	4	3	4	5	3	3	2	24	3	2	3	1	3	12	3	4	4	3	4	18	5	5	5	5	5	5	30	106
339	5	5	4	4	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	4	5	22	3	4	3	5	5	20	4	1	6	4	4	6	25	135
340	5	5	4	4	3	3	5	29	3	5	3	3	4	5	3	26	3	3	5	5	5	21	6	6	4	6	5	27	3	1	5	3	3	5	20	123
341	5	4	4	5	5	6	5	34	5	5	3	4	5	5	5	32	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	2	19	5	4	4	3	4	5	25	135
342	3	3	2	3	3	2	2	18	3	3	4	2	1	3	3	19	4	3	3	3	3	16	5	4	4	4	5	22	5	3	5	5	5	3	26	101
343	3	2	3	5	5	5	5	28	5	4	4	5	5	5	5	33	3	4	4	4	5	20	6	5	5	5	5	26	4	4	4	5	5	5	27	134
344	5	5	3	3	4	3	5	28	5	4	5	3	1	3	4	25	1	1	1	1	3	7	6	3	3	4	3	19	5	3	5	5	5	5	28	107
345	4	5	5	5	5	5	3	32	3	5	4	4	3	4	5	28	4	4	5	3	4	20	3	3	2	4	3	15	4	3	5	4	5	4	25	120
346	5	6	4	1	1	2	3	22	4	5	3	2	2	3	4	23	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	2	3	4	4	2	5	20	111
347	5	5	5	5	5	5	3	33	3	3	3	3	3	5	5	25	5	3	3	3	5	19	5	3	3	5	3	19	5	5	4	4	4	5	27	123
348	5	6	3	4	5	5	3	31	3	3	3	5	3	5	5	27	4	5	3	5	5	22	5	5	5	5	5	25	6	4	5	4	4	3	26	131
349	5	5	6	6	5	3	3	33	3	4	4	4	4	5	3	27	3	3	4	4	5	19	4	3	3	2	1	13	3	3	5	5	5	3	24	116
350	5	4	4	4	5	5	3	30	3	3	4	4	4	3	3	24	3	3	5	5	3	19	3	3	2	3	2	13	5	5	5	5	5	3	28	114
351	5	4	3	3	4	3	3	25	3	3	4	4	2	4	5	25	5	5	5	5	4	24	3	3	3	3	3	15	5	3	4	4	4	3	23	112
352	5	3	3	3	3	3	5	25	3	3	4	4	3	5	5	27	3	3	3	3	3	15	5	4	3	4	3	19	5	5	5	5	5	5	30	116
353	3	5	5	5	3	3	5	29	3	2	3	3	2	3	3	19	3	3	3	2	2	13	5	2	3	5	6	21	6	5	5	5	6	5	32	114

354	5	5	5	4	5	5	5	34	4	4	4	5	4	4	4	29	3	3	4	4	4	18	5	4	5	3	5	22	5	5	5	5	5	2	27	130
355	4	4	5	5	5	4	4	31	5	5	6	5	6	6	6	39	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	3	23	3	3	3	3	3	2	17	134
356	3	5	5	3	3	3	3	25	3	4	4	4	3	3	3	24	3	3	3	4	4	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	3	26	117
357	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	4	4	32	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	3	28	143
358	4	3	3	4	3	3	3	23	3	3	3	5	5	4	4	27	4	3	3	3	4	17	5	5	4	6	6	26	4	4	4	4	4	3	23	116
359	5	4	5	5	4	4	4	31	4	5	5	5	4	5	4	32	4	3	3	5	5	20	5	5	3	3	5	21	5	5	5	5	5	5	30	134
360	6	6	6	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	3	3	4	3	18	4	4	3	3	3	4	21	137
361	3	5	5	6	5	5	6	35	4	4	4	4	4	4	3	27	3	4	3	3	4	17	5	5	4	4	6	24	4	4	3	3	3	3	20	123
362	5	4	5	5	5	4	5	33	4	5	4	4	4	4	5	30	5	3	4	4	5	21	5	3	3	5	5	21	5	3	5	3	2	4	22	127
363	5	4	5	5	4	3	3	29	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	4	4	5	5	3	4	25	108
364	4	5	4	4	4	3	3	27	4	5	5	5	4	3	3	29	4	5	3	3	3	18	5	5	4	4	5	23	3	3	2	4	3	1	16	113
365	3	3	3	3	2	3	2	19	3	2	3	4	3	5	5	25	3	5	3	3	3	17	4	3	4	4	4	19	5	5	4	4	3	3	24	104
366	4	5	5	4	4	4	3	29	3	3	4	4	3	5	3	25	2	4	2	2	2	12	3	3	3	3	2	14	5	4	4	5	5	3	26	106
367	4	3	4	4	5	5	3	28	4	4	2	4	3	3	3	23	2	3	3	4	4	16	4	4	3	4	3	18	5	4	4	4	4	3	24	109
368	3	4	5	5	5	3	3	28	2	4	4	3	4	3	4	24	2	4	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18	6	4	4	4	4	3	25	111
369	3	3	3	5	4	4	4	26	4	5	5	3	4	4	2	27	3	4	4	3	3	17	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	3	6	26	120
370	3	4	3	3	4	4	5	26	4	5	4	3	5	4	4	29	2	3	3	3	3	14	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	6	31	123
371	5	4	4	5	5	6	5	34	4	4	3	3	5	4	4	27	4	2	1	2	2	11	5	4	5	5	5	24	4	4	4	3	6	6	27	123
372	5	4	4	2	3	3	5	26	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	3	18	4	5	5	4	6	6	30	118
373	5	5	6	4	6	4	5	35	4	4	3	3	3	4	2	23	5	5	2	4	2	18	4	3	5	5	4	21	5	5	5	3	5	3	26	123
374	4	4	6	4	5	5	4	32	3	4	2	3	3	3	2	20	5	4	4	5	5	23	2	2	3	3	3	13	5	5	6	3	5	5	29	117
375	4	4	5	4	4	4	5	30	3	5	5	5	5	3	5	31	5	3	4	5	3	20	3	3	3	3	2	14	4	5	5	5	4	4	27	122
376	4	3	4	5	5	3	4	28	4	4	5	5	4	3	4	29	4	5	5	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	5	5	3	5	6	28	130
377	5	4	4	3	5	5	5	31	3	4	3	4	2	2	2	20	4	4	5	5	4	22	3	4	4	3	3	17	3	2	3	2	2	3	15	105
378	5	4	4	5	5	5	5	33	5	5	4	5	5	3	4	31	4	5	3	5	4	21	4	4	4	4	5	21	5	6	6	2	4	5	28	134
379	4	3	4	2	2	5	5	25	4	4	4	3	3	3	3	24	2	3	3	4	3	15	3	3	2	4	3	15	2	4	4	3	4	5	22	101
380	3	3	4	2	3	4	4	23	6	6	6	6	3	4	4	35	5	5	4	3	5	22	3	3	3	2	2	13	4	4	3	2	3	4	20	113
381	3	4	4	4	3	4	4	26	3	4	4	3	4	5	4	27	3	4	5	5	5	22	3	3	3	5	5	19	5	6	6	6	5	5	33	127
382	5	5	3	3	4	3	5	28	1	1	3	3	3	2	3	16	5	5	5	5	5	25	6	6	4	4	5	25	4	3	5	5	6	5	28	122
383	5	5	5	4	5	5	5	34	3	3	2	4	4	5	5	26	4	3	4	5	5	21	5	5	4	4	5	23	5	5	6	4	6	6	32	136
384	5	6	4	5	5	5	3	33	5	5	3	4	3	2	2	24	3	3	5	3	5	19	5	4	4	4	5	22	5	5	6	6	4	6	32	130

Data de la prueba de confiabilidad de la variable independiente: gestión municipal

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	4	5	3	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	2	1	5	4	5	3
2	1	3	2	3	5	5	5	3	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5
3	3	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2
5	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4
6	1	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4
7	3	3	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5
8	3	3	3	4	5	4	5	1	4	5	4	4	5	1	4	5	4	5	5	4
9	3	3	3	4	5	4	5	1	4	5	4	4	5	1	5	4	5	4	5	4
10	4	4	5	3	5	4	3	5	6	6	5	4	3	5	4	4	3	3	3	6
11	3	3	3	3	4	4	4	5	2	2	2	4	4	5	5	3	3	3	3	3
12	4	5	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	4	2	3	2	2	2
13	5	5	3	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
14	3	4	3	5	1	1	1	5	3	4	1	1	1	5	1	2	2	2	1	1
15	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	5	5	4	5	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3
17	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
18	2	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3
19	3	5	3	5	3	5	5	1	2	4	1	5	5	1	4	2	4	2	3	3
20	4	4	4	5	6	6	5	5	5	5	3	6	5	5	5	5	5	5	6	6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	20

Data de la prueba de confiabilidad de la variable dependiente: satisfacción del usuario

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	5	6	4	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
5	3	5	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	6
8	6	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	6
9	3	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	4	4	4	6	4	3	3	3	6	5	4	3	3	3	5	3	3	3
10	3	3	3	4	4	2	1	2	3	2	2	2	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
11	5	5	4	3	4	3	2	1	1	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	6	1	3
12	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	5	6	5	5	5
13	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	6	6	6	6	3
15	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
16	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2
18	4	5	2	2	4	4	5	2	2	2	4	1	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	5	5	4	4	3	5	5	4
19	5	5	6	5	5	6	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	3	3	3	3	3	5
20	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	30



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión municipal en la satisfacción del usuario en el
distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017.**

Artículo Científico

AUTOR:

Br. Sara Olinda Miranda Vega.

ASESOR:

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2017

1. TÍTULO

Gestión municipal en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017.

AUTOR (A, ES, AS)

Nombre : Sara Olinda Miranda Vega

Correo : somv31@hotmail.com

Afiliación Institucional: Municipalidad del Distrito de San Martín de Porres

2. RESUMEN

La razón de ser de esta investigación tiene por objeto determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017. La metodología utilizada es la descriptiva, además es estudio cuantitativo. Es de tipo básica correlacional. La prueba de confiabilidad del instrumento procedido, bajo la técnica del alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos determinaron que existe un nivel de percepción medianamente alta de la Gestión municipal en la satisfacción del usuario.

3. PALABRAS CLAVE

Gestión municipal, satisfacción del usuario

4. ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between municipal management and user satisfaction in the district of San Martín de Porres - Lima, 2017. The methodology used is descriptive, in addition it is a quantitative study. It is of the basic correlational type. The reliability test of the instrument proceeded, under the technique of Cronbach's alpha. The results obtained determined that there is a medium level of perception of municipal management in user satisfaction.

5. KEYWORDS

Municipal management, user satisfaction.

6. INTRODUCCIÓN

Antecedentes del problema

Para el estudio se ha considerado antecedentes nacionales e internacionales que se han aproximado y/o asemejado a la investigación, en ese sentido se tuvo en cuenta a Almarshad (2015) concluyó: Este estudio examina los determinantes de la conciencia municipal, y su impacto en la satisfacción de los ciudadanos. Sugiere que el conocimiento, la discusión, la participación y el aprendizaje sobre los logros municipales, como indicadores de la conciencia municipal, tendrá repercusión en la satisfacción de los ciudadanos con la calidad de los servicios municipales. Kantorová y Ruzicka (2015) realizaron: análisis de los enfoques actuales utilizados para la determinación de la

satisfacción de los ciudadanos. Los autores propusieron la aplicación de la metodología utilizada por las empresas, modificado a fines municipales. Hernández y Pérez (2013). Afirmaron: Que el gobierno municipal conserva una estrecha relación con la comunidad que le demanda servicios, atención, seguridad y mejor calidad de vida. Santana (2012) afirmo: Que los principales instrumentos de planificación utilizados en la gestión de los municipios: el Plan de Desarrollo Comunal, Plan Regulador Comunal y Presupuesto Municipal; en la mayoría de los casos estos instrumentos solo se construyen por cumplir con los requerimientos legales, en especial en el caso del Plan de Desarrollo Comunal, no viéndose estos como forma de medio para lograr una eficiente gestión municipal. Álvarez (2012) planteo, un nuevo modelo piloto SISTERA, que tenía como objetivo la evaluación de eficiencia de los gobiernos locales, teniendo como propósito promocionar el desarrollo de la comunidad en nuevas áreas. Por más que se planteó un nuevo modelo la satisfacción de los ciudadanos era baja, esto en consecuencia de la calidad de servicios municipales y la falta de un proceso proactivo de rendición de cuentas. Goharipour y Karimi (2011) realizaron: un estudio denominado “Evaluación del desempeño de la gestión urbana basada en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales en la ciudad de Teherán”. Los resultados indican que el nivel de satisfacción en ambas zonas (norte y sur de Teherán) es cerca al promedio (en el sur es más baja), pero la realidad es que el nivel de satisfacción del público puede relativamente representar a la calidad global del entorno de vida. Por otro lado, entre las tesis nacionales, Tejeda (2014). Afirmo: luego de plantear un estudio sobre la gestión administrativa y su perfeccionamiento en la Municipalidad Distrital de Bellavista que admita mejorar los servicios municipales. Se obtuvo como resultados que el 54% opina desfavorablemente de la gestión administrativa de la Municipalidad del Callao y el 60% opina que no nota liderazgo en la gestión de dicho municipio. La tesis de Huaco (2011): tuvo como objetivo examinar el diseño organizacional vigente de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre y expresar sus reticencias en la producción de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, con el propósito de plantear un modelo facultativo alineando la elaboración de servicios dentro de estándares de productividad satisfactorios. La tesis de Huarcaya (2011). Tesis de Maestría: Aplicación del Empowerment para lograr una Gestión Eficiente en la Municipalidad Provincial Del Callao. El objetivo de este estudio esta direccionado a la Gestión el cual determin eficiencia en el desarrollo de sus funciones de todos los funcionarios con el objeti cumplir en dar un servicio que sea en bienestar de los ciudadanos de este territorio.

Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable Gestión Municipal

(Sánchez, 2000) afirmó “a Gestión municipal es un conjunto de actividades que desarrolla el municipio para dar respuesta a las diversas demandas de la población, establece la necesidad de abordar los aspectos de la capacidad interna de este nivel de gobierno” (p.22).

Definición operacional

Gestión Municipal se operacionalizará con las dimensiones:

Desarrollo organizacional, Finanzas municipales, Servicios y proyectos y Gobernabilidad democrática

Variable Satisfacción del usuario

(Vogt, 2004), afirmó es el “resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro” (p.16).

Definición operacional

Satisfacción del usuario se operacionalizará con las dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.

Justificación

La presente investigación tiene como justificación orientarse a estudiar y analizar un problema, en el cual se centraron en buscar la incidencia de una variable sobre la otra, que son significativos en el desarrollo del proceso de servicios con estándares de productividad satisfactorio, asimismo al desear hablar del funcionario público y el cliente o usuario en cuanto a las relaciones humanas, ambos serán quienes constituyan un rol muy importante para el alcance de los fines y las metas que son el objetivo del sistema municipal.

Problema

En la actualidad se pueden precisar varios factores que han generado o acelerado cambios en la forma de realizar la gestión de las municipalidades; como producto de la influencia de estos elementos, se ha configurado un nuevo escenario de trabajo que demanda mayores habilidades por parte de los gestores municipales para alcanzar los objetivos institucionales del municipio en un marco de satisfacción ciudadana.

Esta realidad reflejada en el distrito el cual refiere este trabajo de investigación, nos hace reflexionar sobre la ejecución de estrategias para determinar una adecuada gestión municipal que esté fundada en la priorización de las demandas reales de la población y que busque la satisfacción de estas, que se verá traducida en la satisfacción del usuario.

Por ello la gestión pública debe buscar servir a los ciudadanos. Ello significa que gobiernos locales deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades

ciudadanas y en función de ello, establecer las funciones y los procesos de gestión que permitan responder más y mejor a esas necesidades con los recursos y capacidades disponibles en cada momento presente.

En ese sentido en el ámbito nacional podemos señalar que existe las discrepancias y/o extravíos que incurren de manera negativa en el desempeño de los objetivos y las claves en el progreso de la Misión de los Gobiernos Locales. Y cuando hablamos de estos aspectos; muchas veces estos reaparecen y el no prevalecer a tiempo dando lugar a que no solo se declinen las insuficiencias positivas, sino que también generen problemas de mayor dimensión (García, 2016, s.p)

En este sentido, los roles, funciones y atribuciones municipales están definidas en la LOCM y refiere que estas son asociaciones, son entidades autónomas de derecho público, con personería jurídica y propiedad, cuyo propósito es reparar las demandas de la comunidad local y afirmar su colaboración en el avance económico, social y cultural de la comuna. Sus roles, por tanto, son actuar como prestador de servicios municipales y como gerente de la participación en el progreso. (p.65).

Para cumplir con estos roles, las municipalidades deben abordar de manera acertada y adecuada la planificación y regulación comunal. En consecuencia, la presente investigación para contrarrestar la problemática que presenta la Municipalidad de San Martín de Porres y determinar la relación existente entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario.

Problema

La presente investigación pretende determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres - Lima, 2017.

Objetivo

El objetivo de la investigación fue determinar si la gestión municipal influye en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres, Lima, 2017.

7. METODOLOGÍA

Variables

Variable Gestión Pública

Variable Satisfacción del usuario

Tipos de estudio

Tipo de investigación básica, se caracteriza porque parte de un marco teniendo como finalidad el de incrementar los conocimientos.

Diseño

La investigación es no experimental, se va realizar sin manipular la variable, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos en su contexto natural para

analizarlos. Así mismo es de corte transversal, o transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Población, muestra y muestreo

La población o universo de interés en esta investigación está conformada por 150 trabajadores administrativos y fiscales. La muestra es la No probabilística es por ello que se tomó en cuenta al personal Fiscal en su totalidad, y solo el 50% del personal Administrativo cuya cantidad es de 110. El muestreo utilizado es el No probabilístico por Conveniencia. Así mismo se utilizó la Encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento para llevarlo a cabo.

8. RESULTADOS

Para la variable Gestión municipal se da a conocer que el 62,5% de los encuestados manifiestan que la gestión municipal se presenta en un nivel regular, así mismo el 34,1% refieren que la gestión está en el nivel malo y solo el 3,4% refieren que la gestión municipal se presenta en un nivel bueno en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017.

Para la variable Satisfacción del usuario se da a conocer que el 69,5% de los encuestados refieren tener una satisfacción moderado, el 21,6 indican tener una satisfacción de nivel alto y el 8,9 de los participantes ha referido tener una satisfacción de nivel bajo en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017

9. DISCUSIÓN

Obtenidos los resultados, donde la gestión municipal interviene en la complacencia de los usuarios en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017, considerando que el intento de hipótesis el pseudo R cuadrado reveló la subordinación de la gestión municipal donde el resultado de Cox y Snell fue igual a 0,259% ello representó que la satisfacción del usuario se debe al 25,9% de la gestión municipal, sin embargo la influencia más sólida fue el coeficiente de Nagalkerke, donde mostró que la dependencia más estable se debió al 27% de la gestión municipal; asimismo la curva COR, nos dio a conocer la capacidad de clasificación a un 57% demostrando un porcentaje elevado de nivel de contradicción de la gestión municipal en la satisfacción del usuario. Este estudio tiene relación con los de Kantorová y Ruzicka (2015). República Checa. En su trabajo de investigación “Medición de la satisfacción de los ciudadanos: Perspectivas para el uso de un cuestionario para gestionar las relaciones entre gobiernos locales y los ciudadanos en la República Checa”, quienes a pesar de que la mayoría de los participantes de su estudio demostraron satisfacción por el interés por el cliente, otros expresaron su insatisfacción y descontento por el bajo nivel de

profesionalismo y la forma incomprensible en la comunicación organizacional que se visualizaba en su ámbito de estudio.

Por otro lado, cuando se desea saber si la gestión municipal interviene en la satisfacción de los beneficiarios en la dimensión fiabilidad en el distrito de ya mencionado, donde el resultado de Cox y Snell representó que la fiabilidad se debió al 35,9%, y el resultado de Nagalkerke, demostró que la influencia más estable fue el 37,5% de la gestión municipal; y donde la curva COR, también demostró a un 54,5% la existencia de un porcentaje alto en cuanto al nivel de atribución de la gestión municipal en fiabilidad de la satisfacción del usuario. En el contexto de estudio se ha visualizado que la confiabilidad de los usuarios es de nivel bajo, en otros términos, los usuarios no confían penamente en la gestión que ejecuta su alcalde ya que tienen dificultades en tener y mantener una correspondencia con la comunidad de San Martín. A diferencia de los resultados comparados con los estudios de Hernández y Pérez (2013) de México, con su investigación denominado "Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Una investigación de la Percepción Ciudadana". En este trabajo de indagación el autor concluye que los vecindarios otorgan gran importancia en cuanto se refiere a los servicios básicos que en su medida son considerablemente aceptados por los vecinos; por el que se demostró tener mucha confianza. Asimismo, el autor mencionado ultimó que, respecto a que la comunidad pretende servicios de cuidado, seguridad y mejor calidad de vida, el gobierno municipal frente a lo versado mantiene una buena relación estrecha.

Por otro lado, en los resultados donde la gestión municipal influye en la satisfacción de los beneficiarios dimensión capacidad de respuesta en el distrito ya mencionado, donde en la prueba de hipótesis del pseudo R cuadrado descubrió la dependencia de la gestión municipal, cuya consecuencia de Cox y Snell que representó que la gestión influye al 21%, satisfacción de los usuarios, asimismo el resultado de Nagalkerke, mostró la dependencia más estable del 23,2% de la gestión municipal y la curva COR, también demostró la capacidad de clasificación a un 51,4% refiere que si existe un alto nivel de implicancia de la gestión municipal en capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario. Ello en la realidad se explica que los usuarios sienten que o tienen una respuesta satisfactoria e inmediata por lo consiguiente los gestores de la organización no tienen una opinión favorable sobre su trabajo o labor que ejecutan. Estas deducciones se confieren con lo que dio a conocer Tejada (2014), este autor refiere en sus terminaciones que el 54% opina desfavorablemente de la gestión administrativa de la Municipalidad del Callao y el 60% opina que no nota liderazgo en la gestión de dicho municipio.

En el resultado donde la gestión municipal interviene en la satisfacción de los clientes dimensión seguridad en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017, puesto que en la prueba de hipótesis del pseudo R cuadrado representó que la seguridad se debe 31%, de la gestión municipal y el resultado de Nagalkerke, descubrió que el 36,2 % de la gestión municipal influye en la seguridad, Asimismo en la curva COR, también está la clasificación de un 51,3% por lo que se señala que se dio un alto nivel de implicancia de la gestión municipal en la seguridad de la satisfacción del usuario. Al respecto la organización municipal da posibilidad de brindar una seguridad personal a los usuarios, ello se concentra en la vigilancia y seguridad personal, sin embargo existe otro tipo de seguridad que no lo tienen los usuarios y es que gracias al atraso, a la falta de cumplimiento de algunos procesos administrativos han hecho que el usuario logre una inseguridad en los servicios que ejecuta la municipalidad y ello está relacionado con la efectividad de la labor que ejecutan los gerentes y alcaldía en general, precisamente existe la necesidad de cambio tener una gestión municipal diferente. Esta deducción tiene como igualación al estudio de Huarcaya (2011), en sus conclusiones ha manifestado que frente a encontrarse a una situación socio económica devastada nuestro país y además respecto a su contexto real, y estando sumergidos a los gobiernos locales, la municipalidad Provincial del Callao, asume el rol de una entidad promotor, así como brindar un servicio eficiente a la población. Frente a ello, la municipalidad ha creído por conveniente aplicar un papel que se basa en las siguientes acciones: Espaciar los puestos, las responsabilidades y la toma de decisiones, concediendo de más libertad a los colaboradores para que puedan desempeñar sus funciones, respetando lo que cada uno está obligado a cumplir, el que a su vez está señalado en el MOF , lo que permitirá el logro de una eficiente gestión administrativa en cuanto a los diversos recursos y atención a los vecinos se refiere.

En la conclusión de que la gestión municipal interviene en la complacencia de los usuarios dimensión empatía en el distrito, donde en la prueba de hipótesis el pseudo R se halló que el Cox y Snell que representó que la seguridad se debe 42,4%, de la gestión municipal, y el resultado de Nagalkerke, demostró la dependencia a un 45% de la gestión municipal; Por otro lado la curva COR, también manifestó el contenido de clasificación a un 57,7% encontrando que existe un alto nivel de incompatibilidad de la gestión municipal en la empatía de la satisfacción del usuario. Este resultado muestra que los servidores no muestran un actitud empática frente a los servidores y es que muchos de ellos realizan sus funciones de acuerdo a la norma correspondiente y no dan mayores valores agregados mucho en lo personal, la investigación de Huaco (2011), da entender algunos aspectos referido a lo mencionado, quien en su tesis de maestría, el

autor hace referencia que los Instrumentos de Gestión, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Organización y Funciones (MOF), permiten que se deba cumplir los índices funcionales establecidas por la Ley Orgánica de Municipalidades, a nivel órganos o áreas funcionales y unidades organizativas, envolviendo las funciones y atribuciones lo que permitirá incorporar e instituir a su estructura organizativa de cada comuna municipal tanto la formalidad, estandarización y centralización, fundando de esta manera el comportamiento del personal a la regla, delimitando la extensión de discrecionalidad, así como reducir al asistente las tareas que pertenece al cargo y/o puesto en la que han sido nombrados o escogidos, conformando de esta manera los puestos como compartimentos estancos.

Finalmente, de acuerdo con los resultados donde se arriba finalmente que la gestión municipal interviene en la satisfacción de los usuarios de extensión en aspectos tangibles en el distrito, se manifiesta bajo estos resultados que pueden ser comparados con los estudios de Álvarez (2012), quien señala que la satisfacción de la municipalidad se ve influenciada por mostrar un trabajo eficiente y eficaz en cuanto a todo el procedimiento que se desarrolla en el día a día. La existencia de un nuevo modelo de gestión, denominada SISTERA, es el que se encarga de evaluar la gestión municipal bajo la premisa de los siete ejes estratégicos; como son: Los servicios municipales, innovación organizacional, sistema de capacitación municipal y comunal, tecnologías de apoyo a la gestión, estrategia municipal, rendición de cuentas y comunicación y administración de recursos financieros. Mediante 71 indicadores, cualitativos y cuantitativos, se evalúa el trabajo de las municipalidades, emitiendo las recomendaciones necesarias para la mejora del desempeño de los diversos gobiernos locales.

10. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye respecto a la gestión municipal, ésta interviene en la satisfacción de los usuarios en el distrito al cual corresponde la presente indagación 2017, donde el pseudo R cuadrado manifestó la subordinación de la gestión municipal donde el resultado de Nagalkerke fue igual a 0,259% ello representó que la satisfacción del usuario se debe al 27% de la gestión municipal, por lo que concurre un nivel de incompatibilidad de la gestión municipal en la satisfacción del usuario.

Segunda: Por otro lado tenemos que la gestión municipal interviene en la satisfacción de los usuarios dimensión fiabilidad, considerando que en la prueba de hipótesis el pseudo R cuadrado manifestó la subordinación de la gestión municipal donde el resultado de Nagalkerke, mostró que la dependencia es de 37,5% de la gestión

municipal; de señala un nivel de incompatibilidad de la gestión municipal en fiabilidad de la satisfacción del usuario.

Tercera: Se tiene que la gestión municipal interviene en la complacencia de los usuarios dimensión capacidad de respuesta donde tomando en cuenta que la prueba de hipótesis el pseudo R cuadrado manifestó la subordinación de la gestión municipal el resultado de Nagalkerke, mostró que la incidencia que fue 23,2% de la gestión municipal; existiendo de esta manera un nivel de incompatibilidad de la gestión municipal en desplazamiento de respuesta de la satisfacción del usuario.

Cuarta: Así mismo la gestión municipal interviene en la satisfacción de los usuarios dimensión seguridad, porque en la prueba de hipótesis el pseudo R cuadrado manifestó la dependencia de la gestión municipal donde el resultado de Nagalkerke, mostró a dependencia a un 36,2 % de la gestión municipal; por lo que aquí también existe un nivel alto de incidencia de la gestión municipal en la seguridad de la satisfacción del usuario.

Quinta: Se concluye que gestión municipal, interviene en la satisfacción de los usuarios dimensión empatía donde el resultado de Nagalkerke, demostró dependencia más estable que fue al 45% por lo que se permite en manifestar que existe un nivel de incidencia de la gestión municipal en la seguridad de la satisfacción del usuario.

Sexta: Se concluye que la gestión municipal interviene en la complacencia de los usuarios dimensión aspectos tangibles, demostrado por el resultado de Nagalkerke, donde señaló una incidencia al 61,4% entonces aquí también se señala que existe un alto nivel de incompatibilidad de la gestión municipal en los elementos tangibles de la satisfacción del usuario.

11. REFERENCIAS

Ahumada J. (1995) citado por Rosa María Sánchez Nájera: *Alternativa Metodológica de Instrumentación de la Gestión Municipal – Los Caos de Atlacomulco y Lerna – Universidad Autónoma del Estado de México*. México. Edición Programa de Educación de la Ciencia y la Tecnología, 1997 - 2001. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=eZCAfFERj38C&pg=PA25&lpg=PA25&dq=jai+me+ahumada+1995+la+accion+de+gestion+es+la+intermedia&source=bl&ots=AFUfsxYPCn&sig=e_CPJivs9oWOZlcRI8Fh4EJTMog&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi285C5ibDWAhVDMYKHXUp9DM8Q6AEIJDA#v=onepage&q=jaime%20ahumada%201995%20la%20accion%20de%20gestion%20es%20la%20intermedia&f=false

Almarshad, S. (2015). *Conciencia municipal y Satisfacción ciudadana: el caso de Fronteras del norte de Arabia Saudita*. Arabia Saudita: International Review of Management and Marketing. 2015, 5(2), 94-101.

Álvarez (2012). *Hacia la Eficiencia en la Gestión Municipal*. Revista Nacional de Administración 3 (2): 49-76. Costa Rica: Recuperado de: [Dialnet-HaciaLaEficienciaEnLaGestionMunicipal-4721299.pdf](#).

AMPE (2011). *Competitividad, Compromiso Social y Ética en la Gestión Municipal*. Recuperado de: <http://www.ampeperu.gob.pe/docs/revis12.pdf>

Antúnez, I. (2003). *Servicios Públicos Urbanos y gestión Local en América Latina: problemas, metodologías y políticas*. Santiago de Chile: CEPAL, Naciones Unidas.

Asensios P. (2006). *El Libro de la Gestión Municipal*. Ediciones Díaz de Santos 2006.

Avalos, (2000) citado por Nieto, A. (2010). *Guía práctica para la Implementación de la Participación Ciudadana en los Gobiernos Locales de Andalucía: Estrategias para la acción*. Recuperado de: <http://www.famp.es/racs/observatorio/GLOSARIO/GUIAparticipacionciudadana.pdf>.

Barillas N., Bran S., Castillo O., Idrovo J., Chinchilla R., Monteflores C., Ohligschlaeger W., Padilla D., Ramírez A., Romero M., Romero R., Rodríguez M., Enríquez R. y Villalobos J. GRUPO GESTOR. (2008): *Instrumento para la Autoevaluación de la Gestión Municipal*. San Salvador. Ediciones ISDEM/GTZ/FUNDE.

Batet, M., Pastor, J.R., Carreras, J.M. Y Mora, A. (2003). *Propuesta de indicadores básicos de gestión de servicios públicos locales*. Barcelona.

Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición Pearson Educación. Colombia, 2010. Recuperado de: https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf

Boisier S. (1995) citado por Rosa María Sánchez Nájera: *Alternativa Metodológica de Instrumentación de la Gestión Municipal – Los Caos de Atlacomulco y Lerna – Universidad Autónoma del Estado de México*. México. Edición Programa de Educación de la Ciencia y la Tecnología, 1997 - 2001. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=eZCAfFERj38C&pg=PA25&lpg=PA25&dq=jaime+ahumada+1995+la+accion+de+gestion+es+la+intermedia&source=bl&ots=AFUfsxYPCn&sig=e_CPJivs9oWOZlcRI8Fh4EJTMog&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi285C5ibDWAhVDMYyYKHUp9DM8Q6AEIJDA#v=onepage&q=jaime%20ahumada%201995%20la%20accion%20de%20gestion%20es%20la%20intermedia&f=false

Brown, T. J., Churchill, G.A. y Peter, J. P. (1993) *Mejora de Medición de la Calidad del Servicio*, *Journal of Retailing*. Vol 69: 127 – 139.

Buller E. (1992) *El Desarrollo Institucional Municipal (DIM) como estrategia de intervención para el cambio y como estrategia de desarrollo local. En Cuadernos de Desarrollo Local. Modernización Municipal: la planificación participativa, la organización social y la movilización comunitaria*, (1992), N°

Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Medir la Calidad del Servicio: Un reexamen y extensión, *Journal of Marketing*. Vol. 56 (3): 55-69.

Fernández, et Al. (2008). *Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas* Recuperado de: <http://www3.unileon.es/pecvnia/pecvnia06/06075106.pdf>.

Galán Amador, M. (2010). *Guía Metodológica para diseños de investigación. Ética de la investigación*. Recuperado de: <http://manuelgalan.blogspot.pe/2008/05/guia-metodologica-para-diseos-de.html>.

Goharipour, H. y Karimi, M. (2011). *Evaluación del desempeño de la gestión urbana basada en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales en la ciudad de Teherán*. Conferencia Internacional sobre Ciencias Sociales y Humanidad. Irán.

Hernández y Pérez (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un análisis de la Percepción Ciudadana*. México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México: Mc Gram – Hill.

Huaco, E. (2011). *El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios*. (Tesis para optar grado de Maestría). Perú Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/han/dlecybertesis/pdf>.

Huarcaya, L. (2011). *Aplicación del Empowerment para lograr una Gestión Eficiente en la Municipalidad Provincial Del Callao*. (tesis de maestría). Pontifica Universidad Católica del Perú.

Huidobro, (2000) citado por Nieto, A. (2010). *Guía práctica para la Implementación de la Participación Ciudadana en los Gobiernos Locales de Andalucía: Estrategias para la acción*. Recuperado de: <http://www.famp.es/racs/observatorio/GLOSARIO/GUIAparticipacionciudadana.pdf>.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). *Registro Nacional de Municipalidades*. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/registro-nacional-de-municipalidades-8990/1pdf>.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). *Síntesis estadística*. Recuperado de: <file:///desktop/libroinei.pdf>.

Jara, C. (2103). *Desarrollo sostenible local: Experiencia de Pernambuco, Brasil. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA)*. Costa Rica. / Recuperado de: <https://gestión.municipal.Eduardo.Bulle.Gestión.municipal.pdf>.

Kantorová y Ruzicka (2015). *Medición de la satisfacción de los ciudadanos: Perspectivas para el uso de un cuestionario para gestionar las relaciones entre gobiernos locales y los ciudadanos en la República Checa*. República Checa.

Latino Barómetro (2011). *Informe de prensa Latino Barómetro*. Recuperado de: [http://conasec.mininter.gob.pe/contenidos/userfiles/files/informelatinobarometroPERÚ201995-2010\(1\).pdf](http://conasec.mininter.gob.pe/contenidos/userfiles/files/informelatinobarometroPERÚ201995-2010(1).pdf).

Ley N° 27972 (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Recuperado de: www.inicam.org.pe/normativa/legislación/Ley27972.pdf.

Lima Como Vamos (2015). *Encuesta Lima*. Recuperado de: www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2016/01/Encuesta2015.pdf.

López J. y Gadea A. (2014). *Servir al ciudadano. Gestión de la calidad en la administración pública*. Barcelona: Ediciones Gestión.

Medina A. (1993) citado por Rosa María Sánchez Nájera: *Alternativa Metodológica de Instrumentación de la Gestión Municipal – Los Caos de Atlacomulco y Lerna – Universidad Autónoma del Estado de México*. México. Edición Programa de Educación de la Ciencia y la Tecnología, 1997 - 2001. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=eZCAfFERj38C&pg=PA25&lpg=PA25&dq=jaime+ahumada+1995+la+accion+de+gestion+es+la+intermedia&source=bl&ots=AFUfsxYPCn&sig=e_CPJivs9oWOZlCRi8Fh4EJTMog&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi285C5ibDWAhVDM8Q6AEIJDA#v=onepage&q=jaime%20ahumada%201995%20la%20accion%20de%20gestion%20es%20la%20intermedia&f=false

Molina, C. y Licha, I. (2005). *Coordinación de la política social: Criterios para avanzar*. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington DC. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/CoordinationdeLaPoliticaSocial2criteriosparaavanzar.pdf>.

Morales, O., Barrera, A., Rodríguez, M., Romero, C. y Távara, Rosa (2014): *Gerencia para el Desarrollo 35: Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú*. Ediciones ESAN. Lima - Perú 2014.

Mora, R., Moret, L. y Ezpeleta, S., (2012). *La transversalidad como impulsor de mejoras en la Administración Pública en un contexto de desarrollo de un sistema de servicios locales*. Barcelona, Ediciones del Serbal.

Nieto, A. (2010). *Guía práctica para la Implementación de la Participación Ciudadana en los Gobiernos Locales de Andalucía*: Estrategias para la acción. Recuperado de: <http://www.famp.es/racs/observatorio/GLOSARIO/GUIAparticipacionciudadana.pdf>.

Observatorio Internacional de la Democracia Participativa (2003): *Conclusiones de la primera conferencia del Observatorio Internacional de la Democracia Participativa*. Recuperado de: http://www.centrourbal.com/sicat2/documentos/85_2008326718_R3P13-04B-av1-spa.pdf

Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2002) citado por Andrés Rodríguez – Pose: *El papel de la OIT en la puesta en práctica de estrategias de desarrollo económico local en un mundo globalizado*. Recuperado de: http://oit.org/wcmstp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---led/documents/publication/wcms_111547.pdf

Ortigueira Bouzada, M (1987) *Administraciones Publicas. Teorías básica de las auditorias de gestión*, Publicaciones del CUR, Granada.

Parasuraman, A., Zeithalm, V. A. y Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL. Una escala de múltiples ítems para medir percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio*. *Journal of Retailing*, 64: 12-40.

Pastor, E. (2009). *Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales*. Barcelona: Universidad de Murcia. Recuperado de: <http://proyectosmunicipalessourcepdf>.

Presidencia del Consejo de Ministros. *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Perú. Recuperado de: <http://www.pcm. Gob. Pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>.

Sánchez, R. (2010). *Alternativa Metodológica de Instrumentación de la Gestión Municipal*. Universidad Autónoma del Estado de México. México.

Santana Díaz, G. (2012). *Instrumentos de Planificación de la gestión Municipal Chilena*. Tesis de Licenciatura. Universidad Austral de Chile. Chile. Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/doc/fes196i.pdf>.

Soto, R. (2014). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Perú: Nuevo Milenio.

Suller N. (2008) Instrumentos de la Gestión Municipal. Puno, Perú. Recuperado de: <http://cecudha.blogspot.pe/2008/03/instrumentos-de-gestion-municipal.html>.

Teas, R. K. (1993): "*Expectativas, desempeño, evaluación y percepción de calidad de los consumidores*", Journal de Marketing, Vol. 57 (4): 18-34.

Tejeda, L. (2014). *Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. (Tesis para optar grado de Maestría). Perú. Recuperado de: <http://www.unac.edu.pe/documentos/organización.informesmunicipalesTejeda.pdf>.

Vara, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Perú: Macro.

Vogt, H. (2004). *El Usuario es lo Primero: La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Zeithalm, V., Berry, L. L. y Parasuraman, A. (1991): "*La naturaleza y determinantes de las expectativas del cliente de servicio* ", Instituto de Ciencias de Marketing Programa de Investigación del Programa Series. Informe 91-113, mayo.

12. RECONOCIMIENTOS

Especial reconocimiento a nuestro asesor: Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera.