



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gestión administrativa, talento humano y satisfacción de usuarios
de municipalidad del cono norte, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Luna Sono Jaime Alfredo (ORCID: 0000 - 0001- 7374-8149)

ASESOR:

Dr. Santos Álvarez Luis Alberto (ORCID: 0000 - 0002 - 0404 - 4073)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del Estado y del Territorio

Lima – Perú

2021

Dedicatoria:

Tal vez, no logren entender, la inmensa felicidad que siento, al concluir la tesis; es algo que no es comparable, pero que sí puedo dedicarla; en este caso al ser más querido, mi madre, además de ofrecerla como una muestra de cariño, a mis hijos, quienes siguen mis ejemplos.

Pues ella mi adorada, desde lo alto, sigue cuidando de mí, mientras alcanzo, con esfuerzo, dedicación y pasión las metas trazadas, en el mundo académico; por ello es que se la dedico con mucho amor.

Agradecimiento:

Es propicio, dejar huellas de mi aprecio y cariño, en especial a mi centro de estudios académico, donde he fortalecido mis conocimientos, alcanzando mis objetivos, como es el doctorado; haciendo extensiva mis emociones, a mis profesores con sus cátedras, así como mi asesor el doctor Santos Álvarez Luis Alberto.

INDICE DE CONTENIDOS

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Índice de Gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGIA	
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalización	27
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Procedimientos	35
3.6. Método de análisis de datos	35
3.7. Aspectos éticos	35
IV. Resultados	36
V. Discusión	47

VI. Conclusiones	52
VII. Recomendaciones	55
VIII. Propuesta	57
Referencia	65
Anexos	72

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Variable 1: gestión administrativa	29
Tabla 2. Operacionalización de la Variable 2: gestión talento	29
Tabla 3. Operacionalización de la Variable 3: satisfacción de usuarios	30
Tabla 4. Gestión administrativa	32
Tabla 5. Gestión del talento humano	32
Tabla 6. Gestión administrativa por gestión	33
Tabla 7. Gestión talento por satisfacción	34
Tabla 8. Normalidad	34
Tabla 9. Regresión logística indicadores	34

INDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS

gFigura 1. Gestión administrativa	36
Figura 2. Gestión del talento humano	37
Figura 3. Satisfacción de usuario	38
Figura 4. Gestión administrativa por satisfacción	39
Figura 5. Gestión talento humano por satisfacción	40

RESUMEN

En la presente investigación, se tuvo como principal objetivo, conocer si la variable gestión administrativa y la del talento humano, de una municipalidad del cono norte; de lima, en qué manera influyen, ante la variable dependiente, o sea en la satisfacción de los usuarios, que concurren a solicitar servicios municipales.

La metodología, utilizada en la misma, fue de alcance explicativo, enfoque cuantitativo, correlacional explicativa, diseño transaccional, causal, por cuanto se refiere a describir que tipo de relación existe entre las tres variables.

La información fue obtenida a través de instrumentos; buscando conocer, el plan de la gestión administrativa, el desempeño del talento humano municipal y la satisfacción, de los usuarios en una municipalidad del cono norte, habiéndose además obtenido los niveles de confiabilidad, aceptables mediante el procedimiento del alfa de cron Bach.

De acuerdo a los resultados, se comprobaron las hipótesis planteadas; de donde se obtuvo, que la gestión administrativa y el desempeño del talento humano, se relacionan e inciden entre sí, significativamente, en la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado de las conclusiones; se comprobó de las hipótesis planteadas, que la gestión administrativa y el desempeño del talento humano, influyen significativamente, en la satisfacción de los usuarios de una municipalidad del cono norte, demostrándose así a través de la correlación parcial de orden cero, con un (0.763 y p valor=0.000) y también a través de los indicadores de la regresión logística, utilizada como el pseudo r cuadrado del modelo con un Nagelkerke (0.861), que explica, el nivel de influencia de las variables, gestión administrativa y el talento humano sobre la satisfacción de los usuarios municipales.

Palabras Clave: Gestión, administrativa, optimización de los servicios municipales, satisfacción de usuarios.

ABSTRACT

The main objective was to know the administrative management and human talent of a municipality of the Northern Cono, in which it influences the satisfaction of users who compete to request municipal services.

The methodology was explanatory in scope, under the quantitative approach, applied, explanatory correlational, transactional design, causal correlational, in that it refers to describing what kind of relationship exists between the three variables.

The information is obtained, through instruments, seeking to know, the plan of administrative management, the performance of municipal human talent and satisfaction among users in a municipality, the levels of reliability acceptable through the alpha procedure of Cron Bach are obtained.

As a result, the proposed hypotheses were verified, from which it is concluded that the administrative management and the performance of human talent, relate and significantly affect the satisfaction of users.

From the conclusions, it was verified from the planned hypotheses that the administrative management and the performance of human talent significantly influence the satisfaction of users of a municipality in the north, demonstrating through the partial correlation of order with one (0.763 p value=0.000) and also through the indicators of the logistic regression used as the pseudo r square of the model with a Nagelkerke (0.861), which explains the level of influence of the variables, administrative management and human talent on about administrative management, human talent and the satisfaction of municipal users.

Keywords: Administrative, management, optimization of municipal services, user satisfaction.

RETOMAR

O objetivo principal foi saber se a gestão administrativa e o talento humano de um município do Cone Norte, de que forma influenciam, na satisfação dos usuários, que concorrem para solicitar serviços municipais.

A metodologia teve âmbito explicativo, sob a abordagem quantitativa, aplicada, explicativo correlacional, desenho transacional, correlação causal, no sentido de que se refere a descrever que tipo de relação existe entre as três variáveis.

As informações foram obtidas, por meio de instrumentos, buscando conhecer, o plano de gestão administrativa, o desempenho do talento humano municipal e a satisfação dos usuários em um município, os níveis de confiabilidade do óleo foram obtidos através do procedimento cron alfa de Bach.

A partir do resultado, foram verificadas as hipóteses levantadas, onde se obteve que a gestão administrativa e o desempenho do talento humano estão relacionados e têm impacto total na satisfação do usuário.

A partir das conclusões, verificou-se a partir das hipóteses levantadas que a gestão administrativa e o desempenho do talento humano têm plena influência na satisfação dos usuários de um município do cone norte, sendo demonstrado através da correlação parcial de ordem zero com um (0,763 e valor de $p = 0,000$) e também por meio dos indicadores da regressão logística utilizada como ou pseudo r ao quadrado do modelo com um Nagelkerke (0,861), o que explica o nível de influência das variáveis, gestão de ad mi e talento humano sobre gestão administrativa, ou talento humano e satisfação de dois usuários municipais.

Palavras-chave: Gestão administrativa, otimização dos serviços municipais, satisfação do usuário.

I. INTRODUCCIÓN:

Al lector o investigador, permítame manifestarle, que a pesar de haber iniciado este trabajo con mucha anticipación y haberse presentado durante el desarrollo muchas barreras, entre ellas, el fenómeno sanitario, de conocimiento público; como es la Pandemia Mundial (COVID 19); no obstante se ha logrado alcanzar la meta trazada; es por ello que agradezco al divino redentor, por haberme permitido llegar a ustedes a través de esta investigación, para lo cual señalo lo siguiente: Ejerciendo una mirada holística y globalización de nuestro planeta; podemos percibir como una realidad `problemática; la de precisar, que entre otras prioridades, existe se hace una imprescindible, la necesidad de investigarse, una modernización de las instituciones en cada Nación; y dentro de ello, se puedan precisar cambios fundamentales y básicos; que nos puedan conllevar a resolver en parte, el problema social y por ende, la satisfacción del ciudadano. Ciudadanos como clientes de la gestión administrativa; esto se quiere entender como parte de las empresas privadas; y como administrados por las instituciones y los servicios estatales; a cargo de las entidades gubernamentales, las mismas que orgánicamente, se dividen en tres niveles de gobiernos, central, regional y local.

Al respecto podemos enumerar entre ellos, a los gobiernos locales, que conforman el aparato gubernamental; desde luego institución que no escapa, a este fenómeno de nivel mundial. Sin embargo, tampoco se puede desconocer que, por su naturaleza misma, estas reparticiones estatales, resultan indiferentes, en la forma, de cómo se viene concibiendo, la satisfacción del cliente u administrados o usuarios.

¿Que, consecuencias surgirían, si continúan los mismos hechos o la misma problemática? En primer lugar podemos ver que es responsabilidad de los gobiernos de turno, de cada sociedad; plantear estrategias o soluciones, por ejemplo la fidelización, que hasta el momento viene imperando, en las empresas privadas, respecto a sus clientes; o sea se viene ignorando las necesidades e intereses de los ciudadanos de un país, a pesar que ellos, cuentan con derechos y obligaciones que cumplir; de la misma manera vemos que los ciudadanos,

administrados o usuarios municipales, quienes, al demandar un servicio de las instituciones municipales, es recíproco dicho servicio, por cuanto estos pagan sus impuestos para buscar atención a sus necesidades; acto que influye puntualmente en la confianza que conlleva el usuario, frente a la institución estatal, o la cual se dirige, para ejercer su derecho. Es entonces que la consecuencia de la problemática tratada, se debilitarían cada vez más las instituciones municipales, y aumentaría la desconfianza y la no satisfacción de los ciudadanos y posible desaparición de las municipalidades.

Entonces que se debe hacer frente a la misma problemática, se recomienda buscar el cambio, la modernización de los sistemas administrativos modernos, en las instituciones, capacitación del personal de estas reparticiones en forma permanente, consiguiendo así la mejora en atención social, cumpliéndose de esta manera la razón de la existencia de las instituciones, en especial las municipales; que han sido creadas dentro de un marco constitucional y político.

Además, toda reforma debe actuar bajo la filosofía, de brindar un servicio al ciudadano. Bajo esta premisa a nivel nacional; las instituciones se encuentran organizadas, para proteger a la persona y la familia, enarbolándose así, al usuario como un fin supremo, dirigidos a un bien común y deber del Estado.

Es por ello que la atención al cliente, se constituye lo fundamental, para generar en ellos, la confianza e imagen; con la gestión administrativa y capacitación de sus talentos humanos, buscando el desarrollo de la satisfacción de los habitantes que conforman cada jurisdicción local; y esto bajo las funciones para la cual fue concebida.

-gTambién, se debe acotar, que la presente investigación, se llevó a cabo, bajo el enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, de tipo aplicada, ubicándola dentro de un diseño no experimental, de nivel explicativo y de corte transaccional, y de las conclusiones y recomendaciones se desprenden de las herramientas e instrumentos utilizados.

La formulación del problema, se sostiene en la pregunta ¿De qué manera la Gestión administrativa, y gestión del talento humano, influyen en la satisfacción de los ciudadanos, en una municipalidad del Cono Norte de Lima, en el 2020?

Seguidamente tenemos los problemas específicos, en forma de pregunta y de la siguiente manera: Primera, ¿De qué manera la Gestión administrativa, y gestión del talento humano, influyen en las expectativas de los ciudadanos, en la municipalidad del Cono Norte de Lima, en el 2020?

Segunda, ¿De qué manera la Gestión administrativa, y gestión del talento humano, influyen en la percepción de los ciudadanos, en la municipalidad del Cono Norte de Lima, en el 2020?,

De la tercera, ¿De qué manera la Gestión administrativa, y gestión del talento humano, influyen en la atención de quejas a los ciudadanos, en la municipalidad del Cono Norte de Lima, en el 2020?

La cuarta sigue, ¿De qué manera la Gestión administrativa, y gestión del talento humano, influyen en la conformidad de usuario de los ciudadanos, en la municipalidad del Cono Norte de Lima, en el 2020?

Y por último la quinta específica, ¿De qué manera la Gestión administrativa, y gestión del talento humano, influyen en la información al usuario de los ciudadanos, en la municipalidad del Cono Norte de Lima, en el 2020?

En cuanto, al objetivo general, se ha planificado, como Determinar la influencia de la gestión administrativa y el talento humano, en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad del Cono Norte de Lima, en el 2020; por consiguiente, los objetivos específicos, son de la siguiente manera, OE1 Determinar la influencia de la gestión administrativa y el talento humano, en las expectativas de los usuarios de la Municipalidad del Cono Norte de Lima, en el 2020. Segundo, el OE2 Determinar la influencia de la gestión administrativa y el talento humano en la percepción de los usuarios de la Municipalidad del Cono Norte de Lima, en el 2020. El tercer objetivo específico es, OE3 Determinar la

influencia de la gestión administrativa y el talento humano, en la atención de quejas a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, en el 2020. El cuarto objetivo específico, es OE4 Determinar la influencia de la gestión administrativa y el talento humano, en la conformidad de usuarios de la Municipalidad Distrital del Cono Norte de Lima, en el 2020. Y por último el quinto objetivo específico, es OE5 Determinar la influencia de la gestión administrativa y el talento humano, en la información de los usuarios de la Municipalidad Distrital del Cono Norte de Lima, en el 2020.

En relación a la hipótesis general, la designamos como (HG) La gestión administrativa y el talento humano influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Cono Norte de Lima.

En cambio, las hipótesis específicas se configuran primero, HE1: La gestión administrativa y el talento humano influye positivamente en las expectativas de los usuarios de la Municipalidad del Cono Norte de Lima, en el 2020.

La segunda va como, HE2 La gestión administrativa y el talento humano, influye positivamente en la percepción de los usuarios de la Municipalidad Distrital del Cono Norte de Lima, en el 2020.

La tercera, hipótesis específica, HE3 La gestión administrativa y el talento humano, influye en la atención de quejas a los usuarios de la Municipalidad Distrital del Cono Norte de Lima, en el 2020.

En cambio, la cuarta hipótesis específica es, HE4 La gestión administrativa y el talento humano, influye en la conformidad de usuario en los usuarios de la Municipalidad Distrital del Cono Norte de Lima, en el 2020.

Por último, la hipótesis específica quinta es, HE5 La gestión administrativa y el talento humano, influye en la información en los usuarios de la Municipalidad Distrital del Cono Norte de Lima, en el 2020.

De la revisión de las teorías investigadas, se tiene que, con la aplicación de una metodología y capacitación impartida al talento humano, sobre todo basada en la teoría de Chiavenato y Werther & Davis, se lograría la eficiencia laboral del talento humano, realizándose previamente un análisis, un diagnóstico o análisis situacional; del personal de la municipalidad estudiada, para luego se implementen la capacitación del talento humano.

Es por estas razones que en el aspecto Metodológico; se ha empleado el tipo de investigación aplicada, para poder identificar, describir, analizar y medir, cada una de las variables; buscando entender, cuál sería la función de cada una de estas, sobre todo, dentro del entorno municipal; y conseguir de esta manera conocer la relación y causal; además, se utilizó, la técnica de encuestas, y como instrumento, un cuestionario; lo cual nos ha de servir como modelo, en futuras investigaciones.

Asimismo, esta investigación ha sido desarrollada, con el respaldo de las validaciones, que se sostienen en las encuestas, y dichos resultados que fueron ingresados, al software SPSS; donde se ha podido medir el grado de relación de las variables, a través del coeficiente de Pearson.

En lo social, la presente investigación, nos ha permitido, la elaboración del plan de capacitación, que fueron dirigidos al personal de la Municipalidad Distrital del Cono Norte, a fin de que sus integrantes, se sientan satisfechos en sus labores, lo cual pueda o no influir en la alta o baja percepción positiva de la satisfacción de los usuarios y subsecuente un impacto social, en los ciudadanos de esa demarcación municipal.

II. MARCO TEÓRICO:

En la recopilación de antecedentes nacionales: El investigador Carrazas, (2019) tuvo como objetivo, conocer en las municipalidades distritales de la provincia del cusco, como se venían desarrollando la competencia gerencial, para con los sistemas de apoyo en la gestión administrativa. También busco conocer la

relación entre dichas variables, siendo su investigación de tipo básica, longitudinal, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de alcance descriptivo, correlacional. Como instrumentos, las encuestas; que fueran aplicadas a 213 directivos de ocho municipalidades distritales, de la Provincia del Cusco. De los resultados, comprobó, la existencia de una correlación positiva entre las competencias gerenciales y la gestión administrativa; con coeficiente de correlación al 0.901, evidenciándose de esta manera la relación directamente proporcional en la gestión administrativa. Además, comprobó en las unidades de estudio, que existe una correlación positiva muy fuerte, entre los sistemas de apoyo y la gestión administrativa de las instituciones mencionadas, siendo el coeficiente correlacional, de 0.998. concluyendo, que se evidencia, en el manejo de los sistemas de apoyo administrativo de los directivos, que tiene relación directa con gestión administrativa.

Según Rodríguez, Pierdant y Rodríguez (2016), asimismo de la investigación de Poma, (2019), sostuvieron como objetivo general, identificar, la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en las municipalidades distritales de El Tambo y Chilca en el año 2019. En esta Investigación, se empleó el método de nivel descriptivo, correlacional, comparativo, del enfoque cuantitativo; con una muestra de 25 personas encuestadas, en los municipios distritales, El Tambo, y de Chilca.

De sus conclusiones, para el municipio distrital de Chilca, un nivel de significancia del 5% y teniendo un coeficiente correlación igual a 0,975, correlación positiva muy fuerte y una calculada igual a 20,939.

Sin embargo, el resultando para el municipio de El Tambo, resultó con coeficiente de correlación=0,924, o sea correlación positiva muy fuerte, nivel de significancia del 5%, y una calculada igual 11,558; concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en las municipalidades distritales de El Tambo y Chilca en el 2019.

Asimismo, también concluyeron, en que las dimensiones de las variables, se han identificado y que existe una correlación directa y significativa; estableciéndose que, en alto nivel de calidad de servicio, será mayor la satisfacción de los usuarios de las municipalidades de Chilca y El Tambo, respectivamente.

De las investigaciones de la doctora Zoraida, (2018), ella sostuvo como objetivo general, conocer el desarrollo de un programa para capacitación en profesionales, de enfermería, para las competencias sobre reanimación cardiopulmonar, habiendo realizado la Investigación experimental, con una guía de observación, con una muestra de 40 profesionales de enfermería, obteniendo la mejora en su nivel de competencia en el manejo de la RCP básico a un nivel excelente. De las conclusiones, dicho programa tuvo resultados, positivos, para el nivel de competencia de las profesionales de enfermería.

De los análisis por investigador Delgado, (2016) de la tesis doctoral que elaboró, ha logrado determinar, que, en la institución o unidad de estudio, el desempeño, de sus colaboradores, guarda relación con la calidad de satisfacción; y resulta con un valor promedio de 3,2, y la percepción de la satisfacción del usuario debajo de la expectativa, a un mal servicio. Y de las conclusiones, señala que existe relación entre la satisfacción del servicio y el desempeño del personal, habiéndose empleado la prueba de Kendall siendo al 95% de nivel de confianza, con prueba significativa.

También tenemos en la Tesis Doctoral de Zaga, (2016) en las investigaciones, en una institución educativa, que logró, determinar qué grado de relación existe entre la gestión administrativa, gestión educativa, en el desempeño del docente. El estudio fue de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. Donde concluyó que existe correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa, gestión educativa y desempeño de los docentes.

En cambio, el investigador de la universidad Paipay, (2015), quien tuvo como objetivo la de determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y el desempeño del personal administrativo en las instituciones educativas públicas de tipo básica; halló un nivel correlacional, y alta confiabilidad. Por lo que de los resultados de la investigación, se indican que existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y el desempeño del personal administrativo en las instituciones educativas públicas de distrito de Surco.

Tomándose las investigaciones de Zambrano, (2017), de su tesis doctoral tuvo el objetivo principal, como es la de determinar, el impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí – Ecuador. Para ello tuvo el diseño no experimental, de tipo descriptivo-propositivo, en la que se aplicaron la guía de análisis documental. Dicha investigación, concluye proponiendo un modelo de gestión administrativa para las extensiones.

En cambio, Cantón y Téllez, (2016) buscaron, como objetivo, la satisfacción laboral y profesional de los profesores Isabel Cantón Mayo, y sostuvieron además como objetivo, la de proceder a una revisión de los principales estudios, relacionados e la satisfacción laboral y profesional de los profesores. El partió, de la conceptualización por autores, usando una visión determinada, como es la forma como es que obtienen los datos y las categorías de medida. Y de su investigación dio como resultado, destacar en forma positiva el aspecto relacional, y en forma negativa, la valoración y el sueldo.

Por otro lado, tenemos a Bermúdez, (2016), con su objetivo principal, de la maximización de las utilidades emocionales en el desempeño y las funciones operativas; cuya investigación realizada, fue de tipo Cualitativa – Cuantitativa, y no experimental; además ésta investigación tuvo un nivel descriptivo y exploratorio. Asimismo de las conclusiones, se estableció el nivel de satisfacción que poseen, los elementos motivacionales, más importantes para ellos, y la relación de la motivación que se mantienen con el desempeño dentro de sus funciones operativas.

Revisándose las investigaciones de Nicolás y Escarabal (2020), tomaron como sus objetivos, estudiar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios deportivos; de donde participaron 61 personas de ambos sexos. De la cual llegaron a la conclusión, que la satisfacción por parte el usuario es muy alta, manifestando solo necesidades de mejora en aspectos concretos de algunas dimensiones.

En cambio, García, Acosta, Sánchez, y Fuentes, (2020) tuvieron como objetivo fundamental, criterios teóricos y metodológicos esenciales. Abarcaron la metodológica que considera entre las unidades de análisis, 77 cooperativas agropecuarias ubicadas en diferentes municipios de la provincia Matanzas. Y de sus conclusiones, se abordaron en los principios y requerimiento metodológico, de estudios de capacitaciones jurídicas, profesional, dentro de las características del contexto, así como las exigencias del escenario laboral y necesidades del profesional.

El investigador, Blanco, (2018), sostuvo como su objetivo, la realización del análisis del diseño al Plan Nacional de Formación y Capacitación de Empleados Públicos para el Desarrollo de Competencias; para el desarrollo de su propósito, ha creado un sistema paralelo a la administración pública colombiana; en el estudio de caso propuesto. Este ejercicio le ha permitido emitir un juicio de valor sobre la adecuación de los objetivos a las necesidades previstas en el diagnóstico base del PNF. Pues de sus resultados, hizo un análisis de coherencia interna del PNF. Identificándose con las acciones específicas previstas por el PNF y tomarlas como la solución de estas problemáticas. Las conclusiones del análisis de coherencia se han agrupado a través los objetivos generales y los objetivos específicos previstos por el PNF.

Ahora, abordando el tema la conceptualización y de las Bases teóricas, en especial la Variable Gestión Administrativa; encontramos que la definición de Gestión: o la palabra gestión, se encuentra definida como un vocablo proveniente del latín; y con las acepciones, como la acción de administrar, la de dirección, la de gestión, y dirección, y/o actividad calificada que busca establecer objetivos y medios profesionales. Además, los teóricos coinciden en que la gestión, corresponde al manejo de recursos de determinadas organizaciones; como las privadas y estatales o públicas.

En este contexto, Según Rodríguez, (2010), mantiene su definición de que la acepción gestión: (p. 20) proviene del vocablo Management de origen

anglosajón, y que es utilizado universalmente en el mundo empresarial; y no sólo ello, sino que contiene el lenguaje específico y traducido al español, y se deduce como, gestión, dirección, administración, gerencia; conceptos que se consideran como sinónimos, englobados en la administración teniendo funciones básicas de la dirección, entre ellas ligadas a la gestión.

Por otro lado, los teóricos, Campos y Loza, (2011) Refiriéndose al diccionario enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado, puntualizan que, la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es decir es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera, o en busca de un objetivo. En otra concepción, similar especifican que la gestión es definida, como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. (p.14).

Los mismos investigadores, Campos y Loza (2011), resaltan (p. 20): Las funciones básicas de la gestión. Sin embargo, según Chiavenato y Fayol, dividen las empresas en seis grupos con funciones generales, como son: técnicas comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas (Chiavenato, 1989, p. 79). dirección y administración de una empresa. (Escudero R., 2011), (p.40).

Porque no considerar lo que establecen los destacados estudiosos, Henry Fayol, quienes plantearon, sobre los mismos conceptos, de gestión, administración y gerencia, y que estos tres términos refieren al proceso de "planear, organizar, dirigir, evaluar, y controlar".

En cambio, Julia Morán, plantea dentro del mismo contexto, que la gestión como algo lineal o tradicional, considera como el sinónimo, de administración; las mismas que se refieren a las acciones de liderazgo, así como los planes de mejora, comunicación, políticas municipales, la capacitación y motivación.

Es por ello que de este contexto teórico y los razonamientos, de sus titulares, se puede concebir que la gestión, está compuesta por el conjunto de encargos de

la la administración que se deben realizar, para el desarrollo de los procesos sin dejar de tomar en cuenta el objetivo de lograr y obtener un producto o servicios determinados.

Entonces, nos atreveríamos, a establecer, que la gestión administrativa, se asume como las acciones, de dirección, gobierno y actividades; que tienden a buscar una función específica, con el ánimo de generar procesos, y de esta manera cambiar la realidad, para ir abarcando así, un conjunto de técnicas, como la gestión como proceso, de una rígida disciplina; además de resultados, por tecnología, social, así como de proyecto, de conocimiento, de ambiente, análisis estratégico, gestión gerencial, administrativa, y financiera.

Por lo anteriormente expuesto, cabe anotar que, al desdoblar la conceptualización del vocablo gestión, respecto a la administrativa; a la primera, podríamos definirla como un proceso organizado por los encargados; quienes deberán coordinar las distintas actividades laborales de otras personas; buscando resultados de calidad, lo cual se diferencia así, de la segunda palabra llamada administración. Esta se enfoca a los recursos de la Gestión Administrativa, entre ellos, los Talentos Humanos, Recursos Materiales, Recursos Financieros, Recursos de la Calidad de servicio, Plan Operativo Institucional.

También debemos acotar, la importancia de la gestión en todos los ámbitos u organizaciones, privadas o públicas, que se sostienen además en el progreso de las organizaciones municipales; dependiendo esta además, de las personas que la integran, desde luego dentro de un entorno competitivo, y siempre primando las oportunidades, que brinden las empresas e instituciones; asimismo además de racionalizar y mejorar sus servicios, se debe buscar alcanzar una buena gestión y administración; y de esta manera ponderar los factores negativos y positivos, que se puedan presentar para el logro de los objetivos.

Estos como base de planeamiento, control, económico y toma de decisiones, generándose así una información, necesaria, y análisis sólido, en los planes de corto y largo plazo, que respondan a los objetivos del desarrollo municipal.

Asimismo, estos aspectos se presentan también como herramienta idónea de evaluación económica e impacto y tecnología en las actividades municipales. Entonces, la acepción o termino administrativo, se refiere a la administración y todo lo relativo, a ello, porque además a este término se le llama, como acción de la persona, que se encuentra laboralmente, dentro del ámbito de la administración pública muy importante para un país o de las que realizan similares tareas vinculadas a la administración de cualquier empresa pública o privada.

Bien, ahora empezaremos a tratar las dimensiones; empezando por la primera, (1): que viene a ser organización, y según Robbins (2009), p.9, establece que la comunicación se encuentra basada entre el trabajo y el trabajador.

De la segunda dimensión, (2), se hace referencia a la dirección, y según Finch, Freeman y Gilbert (1996), se define, como la estrategia que dirige y afecta las actividades de las personas en una organización.

Por otro lado, la tercera (3). dimensión, viene a ser el reclamo y quejas, tal como lo indica Ferrer (2006), que la puntualiza como las circunstancias que decepcionan a los clientes que acuden a poner en práctica su metodología.

Seguidamente trataremos sobre la variable Gestión del Talento Humano; para lo cual tomando la teoría de Restrepo, (2008, p. 2), refiere que, en la gestión, existen dos niveles, el primero en forma lineal y el segundo tradicional; dejando establecido, que la gestión es el conjunto de procesos a ejecutarse para lograr un producto. Asimismo, señala que el otro nivel es la de dirigir, orientando las actividades, y conseguir cambios.

En cambio, sobre este mismo tema, según Rentería, (2008, p. 1) teóricamente señala que la gestión, no es otra cosa que la ocupación profesional, encargada de trazar e imponer metas y núcleos para su efectiva ejecución, siempre orientada a especificar el orden de la empresa o institución, además de cómo realizar habilidades para el desarrollo y estrategias que puedan dar lugar a la dirección del colaborador”.

También tenemos, ,que al revisar las teorías de Chiavenato (2000, p.149), este destacado investigador, ha definido, que las personas, antes trabajadores, ahora Talentos Humanos; viene a ser como los ámbitos de distintas disciplinas y de diferentes definiciones, citándose como ejemplos, a la sociología organizacional, la ingeniería industrial, ingeniería de seguridad, ingeniería de sistemas psicología industrial y organizacional, también la medicina laboral, derecho laboral, la cibernética, etc., las cuales, inclusive que estas pueden orientarse dentro del nivel individual, grupal, departamental, ambiental y organizacional.

Sin salirnos del mismo contexto teórico de Chiavenato (2007), en aquella época se señalaba, en los años 1970, o sea era conocido, al personal de trabajo o de funciones administrativas, como personal de Recursos Humanos, dentro del ámbito de la administración desde luego, concepto que actualmente con mayor conceptualización, y tomándose la categoría de personas y no de cosas o recursos, se les denomina talento humano.

Sin embargo, aún ello, antes no existía la forma de ver a la gente como recursos productivos, más aún de personal idóneo que alcance un control de las actividades que requiera la empresa.

Por estas razones, se debe tener en cuenta que administración, tiene en sus campos todo el proceso de selección de los Talentos Humanos, que incluso se les llama los colaboradores, direccionados por un área específica, esto debido a que nos entramos en un proceso de globalización, competencias, y cambios ambientales y/o naturales en forma inesperada en algunos momentos.

Siguiendo esta misma línea teórica; no debemos alejarnos del sentido, de que la administración del Talento Humano; debe ubicársele, como personas o elementos pasivos y dependientes, en el buen sentido de la palabra; por cuanto actualmente, probado esta que se viene administrando a personas preparadas o que cuenten con marcadas habilidades y destrezas, que se puntualizan como personas activas o pro activas, por lo que siendo esto así; los administradores, deben sujetarse a que estas personas, son o vienen a ser el capital valioso y

activo de las organizaciones, y que además coadyuvan a la potencialización, dado lugar en muchos casos a tratarlos como socios.

Es por ello es que, retomando los fundamentos teóricos, expuestos, se destacan tres aspectos importantes; el primero, como los seres humanos que, por su naturaleza, cuentan además con capacidades distintas y adscritas que, si se quiere predecir son a las experiencias vividas de cada uno de ellos y que los diferencian; como por ejemplo su habilidades y competencias individuales, dentro de la organización; lo cual conllevan a una buena administración y producción. De igual manera es de importancia, conocer las habilidades y talentos de cada uno de ellos para colocarlos en el área idónea, y con la finalidad de que sean más productivos; resaltándolos y no eliminarlos de sus funciones.

Además, debemos considerar al Talento Humano, como el corazón o motor de toda organización, quienes, con sus habilidades y conocimientos, alimentan al cambio y competitividad dentro del mercado, además de brindar servicios públicos y porque no a los usuarios; razón para considerarlos como piezas principales en las organizaciones, es decir son quienes echan andar, el mecanismo general de las organizaciones.

Pues se insiste, seguir los lineamientos antes descritos, y teorías, para considerar, al Talento Humano, como personas, que cuentan con conocimientos; capaces de promover el mecanismo administrativo, dentro de las organizaciones públicas y privadas; por ello y muchas razones que los estudiosos sostienen, que los talentos humanos, merecen tenerlos en cuenta como futuros accionistas, incentivándolos así, a crear responsabilidad y flexibilidad, dentro de los medios de la competitividad.

Es necesario no dejar de adoptarse, sistemas de incentivos por las organizaciones, obligándolos indirectamente al talento humano, en su actuación recíproca, y paralelamente, respecto al salario y las capacitaciones permanentes y si dejar de lado la consideración y especial dedicación del buen trato a los usuarios, consiguiendo con ello como valor agregado administrativo, la satisfacción del público.

Nuestro autor investigador Chiavenato (2007), recomienda, que, al personal de talentos humanos, debemos tratarlos como seleccionados, quienes van a desempeñar diferentes funciones de una determinada área o una organización, sin importar, los niveles de decisión. Sin dejarse en cuenta que ellos se direccionan en las gerencias, operativos, quienes actúan como vectores dinámicos, dentro de la empresa, y son quienes toman las decisiones en la utilización, de los distintos recursos, habidos. (p.94).

Además, Chiavenato (2002) señala, que es casi uniforme que en la administración de los talentos humanos, estos generan mucho impacto y no sólo entre ellos, sino dentro de las organizaciones.

Por ello Chiavenato (2004) señala que, de acuerdo a la administración, los talentos humanos, pasan mayormente por un riguroso proceso, como manera de la selección e incorporación, constitución, control y sueldos de estos elementos, configurándose así la elevada responsabilidad de los responsables de esta administración, que se les conoce como área de RR. HH; siendo su objetivo y función principal, ejecutar el proceso de selección de las personas idóneas. (p.577).

En cambio, los investigadores, Mee y Press (1958) casi con las mismas variables, sostienen que la administración del talento humano, no es otra cosa que la forma de llevar un proceso administrativo, con participación de los talentos humanos, y sometidos a una selección de ellos; buscando entre ellos, personas idóneas, que cuenten con conocimientos determinados, y remuneraciones decorosas, sumándole a esto, además del constante control y/o evaluación. (p.1077).

En esta misma línea teórica, Dessler, (1997), se conoce de sus investigaciones, que destaca señalando, que los recursos de los talentos humanos, dentro de la administración, viene a ser el conjunto de personas que se encuentran dentro de la toma de decisiones, y que, además, componen el clima laboral, lo cual viene a conformar, el desempeño laboral de los talentos humanos, como predominio

dentro de las organizaciones. (pp. 694-695).

En el mismo contexto teórico, tomándolo a Rodríguez (2005) es importante la relevancia que enfatiza, al decir que actualmente; la administración de recursos humanos, se sitúa como todo un departamento especial, donde en su interior hallamos, personas que, en su mayoría, se encuentran involucradas, en la gestión general de la organización.

Además, señala que la misión de ellos se encuentra orientada a potenciar y actualizar, los objetivos de la organización, resaltando de esta manera la fidelización de los colaboradores, o sea con un mismo objetivo, bajo un clima laboral positivo; resaltándose de esta manera el binomio de colaboradores y organizaciones, con un solo fin u objetivo que vienen a ser los intereses, por parte de ambos lados, pero total o dentro de las distintas áreas. (p.23).

Sin embargo, De La Cruz (2011) señala, que la dirección de los RR. HH, debería situarse o inmersa en todas las organizaciones, englobándose todas las decisiones y actividades, a ejecutarse; pero buscando que los colaboradores o RR HH que él los llama, para que alcancen, el nivel productivo dentro de la organización, y no sólo ello, además recíprocamente, se vengán atendiendo, proporcionalmente el esfuerzo y dedicación, de los talentos humanos, para con la empresa.

Entonces concluye que, bajo estos fundamentos, al tratarse de los talentos humanos, y/o administración, es muy importante, crearse la existencia de una eficiente dirección, en los talentos humanos, para ello con un adecuado planteamiento de proceso y gestión. (p.18-19).

Retomando las posiciones antes descritas por sus mismos autores, entendemos que se debe destacar, que tanto la administración general como la gestión de los talentos humanos, simultáneamente, deben actuar dentro de la estructura de toda organización en forma paralela, y asimismo sus actividades deben contar con delicada coherencia, para darse cumplimiento de las metas.

Asimismo, se recoge de estas teorías, que se debe plantear, formas de contar con una buena orientación anticipada, buscando como finalidad, la de prevenir algún escenario negativo, que pueda presentarse, fortaleciéndose así la organización.

Ahora, aplicando estas teorías a nuestra unidad de investigación como es la de la municipalidad del Cono Norte de Lima, es propicio considerar, que estas teorías si bien están orientadas a las organizaciones privadas, es menester adoptarlas a las instituciones públicas, como son los planes estratégicos del área de talentos humanos, los mismos que se encuentra ligados al servicio al ciudadano, y ligados con las metas de los planes operativos de cada institución local.

Esto debe darse sin dejar de tenerse las condicionantes procedente de los colaboradores de las municipalidades. Es así como de esta manera surge la función de selección de ellos, como idóneas para cada área administrativa, buscando sean productivos, y cumplimiento de los objetivos de la organización, municipal, requiriendo un plan estratégico, a largo plazo, con conocimiento claro de las fortalezas y debilidades, para mejorar y potencialización de las organizaciones o áreas comprometidas, siendo los responsables jerárquicos, quienes deben verificar y controlar todos los procesos.

Acciones dirigidas para alcanzar y consolidar estas competencias del capital humano mediante procesos de selección y una constante capacitación, para administrar a los talentos, y de esta manera incorporar, colocar, recompensar, retener, desarrollar y supervisar a las personas; creándose una verdadera cadena interna de creación de valores, pues todo comienza en la administración de recursos humanos.

Tomando nuestra variable Gestión del talento humano, nuestro autor Chiavenato (2009), considera, que la administración de recursos humanos debe actuar, en cuatro papeles distintos, para tener éxito, a saber:

Como es la dimensión 1. Que trata sobre la competencia en capital humano. Señala que se debe saber cuidar y asesorar a los gerentes en los distintos procesos de ARH , como sumar, colocar, recompensar, desarrollar, retener y supervisar a las personas.

La segunda,2 dimensión: como es la credibilidad. Esta debe contar con la credibilidad de todos sus clientes u usuarios internos y externos.

Respecto a la tercera 3, dimensión: Competencia en cambios. Debe funcionar como locomotora del cambio, la creatividad y la innovación.

Y la cuarta 4, dimensión: que trata sobre la competencia para los negocios. Debe enfocarse principalmente en los clientes o usuarios, sobre sus necesidades y aspiraciones y para lo cual debe ser asociada en sus propósitos y objetivos.

Nuestra variable Satisfacción de Usuarios, se identifica con la característica y de definiciones, de la Atención, es así que la Definición Pérez (2006) puntualiza que se requiere que los colaboradores que cuenten o tengan una buena educación que les pueda ayudar, en el trato al cliente u usuarios con definido respeto.

Ahora bien, Según, Chiavenato (1999) sostiene, que la administración, es encontrar, la manera de poder realizar las actividades, para lo cual debe tenerse como objetivo, el empleo acertado de medios idóneos tratando de formarse una nueva diferenciación, entre ellas tal vez con otra organización.

Asimismo, Chiavenato (1999) indica que: el binomio entre colaborador y empresa, viene a constituir el conjunto de reciprocidad, entre la empresa que efectúa las actividades para su cumplimiento del colaborador y por el colaborador, intermediando un pago de sueldo, afectación de equipos de seguridad y nivel; todo ello con la finalidad de que el colaborador, así como recibe debe rendir productividad. En este quehacer humano, existen colaboradores realizan un tipo de contratos con el empleador, donde se fijan algunos beneficios y oportunidades que se efectúa con consenso entre las partes, sin dejar de saber que los contratos se refieren o se conocen como en forma tácita, los cuales

escapan a los clásicos contratos laborales.

En cambio, Alvira (1991) refiere la creación de programas sociales, que sostienen básicamente la elaboración de metas como resultados de un sistema, sin dejar los puntos de vista, o sistemas. También, se necesita una disposición con resultados de los presentes criterios que se hayan establecidos, para conocerse si se llegó a la meta. En cambio, en la acción de control debe tenerse el objetivo, de cambios o sustitución, y restructuración, para la potencialización y productividad del sistema, empleando muchos aspectos, y conseguir además eficiencia y subsecuente efectividad.

El tratadista, Baeriswyl (2001) se refiere al marco económico, político, social, cultural, como todo un ambiente debe regir en una población; imperando el desarrollo, o sea debemos estar atentos a conseguir ser eficientes, para utilizar de los recursos, y con ello el logro de beneficios de pobladores. En este sentido enfatiza que el ordenamiento del territorio viene a ser muy importante como estrategia u otro, para evitar, que las distintas problemáticas sociales, generen manejos no permitidos, etc.

Dentro de la concepción de la gestión el estudioso Otero (1998) el sostiene, y enuncia, que en la planificación y ordenamiento de determinados, territorios, existen una cadena de actividades, que intervienen en la dirección para su desarrollo de un territorio; entonces, se hace necesario, la planificación y ordenamiento dándonos así, la libertad de investigar y conocer la eficiencia del uso de recursos y distribución exitosa en el territorio; esto a través de los años. Pues con ellos se tiene la oportunidad de realizar ciertas recomendaciones, de mejoramiento, organización y planificación, para el futuro; conociéndose re cien como se debe de ejecutar las actividades dentro del ámbito económico, social, ambiente.

Por la planificación y ordenamiento, del área se requieren primero lo comunicativo con la participación poblacional, para luego obtener los beneficios individuales y grupales; sien do este el punto de control y verificación. Respecto a lo competitivo; lo más importante son los objetivos, o sea como se debe obtener

más bienes, utilizando lo mínimo de sus recursos. Ahora en lo equitativo, debe brindarse coyunturas para la población. Y por último respecto a lo sostenible, debe producirse el cumplimiento de la demanda presente, considerando de no arriesgar los recursos que setenarían a las futuras poblaciones.

El investigador Fabra (2000) escribe que la gestión y administración, está conformada por la tarea de responsabilidad del gobierno, bajo las distintas instituciones de su estructura, con un solo objetivo que viene a ser la de cumplir las necesidades de la población.

Es así que, por otro lado, Canasi (1981) de la misma manera se refiere a que es el mismo objetivo, en la aplicación de reglas, acciones en el ámbito público, que permitan resultados, en el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

También el teórico Sayagues (1974) en su libro Tratado de derecho administrativo, enfatiza reiteradas veces, que la gestión y administración, viene a ser un trabajo específicamente de las instituciones públicas; que actúan bajo ciertas restricciones, pero con la misma finalidad u objetivo que es la satisfacción de las necesidades básicas de las personas.

Sin embargo, Delval (1994) muy filosóficamente refiere que en extenso tiempo y falta de madurez en las cuales se encuentran gran mayoría de las personas, estas estas coadyuvan a las grandes transformaciones, que se dan en determinados periodos, pero aun masi con muy importantes en las sociedades.

Podríamos, acotar que, de acuerdo a las teorías encontradas, la evolución de la persona, vendría a ser un conjunto de actividades durante un periodo acertado en su momento, y lograr el equilibrio. Entonces se debe entender que nuestros seres racionales, manifiestan comportamientos y disposiciones, propias, que de todas maneras se identifican con el tiempo. Es entonces, que las personas, cuentan con cualidades internas, que van cambiando con las relaciones o inclinaciones externas. Demostrándose científicamente, si existen características relacionadas a las conductas, que se encuentran acentuadas, ya sea por genética, que se desarrollan con cualidades, que inclusive en muchos

casos dependen de efectos ambientales

Asimismo, tomando a las investigaciones de Sunkel (1986), este investigador, a señalado las características de discrepancias, que se relacionan entre el crecimiento y desarrollo y que, por ello, señala que un aumento monetario no significa un verdadero desarrollo. Por el contrario, el desarrollo se concibe como un nivel de crecimiento de que siempre va de la mano con el crecimiento económico, lo cual permite verse una variable constante, como es la del crecimiento permanente y continuo en una población siendo de relevancia su auto impulsión.

Es por esta hipótesis que se puede observar, una relación que existe con la demanda de los usuarios. Por qué no, podríamos, definir que también la relación planificada; cuenta con factores que provienen de las distintas áreas administrativas, y que se encuentran ya accionadas por los encargados; que finalmente recibe el usuario, y producción de satisfacción de ellos.

No obstante, Bell (1982, p. 566) afirma que: “Un servicio se concibe como realizado por un individuo o un grupo de ellos, con el fin de beneficiar a otros”. Pues ello dentro de la historia se ha comprobado que esta acción, fue utilizada para detallar distintas ventajas que se brindaban a sus clientes. Es por la nueva o moderna teoría de gestión pública, que existía una percepción que podríamos definir como que era un valor agregado al adquirir un producto. Es así que existe una brecha muy estrecha con el producto y viceversa.

Por ello, Foster (2001, p. 124), sostiene que, todo lo que respecta a la atención al cliente, quien es el que percibe los productos y/o atenciones, esto se engloba en un intercambio de voluntades. Es por ello que podemos decir que existen clientes externos, así como clientes internos; definiendo a cada uno de ellos el interno percibe productos en la misma organización, el externo por el contrario es quien otorga un dinero, con el fin de obtener un producto, pero fuera de la organización.

Algo similar, sostiene Berry (1994, p. 75) en el sentido de que, siguiendo los pasos del entrenamiento y desarrollo de las empresas, aunado a esto el plan de estrategias se genera así las atenciones después de una venta; con el máximo entendimiento, de lo que necesite el cliente. Fielmente, es el cumplimiento de la demanda del usuario, lo que se genera, cuando se da o superas sus deseos, y como consecuencia si la atención es buena mantendrá su demanda y si no los perderá.

Con esta misma visión, Juran (1990) con una mentalidad más de procesos, plantea que la gestión de calidad, se compone de un proceso y se divide a su vez en tres puntos muy marcados, el primero para poder elegirse a los usuarios, en el segundo para la selección de sus deseos, y en el tercero, se debe entender las demandas de los usuarios; entonces debe tenerse en cuenta que siempre hay que fabricar bienes, que cuenten con las características, acertadas, para distintos deseos, empleando una serie de pasos y puedan permitir que dicho bien llegue a satisfacer lo necesario.

Para ello, además, es de suma importancia el control, de productos a producir, con el objetivo de contar con una calidad adecuada, de cada bien o bienes que se va a brindar, a los clientes; por ello es de recomendar actividades que cuenten con personas idóneas, y mejora de los procesos, para alcanzar objetivos de la organización y calidad.

Harrington (1997, p. 28) nos ilustra, que, para conseguir superar las expectativas, del cliente, debe contarse con una administración de la calidad, lo cual implica, un estudio consensual de estrategias, que impliquen conocer más a nuestros usuarios, asimismo, sabremos que estas mejoras implican el desarrollo, ante el objetivo como es de cuidar a nuestros usuarios, quienes vienen a conformar, los potenciales.

Es decir, contar con el personal capacitado, que tenga forma o capacidad de empatía, frente a los clientes, o usuarios. De igual forma es necesario la bienvenida, para como organización, darle confianza y sentir al usuario que su presencia es importante en nuestro negocio o institución, y que él es lo más

importante. Cuando hablamos, de hacerlos sentir importante a nuestros clientes o usuarios, nos referimos también a nuestro personal quienes deben estar, capacitados, para poder direccionar u orientar a los usuarios y que se sientan lo más imprescindible, en nuestro negocio (p.29).

Además, para sentirse importante y cómodo resulta indispensable en todo negocio, tener una infraestructura adecuada de acuerdo a los productos que ofrecemos, quedando expedito para que ellos obtengan una atención personalizada.

Según los estudios de Anastasi (1998) enfatiza, que los talentos humanos, que se encuentran en una organización, deben mantener el talento humano y su empleador, comunicación bastante fluida, y directa, convirtiendo así, un binomio, entre el colaborador operativo y los colaboradores que direccionan; además de los permisos o confianzas, que en una organización son reservadas.

Asimismo, no dejar de tener en cuenta que la información y puntos de vista que son llevados a los colaboradores, que dirigen la organización, se encuentran aportando a la realización de las nuevas estrategias en beneficio de la empresa”.

Mayer (1995) además atribuye, que la confianza, viene a ser el consentimiento de un individuo para ser indefenso ante el accionar de otra persona, con la mentalidad que la otra parte ejecutara comparta una actividad sin ser perjudicada.

En esta misma línea, Luhmann (1979) desde una percepción tal vez más profunda, del estudio de la sociedad, nos ilustra en el sentido de que el termino confianza es muy primordial dentro de la sociedad; evitándose de esta manera en retardar la disposición de toma de decisiones.

Sin embargo, sobre la Sinceridad, lo señalamos a Andrés Landaeta (2012) quien manifiesta en sus investigaciones, que ello es un talento esencial, que nos impulsa a desarrollarnos de manera eficiente, dentro de la población.

Las teorías expuestas por dichos estudiosos abordados, es importante porque concede enriquecer nuestros conocimientos y comprender a las otras personas como la de asimilar y cumplir nuestros objetivos personales y, profesionales; dándonos un nivel de sensibilidad con nuestro entorno ya sea familiar u organizacional. Tomándose en cuenta este concepto anterior, podríamos decir que los individuos que cuentan con este talento son los más cercanos a la felicidad.

Pues bien, conforme la secuencia de esta exposición, nos inclinamos por tomarse en cuenta, las dimensiones descritas por Huamán (2017); el mismo que realizó una investigación en el año 2015, en una Municipalidad del Perú, provincia de Corongo por estas razones, y de las propuestas esgrimidas, se ha determinado la semejanza que hay entre los espacios o contextos de investigación. De donde para medir la variable Satisfacción del usuario.

Primero, la dimensión 1. Como es la Expectativa; esta extensión se encuentra generada por creencias referidas a la entrega del servicio; en este sentido se deduce que son estándares o puntos de referencia, como puntos con el cual se juzgara, el desarrollo de la empresa. Por otro lado, se define como lo que espera el cliente de un servicio, resultando creaciones de la comunicación, más aún al tomar en cuenta experiencias de otras personas en el servicio. Entonces esta dimensión, comprende a usuarios que cuentan con una idea; de lo que quieren obtener del servicio; y al obtener el uso de este, ya sea comparándola, esperan lo que se les entrega. Ello implica razones importantes, como la de entregar un buen servicio, y lograr la satisfacción que el usuario espera.

En cambio, la dimensión 2, comprende cómo se produce la valoración que realizan las personas de los servicios que recibe. Es decir, no solo como se reciben también como se evalúan los servicios de una empresa. Es entonces, que las percepciones, se encuentran enlazadas o ligadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio, enumerándose de estas la confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles, es así como lo plantea

Matsumoto, (2014, pág. 185).

Por otro lado, la dimensión 3, conocida, como la Atención de quejas; en este contexto, las empresas que usan las quejas como investigación las vienen recolectando y las documentan, luego utilizan la información, para identificar clientes insatisfechos, corregir los problemas individuales, cuando esto sea posible e identificar, los puntos comunes, de falla en el servicio.

Debemos puntualizar, que las características de estas investigaciones, deben aplicarse, tanto, para bienes como para servicios, pero en el caso de los últimos tiene un propósito muy importante en tiempo real (Vergara, 2014, p.63).

En cuanto a la Dimensión 4, Conformidad de usuario, esta extensión, de acuerdo a las investigaciones sobre la satisfacción de los usuarios que ya fueron atendidos; es el capital si se quiere decir así, porque ellos aportaran, la información relevante o de trascendencia. Concluyéndose que, en la administración pública, debe reiterarse continuamente, que encontrando o brindando un servicio de calidad, que puedan percibir los usuarios será mayor el resultado positivo de la gestión y administración. “El ciudadano percibe y recibe unos servicios como los que él esperaba” (Sacanell, 1995 citado por (Rodríguez, 2017, pág. 37).

La quinta dimensión 5, denominada Información; aquí, podemos ver que se encuentra referida al funcionamiento o puesta en práctica de los sistemas habidos o por haber, además en su manejo de los recursos coleccionados o catalogados previamente, como son revista, bases de datos, índices y resúmenes, etc. “Es la percepción del usuario de la calidad del sistema después de haberlo utilizado, desde la forma en que permite hacer las búsquedas hasta la lista de resultados que obtiene” (Congreso de la República, 2003) (Hernández, 2011, pág. 360).

I. METODO

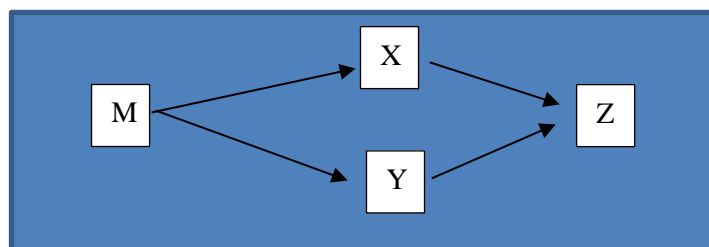
3.1. Tipo y diseño de investigación

Respecto al tipo y diseño de investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el tipo de investigación es explicativa, según los autores detalla minuciosamente los acontecimientos, así como también los observa y los explica, teniendo en cuenta las variables de aplicación, de acuerdo al método cuantitativo.

Es importante mencionar que esta investigación se ha desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, ello nos permite tener una amplia visión y mantener un adecuado control de los fenómenos estudiados, así como también de los diversos puntos de vista acerca de la investigación (Sánchez y Reyes 2015, p.4)

El diseño transaccional correlacional causal, según Hernández Fernández y Baptista (2014) se refiere a describir que tipo de relación existe entre dos o más variables en un determinado momento, en este sentido este diseño tiene como propósito la de describir, las relaciones entre las variables, así como la de analizar su interrelación.

Diagrama representativo de este diseño de investigación.



M= Modelo explicativo $Z = F(X, Y)$

X= Variable gestión administrativa

Y= Variable gestión del talento humano

Z= Variable satisfacción del usuario

Tabla1

Operacionalización de la Variable 1:

Variab les	Definición conceptual	Definición operaciona l	Dimensione s	Indicadores	Escala de medición
V1= Gestió n Admin istrativ a	Es un conjunto de etapas o pasos a observar para resolver una molestia administrativa, en ella podemos ubicar temas de empresa comercial, curso y administrac ión, para resolverlos debe tener un gran plan de elaboración , un vistazo previo y tener	La gestión administrativa se mide con un cuestionario elaborado en una escala ordinal y que comprende las dimensiones organización , dirección y reclamos y quejas.	Organización Dirección Reclamos y Quejas	Distribución de las oficinas Eficiente Regular Deficiente - Organización en la atención - Atención preferencial Orientación a los usuarios Seguimiento de tramites Acciones preventivas Registro de reclamos Atención de quejas Solución de reclamos y quejas ión	Ordinal

objetivos
limpios para
que usted
haga del
sistema lo
más fluido
posible
(Koontz y
O'donnell,
2013).

V2= Gestión del Talento humano	Chiavenato (2007), sostiene, que los talentos humanos, son personas seleccionadas, para desempeñar diferentes funciones de una determinada área de una organización, sin importar los niveles de	Para la determinación de la forma como las gestiones del talento humano inciden en la satisfacción del usuario, se han considerado las dimensiones de la gestión a través de las competencias de los trabajadores.	Competencia para los negocios Credibilidad Competencia para el capital humano Competencia para los cambios	Enfoque en el negocio, enfoque en el cliente, cadena de valor Imagen, confianza, valores y integridad Medios Talentos, diseño organizacional, cultura participativa, estilo administrativo. Recompensas e incentivos	Ordinal
---	--	--	---	---	---------

decisión. (Chiavenato
Además, se 2009)
direccionan
en las
gerencias,
operativos,
convertidos
como
vectores
dinámicos
dentro de la
empresa,
es además
quienes
toman las
decisiones
en la
utilización,
de los
distintos
recursos,
habidos.
(p.94).

Capacidad de
diagnóstico,
acciones de
intervención,
implicación de
las personas.
Atribución de
facultades.

V3=Satisfacción del usuario	“Es el nivel del estado de ánimo del usuario que resulta de comparar el rendimiento	Para la satisfacción del usuario considerand o 5 dimensiones según Huamán (2017), se	Expectativas	Horarios de atención Tiempo de atención Nivel de atención Costo Nivel de servicio	Ordinal
			Percepción		

percibido	tiene:		Mejoramiento
del servicio	Expectativa,	Atención a	Reclamos
que recibe	Percepción,	quejas	Soluciones
con sus	atención de		Control
expectativa	quejas,		Cumplimiento
s” (Gerson,	conformidad		Conformidad
2006 citado	de usuario e	Conformidad	Nuevos
por	información	de usuario	servicios
(Huamán,			Oportunidad
2017)).			Medios
		Información	adecuados
			Transparenci
			a
			Comunicació
			n efectiva

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Población, muestra y muestreo

La población estuvo por los vecinos del distrito San Martín de Porres, indicaron, Conforme a la definición dada, nuestra población estará compuesta por los vecinos del distrito de San Martín de Porres, La población actual del distrito de San Martín de Porres para el año 2019 según cifras estimadas del Instituto Nacional de Estadística (INEI), alcanza a 722,300. hab., Esta cantidad de personas representa un crecimiento del 20% con respecto a la población registrada en el último Censo de Población y Vivienda realizado por el INEI en el año 2007.

Muestra

Según Rodríguez, Pierdant y Rodríguez (2016) afirma que muestra es “cualquier subconjunto seleccionado de una población, que sigue ciertos criterios establecidos” (p. 6).

Se selecciona una muestra a través de la siguiente fórmula para poblaciones conocidas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q} \quad \text{donde:}$$

n = Muestra (definida x la selección)

N = Población finita (722300) ciudadanos

Z = Nivel de confianza 95% = (1.96)

p = Probabilidad de acierto (50%)

q = Probabilidad de fracaso (50%)

E = Error (5%)

La muestra, según la formula probabilística por proporciones resuelto de 384 ciudadanos del distrito de San Martín de Porres

1.1.1. Muestreo

Para esta investigación utilizaremos el muestreo probabilístico, según

Hernández, et al. (2014), refiere que la muestra probabilística “es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 175).

Criterios de inclusión: ciudadanos mayores de 18 a 60 años de San Martín de Porres, verificados por el documento nacional de identidad. Criterios de exclusión: ciudadanos mayores de 18 a 60 años del San Martín de Porres, que no deseen participar de la encuesta. Que no cuenten con el documento nacional electoral perteneciente al distrito.

3.3.4 Unidad de análisis

Como señalaron, Hernández et al. (2014), la unidad de análisis “son quienes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición” (p. 175).

Nuestra unidad de análisis serán todos los ciudadanos seleccionados cumpliendo el criterio de inclusión, los cuales van a ser objeto de aplicación de nuestros instrumentos de recolección de datos.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Según indicó, Arias (2012), la técnica de recolección de datos “se entiende como el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). En cuanto a esta definición nuestra técnica de recolección de datos será la encuesta a través de cuestionarios

3.4.2 Instrumento

Según, Arias (2012), indico que un instrumento de recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.68).

En la presente investigación utilizaremos como instrumento de recolección de datos el cuestionario, Hernández, et al. (2014), refirieron que el cuestionario “es

un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (p.217). Para la presente investigación se empleará como instrumento de recolección de datos al cuestionario estructurado conforma a las variables de estudio:

Ficha técnica del Instrumento de la variable N° 1: Gestión Administrativa

Nombre del instrumento: Escala de Gestión administrativa

Autor: Tomado de Mayta (2019)

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario de gestión administrativa

Objetivo: Analizar la percepción del ciudadano sobre la gestión administrativa en el distrito de San Martín de Porres.

Población: Ciudadanos de en el distrito de SMP de 18 años a 60 años.

Aplicación: Directa

Extensión: El cuestionario consta de 17 ítems.

Escala de liker tiene 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces. 4= Casi siempre, 5= Siempre.

Organización (7 reactivos), Dirección (4 reactivos) y Reclamos y Quejas (6 reactivos)

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos.

Baremo

Nivel Bajo < 17 - 39 > Nivel medio < 40 - 62> Nivel Alto < 63- 85>

Ficha técnica del Instrumento de la variable N° 2: Gestión del Talento Humano

Nombre del instrumento: Escala de Gestión del Talento Humano

Autor: Jaime Luna, tomado de Chiavenato (2009)

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario de Gestión del talento Humano

Objetivo: Analizar la percepción del ciudadano sobre la gestión del talento humano en la atención al ciudadano en el distrito de San Martín de Porres

Población: Ciudadanos de en el distrito de SMP de 18 años a 60 años.

Aplicación: Directa

Extensión: El cuestionario consta de 16 ítems.

Escala de Likert tiene 1= Muy malo, 2= Malo, 3= Regular. 4= Bueno, 5= Muy bueno.

Competencia para los negocios (4 reactivos), Credibilidad (4 reactivos)

Competencia para el capital humano: (4 reactivos), Competencia para los cambios (4 reactivos)

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente

20 minutos.

Baremo

Nivel Bajo < 16 - 37 > Nivel medio < 38 - 59 > Nivel Alto < 60 - 80>

Ficha técnica del Instrumento de la variable N° 3: Satisfacción del usuario

Nombre del instrumento: Escala de Satisfacción del usuario

Autor: Tomado de Ortiz (2019)

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario

Objetivo: Analizar la percepción del ciudadano sobre la satisfacción que obtiene respecto al servicio de la Municipalidad de SMP.

Población: Ciudadanos de en el distrito de SJL de 18 años a 60 años.

Escala de licker tiene 1= Muy malo, 2= Malo, 3= Regular. 4= Bueno, 5= Muy bueno.

Expectativas (3 reactivos), Percepciones (3 reactivos) atención de quejas (3 reactivos), Conformidad (3 reactivos), Información (3 reactivos)

Aplicación: Directa

Extensión: El cuestionario consta de 16 ítems.

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos.

Baremo

Nivel Bajo < 16 - 37 > Nivel medio < 38 - 59 > Nivel Alto < 60 - 80>

Validación del instrumento

Arias (2012), menciona que la validación del instrumento “es comprobar si el instrumento mide lo que se pretende medir, además de cotejar su pertinencia o correspondencia con los objetivos específicos y variables de la investigación. Esta operación puede ser realizada a través del juicio de expertos” (p.135).

En la presente investigación nuestros instrumentos serán validados por juicio de expertos, quienes lo revisarán exhaustivamente y evaluarán si se encuentra desarrollado según las variables, dimensiones e indicadores de nuestra investigación.

Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, et al. (2014), definió a la confiabilidad como “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200). para validar la confiabilidad de la presente investigación se realizará una prueba piloto de una muestra de 15 personas, para determinar a través del programa SPSS 25, los valores de fiabilidad a través del alfa de Cronbach. Los resultados de la prueba fueron:

Tabla 2

Variables	<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión administrativa	,955	17
Gestión del Talento Humano	,957	16
Satisfacción de usuario	,975	16

De acuerdo a la tabla anterior, la confiabilidad a través del Alfa de cronbach, se muestra que para la Gestión administrativa (0.955), Gestión de talento humano (0.957) y Satisfacción de usuario (0.975), por lo tanto, son confiables.

3.5 Procedimiento

Para la recolección y aplicación de los instrumentos se solicitará la autorización de las juntas vecinales del distrito, para la aplicación de los cuestionarios, los encargados de las juntas vecinales reunirán a los vecinos, para agruparlos en grupos de vecinos, para que puedan responder los tres cuestionarios de una hora en promedio de tiempo, por cada ciudadano, adicionalmente.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis y procesamiento de datos de la obtención a través del cuestionario aplicados a nuestra población de estudio, recolectada y debidamente ordenada se forma una base de datos, luego se procesará con el programa estadístico SPSS 26, para su posterior análisis, para la estadística descriptiva en reporte de tablas y figuras, para la inferencia estadística la prueba de hipótesis, es a través de regresión logística ordinal.

3.7 Aspectos éticos

Para el presente proyecto de investigación se aplicarán los principios éticos para la población, se seleccionará sin discriminación y con un trato igualitario conforme a la participación, referidos al tema de estudio. El proyecto, será desarrollado respetando los diversos principios jurídicos y éticos, como los derechos de autor y confidencialidad de la información.

II. RESULTADOS

Tabla 3

<i>GESTION ADMINISTRATIVA</i>				
	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	33	8,6	8,6	8,6
Nivel Medio	100	26,0	26,0	34,6
Nivel Alto	251	65,4	65,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

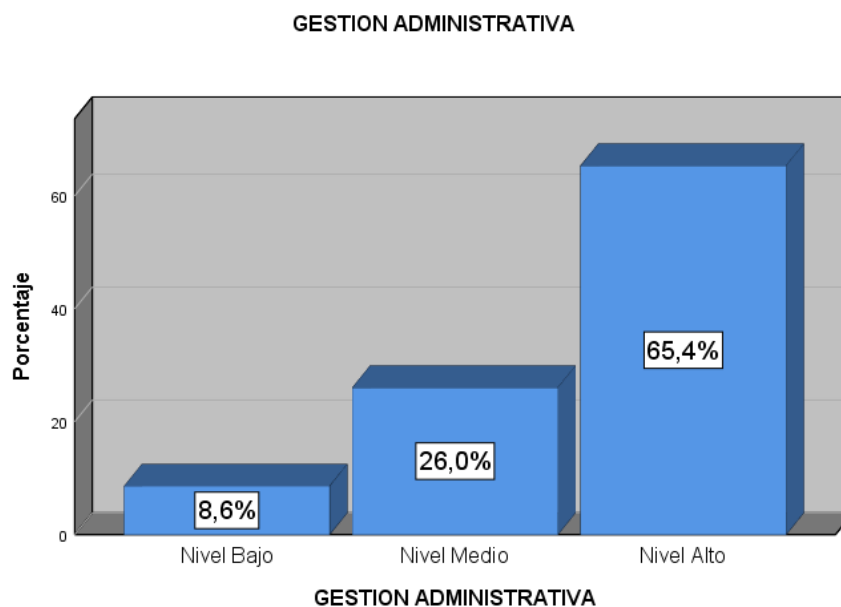


Figura 1. Gestión administrativa

Interpretación

De acuerdo a la tabla 3 y figura 1, los resultados muestran que el 65.4% consideran

que tiene un nivel alto, el 26.2% consideran que tiene un nivel medio, y 8.4% tiene un nivel bajo, respecto a la variable Gestión administrativa, según la opinión de los trabajadores de una municipalidad del Cono Norte, 2020.

Tabla 4

GESTION DEL TALENTO HUMANO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	32	8,3	8,3	8,3
	Nivel Medio	112	29,2	29,2	37,5
	Nivel Alto	240	62,5	62,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

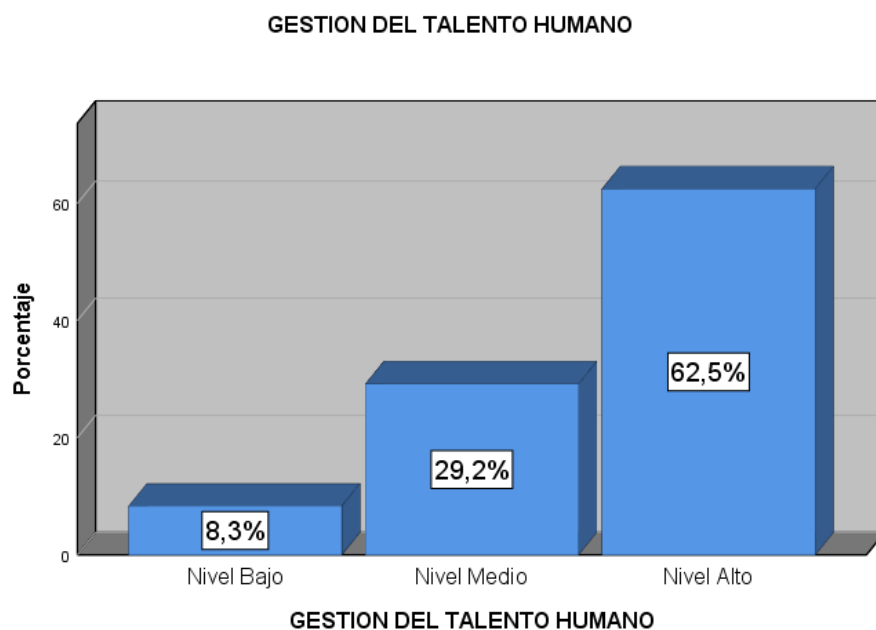


Figura 2. Gestión talento humano

Interpretación

De acuerdo a la tabla 4 y figura 2, los resultados muestran que el 62.5% consideran que tiene un nivel alto, el 29.2% consideran que tiene un nivel medio, y 8.3% tiene un nivel bajo, respecto a la variable Gestión talento humano, según la opinión de los trabajadores de una municipalidad del Cono Norte, 2020.

Tabla 5

SATISFACCION DE USUARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	116	30,2	30,2	30,2
	Nivel Medio	104	27,1	27,1	57,3
	Nivel Alto	164	42,7	42,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

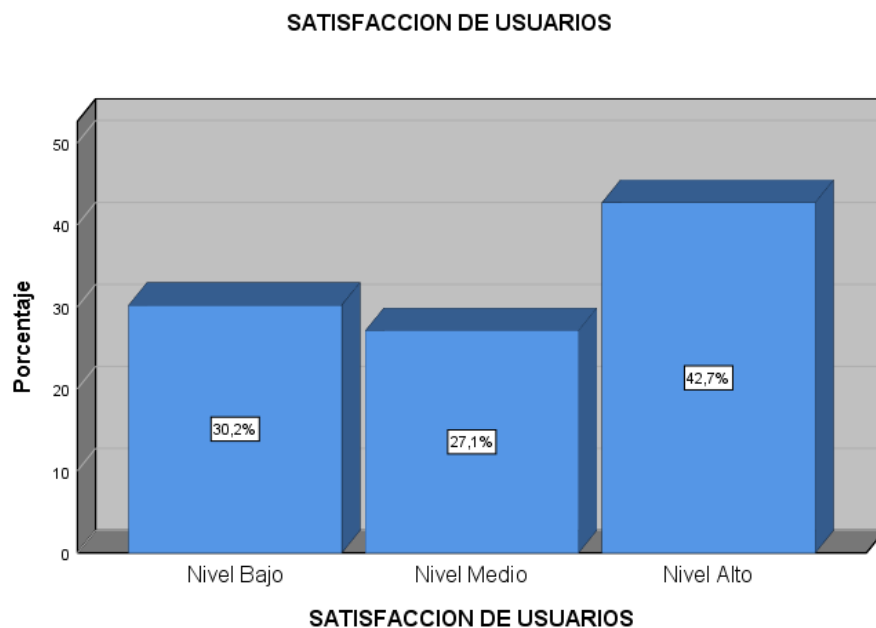


Figura 3. Satisfacción de usuarios

Interpretación

De acuerdo a la tabla 4 y figura 2, los resultados muestran que el 42.7% consideran que tiene un nivel alto, el 30.2% consideran que tiene un nivel bajo, y 27.1% tiene un nivel medio, respecto a la variable satisfacción de usuarios, según la opinión de los trabajadores de una municipalidad del Cono Norte, 2020.

Tabla 6

Tabla cruzada GESTION ADMINISTRATIVA*SATISFACCION DE USUARIOS

		SATISFACCION DE USUARIOS			Total
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	
GESTION ADMINISTRATIVA	Nivel Bajo	24	6	3	33
	o				

	% del total	6,3%	1,6%	0,8%	8,6%
Nivel Medio	Recuento	92	8	0	100
	% del total	24,0%	2,1%	0,0%	26,0%
Nivel Alto	Recuento	0	90	161	251
	% del total	0,0%	23,4%	41,9%	65,4%
Total	Recuento	116	104	164	384
	% del total	30,2%	27,1%	42,7%	100,0%

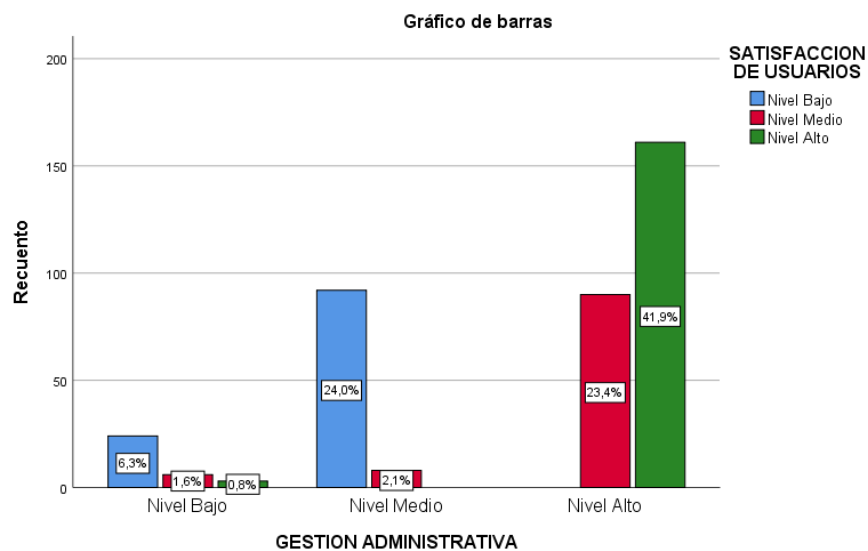


Figura 4. Gestión administrativa y satisfacción de usuarios

Interpretación

De acuerdo a la tabla 6 y figura 4, los resultados muestran que el 41.9% tiene un

nivel alto en gestión administrativa y satisfacción de usuarios y 24% tiene un nivel medio de Gestión administrativa y un nivel bajo de satisfacción de usuarios, según la opinión de los trabajadores de una municipalidad de Lima, 2020.

Tabla 7

Tabla cruzada GESTION DEL TALENTO HUMANO*SATISFACCION DE USUARIOS

		SATISFACCION DE USUARIOS				
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Nivel Bajo	Recuento	22	4	6	32
		% del total	5,7%	1,0%	1,6%	8,3%
	Nivel Medio	Recuento	94	12	6	112
		% del total	24,5%	3,1%	1,6%	29,2%
	Nivel Alto	Recuento	0	88	152	240
		% del total	0,0%	22,9%	39,6%	62,5%
Total		Recuento	116	104	164	384
		% del total	30,2%	27,1%	42,7%	100,0%

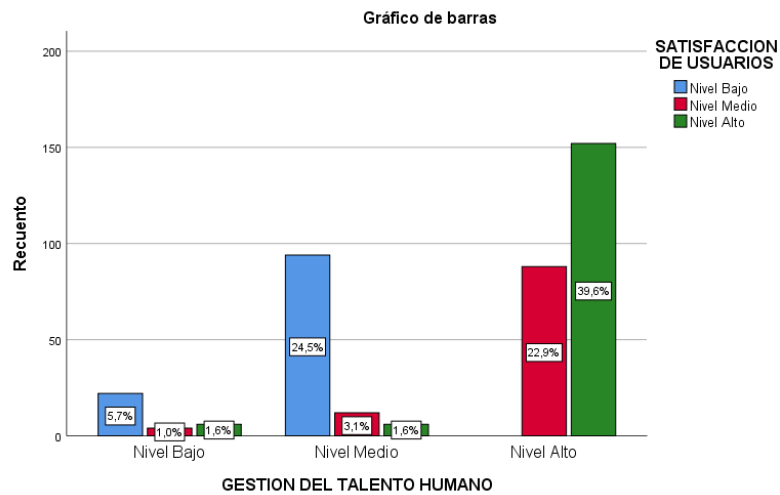


Figura 5. Gestión talento humano y satisfacción de usuarios

Interpretación

De acuerdo a la tabla 7 y figura 5, los resultados muestran que el 39.6% tiene un nivel alto en Gestión talento humano y satisfacción de usuarios y 24.5% tiene un nivel medio de Gestión talento humano y un nivel bajo de satisfacción de usuarios, según la opinión de los trabajadores de una municipalidad de Lima, 2020.

Prueba de Normalidad

Tabla 8

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Criterio
	Estadístico	gl	Sig.	Sig<0.05
GESTION ADMINISTRATIVA	,402	384	,000	No Normal
GESTION DEL TALENTO HUMANO	,386	384	,000	No Normal
SATISFACCION DE USUARIOS	,277	384	,000	No Normal

EXPECTATIVAS	,261	384	,000	No Normal
PERCEPCION	,221	384	,000	No Normal
ATENCION A QUEJAS	,217	384	,000	No Normal
CONFORMIDAD DE USUARIO	,242	384	,000	No Normal
INFORMACION	,372	384	,000	No Normal

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov, debido a que la muestra es mayor de 50 observaciones, siendo 384 trabajadores encuestados, en tal sentido, las distribuciones Gestión administrativa, Gestión talento humano y satisfacción de usuarios son distribuciones con un pvalor=Sig<0.05, de tal manera, que todos son no normales, por lo tanto, se utilizó procedimientos de la estadística no paramétrica, para las pruebas de contraste.

4.2 ESTADÍSTICA INFERENCIAL

A continuación, se presentan los resultados para el objetivo general y específicos respecto a la influencia que ejercen Gestión ambiental y la ecoeficiencia en residuos sólidos, asimismo, se ha considerado a las dimensiones de la variable residuos sólidos. En la siguiente tabla se ha considerado los indicadores de la regresión logística ordinal y la correlación parcial de orden cero, para medir la influencia de las variables independientes sobre la dependiente.

Tabla 9

Indicadores de la regresión logística ordinal

Variables (X, Y=>Z)	Correlación Parcial		Ajuste del modelo final		Pseudo R cuadrado	
	Orden	Sig	Chi cuadrado	Sig	Cox y Snell	Nagelkerk e
Gestión Administrativa y Gestión del talento humano en satisfacción de usuarios	0.832	0.000	379.304	0.000	0.628	0.710
Gestión Administrativa y Gestión del talento humano en expectativas	0.808	0.000	217,230	0.000	0.663	0.748
Gestión Administrativa y Gestión del talento humano en	0.833	0.000	192,277	0.000	0.622	0.700

percepción						
Gestión	0.832	0.000	183,968	0.000	0.654	0.739
Administrativa y						
Gestión del talento						
humano en atención						
a quejas						
Gestión	0.862	0.000	229.220	0.000	0.615	0.700
Administrativa y						
Gestión del talento						
humano en						
conformidad	0.734	0.000	182,057	0.000	0.614	0.813
Gestión						
Administrativa y						
Gestión del talento						
humano en						
información						

Los valores tomados son evidencias de pruebas estadísticas para medir la influencia de las variables independientes (Gestión administrativa y gestión del talento humano) sobre la variable dependiente (satisfacción de usuarios y sus dimensiones).

Prueba de Contraste de hipótesis general

H0: La gestión administrativa y la gestión del talento humano no influyen en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Cono Norte, 2020

Ha: La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Cono Norte, 2020

Según la Tabla 9, se tienen los estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 resultó (0.832), indicándose una buena correlación positiva, con un sig=0.000, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=379, 304, SIG=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0.710), donde se obtiene un alto ajuste de la regresión logística planteada, por lo expuesto, se concluye la gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Cono Norte, 2020.

Prueba de Contraste de hipótesis específica 1

H0. La gestión administrativa y la gestión del talento humano no influyen en la satisfacción del usuario en sus expectativas de la Municipalidad de Cono Norte, 2020.

Ha. La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en sus expectativas de la Municipalidad de Cono Norte, 2020

Según la Tabla 9, se tienen los estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 resultó (0.832), indicándose una buena correlación positiva, con un sig=0.000, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=417,398, SIG=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0.748), donde se obtiene un alto ajuste de la regresión logística planteada, por lo expuesto, se concluye que La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en sus expectativas de la Municipalidad de Cono Norte, 2020.

Prueba de Contraste de hipótesis específica 2

H01: La gestión administrativa y la gestión del talento humano no influyen en la satisfacción del usuario en su percepción de la Municipalidad de Cono norte, 2020.

Ha1: La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en su percepción de la Municipalidad de Cono norte, 2020.

Según la Tabla 9, se tienen los estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 resultó (0.833), indicándose una buena correlación positiva, con un sig=0.000, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=373,280, SIG=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0.700), donde se obtiene un alto ajuste de la regresión logística planteada, por lo expuesto, se concluye que la gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en su percepción de la Municipalidad de Cono norte, 2020.

Prueba de Contraste de hipótesis específica 3

H0: La gestión administrativa y la gestión del talento humano no influyen en la satisfacción del usuario en la atención de quejas de la Municipalidad de Cono Norte, 2020.

Ha: La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en la atención de quejas de la Municipalidad de Cono Norte, 2020.

Según la Tabla 9, se tienen los estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 resultó (0.832), indicándose una buena correlación positiva, con un sig=0.000, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=183,968, SIG=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0.739), donde se obtiene un alto ajuste de la regresión logística planteada, por lo expuesto, se concluye La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en la atención de quejas de la Municipalidad de Cono Norte, 2020.

Prueba de Contraste de hipótesis específica 4

H0: La gestión administrativa y la gestión del talento humano no influyen en la satisfacción del usuario en la conformidad de usuario de la Municipalidad de Cono Norte, 2020.

Ha: La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la

satisfacción del usuario en la conformidad de usuario de la Municipalidad de Cono Norte, 2020.

Según la Tabla 9, se tienen los estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 resultó (0.862), indicándose una buena correlación positiva, con un sig=0.000, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=229,220, SIG=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0.700), donde se obtiene un alto ajuste de la regresión logística planteada, por lo expuesto, se concluye que La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en la conformidad de usuario de la Municipalidad de Cono Norte, 2020.

Prueba de Contraste de hipótesis específica 5

H0: La gestión administrativa y la gestión del talento humano no influyen en la satisfacción del usuario con la información de la Municipalidad de Cono norte 2020.

Ha: La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario con la información de la Municipalidad de Cono norte 2020.

Según la Tabla 9, se tienen los estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 resultó (0.734), indicándose una buena correlación positiva, con un sig=0.000, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=182,057, SIG=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0.813), donde se obtiene un alto ajuste de la regresión logística planteada, por lo expuesto, se concluye que La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario con la información de la Municipalidad de Cono norte 2020.

III. DISCUSION

En referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa, el Talento Humano y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020, a partir de los resultados evidenciado en la tabla 9, que nos dan a conocer el nivel de influencia de la gestión administrativa, el talento humano y la satisfacción del usuario, dando como resultado un nivel de influencia de (0.710) analizado como una influencia positiva, se considera según lo expuesto por los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), reflejando que la gestión administrativa y el talento humano, tienen mucho que ver con la satisfacción del usuario, presentando niveles descriptivos de manera regular y deficiente, reflejando que aún falta plantear mejoras en la gestión que realiza la municipalidad del cono corte, frente al contexto de mejorarse, algo muy importante como es la satisfacción de los usuarios. Frente a esto se presenta el sustento teórico presentado por Anderson y Sullivan (1993) la importancia de la satisfacción de los usuarios en el contexto de este 117 estudio radica en que aquellos individuos satisfechos serán un activo para la organización, debido a que probablemente volverán al lugar en busca de sus trámites o servicios.

En vista de ello, la satisfacción no se convierte en un fin en sí mismo para las organizaciones, sino que se configura como un medio para alcanzar otras metas, con esto se resalta la importancia de la satisfacción de los usuarios, resultados que al ser comparados con lo encontrado por Chang (2014) llegó a la conclusión: El usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y

servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandante de los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la hora de calificarla, con esto se confirma que una buena gestión administrativa conjuntamente con una buena capacitación y desempeño del Talento Humano, conlleva a una buena satisfacción de los usuarios y así alcanzar un nivel diferenciado, a la hora de realizar el contacto o trato con los usuarios. Con la Pandemia Mundial del COVID 19, no obstante ello se ha logrado alcanzar la meta trazada; se agradece al divino redentor, haber permitido realizar la investigación, señalando lo siguiente: que, ejerciendo una mirada holística mundial, a la globalización de nuestro planeta; podemos precisar que ella entre otras prioridades, se hace imprescindible la modernización de las instituciones de cada Nación; y dentro de ello, precisemos cambios fundamentales y básicos; que conllevarían a la satisfacción del usuario-ciudadano que es el que recibe los servicios municipales. Es por ello que la atención al cliente, en este caso al usuario ciudadano, se constituye en lo fundamental, para generar en ellos, la confianza e imagen, mediante la gestión administrativa y la capacitación de sus talentos humanos, para el desarrollo de la satisfacción de los habitantes que conforman cada jurisdicción local; y esto bajo las funciones para la cual fue concebida. El desarrollo de la presente investigación, se ha realizado en el frontis de una municipalidad del Cono Norte, siendo suma importancia, por cuanto al citar un sólo distrito, éste resulta emergente, por cuanto es de gran población, De la revisión de las teorías, tenemos, que una metodología de capacitación otorgada al talento humano, basada en la teoría de Chiavenato y Werther & Davis, se lograría la eficiencia laboral de cada uno de ellos; en especial de la Municipalidad Distrital del Cono Norte. Para esto, realizándose previamente un análisis, un diagnóstico y un análisis situacional; en la que posteriormente se implementen la capacitación del talento humano. Carazas, (2019), desarrollo las competencias gerenciales y los sistemas apoyo en la gestión administrativa de las Municipalidades Distritales sus resultados, indicaron correlación positiva entre las competencias gerenciales y la gestión administrativa de dichas municipalidades; coeficiente de

correlación al 0.901, evidenciando relación directamente proporcional en la gestión administrativa. De las unidades de estudio, existe correlación positiva muy fuerte entre los sistemas de apoyo y la gestión administrativa de las Municipalidades. El coeficiente fue correlacional, al 0.998. En consecuencia, se evidencia que el manejo de los sistemas de apoyo administrativo de los directivos. tiene relación directa con gestión administrativa. Sin embargo, nuestros resultados corroboran que en la investigación realizada arroja un nivel de correlación parcial de las tres variables de (0.832, tabla 9), además, un Nagelkerke (0.710), los resultados arrojan similares niveles de correlación e influencia de las variables independientes (gestión administrativa, y gestión sobre la dependiente (satisfacción del usuario).

Por otro lado, el estudio de Poma, (2019) identificó la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en las municipalidades distritales de El Tambo y Chilca en el año 2019. Del municipio distrital de El Tambo, así como para el municipio distrital de Chilca, concluye finalmente; para el municipio distrital de Chilca, que con un nivel de significancia del 5% y teniendo un coeficiente correlación igual a 0,975, correlación positiva muy fuerte y una t calculada igual a 20,939 y para el municipio de El Tambo con un coeficiente de correlación=0,924, correlación positiva muy fuerte, con un nivel de significancia del 5%, y una calculada igual 11,558; concluyéndose que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en las municipalidades distritales de El Tambo y Chilca 2019. Asimismo, se estableció una corroboración de los resultados alcanzados por la presente investigación.

IV. CONCLUSIONES

PRIMERA

la gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Cono Norte, 2020. se tienen los estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 resultó (0.832), indicándose una buena correlación positiva, con un sig=0.000, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=379,304, SIG=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0.710), donde se obtiene un alto ajuste de la regresión logística planteada.

SEGUNDA

La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en sus expectativas de la Municipalidad de Cono Norte, 2020. se tienen los estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 resultó (0.832), indicándose una buena correlación positiva, con un sig=0.000, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=417,398, SIG=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0.748).

TERCERA

la gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en su percepción de la Municipalidad de Cono norte, 2020. se tienen los estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 resultó (0.833), indicándose una buena correlación positiva, con un sig=0.000, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=373,280, SIG=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0.700), donde se obtiene un alto ajuste de la regresión logística planteada.

CUARTA

La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en la atención de quejas de la Municipalidad de Cono Norte, 2020. se

tienen los estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 resultó (0.832), indicándose una buena correlación positiva, con un sig=0.000, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=183,968, SIG=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0.739), donde se obtiene un alto ajuste de la regresión logística planteada

QUINTA

La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en la conformidad de usuario de la Municipalidad de Cono Norte, 2020. se tienen los estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 resultó (0.862), indicándose una buena correlación positiva, con un sig=0.000, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=229,220, SIG=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0.700), donde se obtiene un alto ajuste de la regresión logística planteada

SEXTA

La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario con la información de la Municipalidad de Cono norte 2020. se tienen los estadísticos de la prueba, donde la correlación parcial de orden 0 resultó (0.734), indicándose una buena correlación positiva, con un sig=0.000, el ajuste del modelo final (Chi Cuadrado=182,057, SIG=0.000), explica la existencia del modelo, adicionalmente, el pseudo R cuadrado tiene un Nagelkerke (0.813), donde se obtiene un alto ajuste de la regresión logística planteada.

V. RECOMENDACIONES

PRIMERA

La institución municipal del cono norte, materia de éste estudio, en ellas se debe tener en cuenta para una mejor eficiencia y eficacia, frente al mejoramiento del desarrollo de la Gestión Administrativa, el desempeño del Talento Humano y a la percepción y satisfacción de los usuarios de los servicios municipales, pues para ellos primero, deberá, efectuarse una gestión administrativa adecuada, y de acuerdo, no sólo a las normas y procedimientos administrativos que puedan surgir del gobierno central, gobierno regional, o local; sino además, de la técnica y capacidad de decisión de sus funcionarios, considerándose esto como, la piedra angular en las municipalidades. Y en cuanto a los diversos sistemas administrativos una constante actualización de acuerdo al avance de la tecnología, todo esto con el objeto de, además de mejorar el fin del servicio municipal, sino paralelamente buscar el ideal de la buena satisfacción de los usuarios en los servicios municipales, por ser ellos o usuarios, la razón de la existencia de las instituciones del país.

SEGUNDA

Las Municipalidades distritales, deberán también capacitar al Talento Humano, con sentido social de servicio involucrándolos con incentivos administrativos, que motiven su trato hacia los usuarios, para lo cual los funcionarios, ;están obligados a realizar previamente una eficiente planificación respecto a las políticas públicas locales, difusión del presupuesto participativo, visión y misión y los valores, con la participación de los usuarios y ciudadanía en general de manera consensuada.

TERCERA

La Gestión Administrativa, se debe mejorar la información respecto a las funciones

bajo estrictos lineamientos, de los documentos normativos de gestión entre los trabajadores, sus jefes y subordinados, para optimizar las actividades administrativas, del mismo modo solucionar las relaciones interpersonales para minimizar los conflictos internos y externos.

CUARTA

El titular del pliego de la Municipalidad Distrital de Pólvora deberá perfeccionar la conducción de los trabajadores mediante un adecuado liderazgo, constantes actividades culturales y una motivación para elevar el nivel de satisfacción hacia los usuarios que concurren a la entidad.

QUINTA

La Municipalidad, en cuanto a Los Usuarios de los servicios municipales, deberán recoger y priorizar las necesidades básicas de infraestructura que generan una calidad de vida adecuada de los pobladores de cada Distrito.

SEXTA

Los Alcaldes, debería, adoptar las políticas públicas paralelas a las delineadas y establecidas por el gobierno central; pero además cada uno de ellos, aplicar un sistema de reconocimiento de sus pobladores, actividades, modos de vida y sobre todo, orientarlos para el mejor cumplimiento de sus obligaciones adecuados para con su municipalidad: incidiendo especialmente en crear o concientizar una cultura de tributación, y organización y formalización de sus actividades privadas en sus distintas modalidades comerciales; buscando así un valor agregado a la Gestión Administrativa, para con los usuarios, como es el buen trato y la mejora en la conformidad del servicio de los ciudadanos de cada enmarcación territorial municipal.

VI. PROPUESTA

1. La institución municipal del cono norte, materia de éste estudio, en ellas se debe tener en cuenta para una mejor eficiencia y eficacia, frente al mejoramiento del desarrollo de la Gestión Administrativa, el desempeño del Talento Humano y a la percepción y satisfacción de los usuarios de los servicios municipales, pues para ellos primero, deberá, efectuarse una gestión administrativa adecuada, y de acuerdo, no sólo a las normas y

procedimientos administrativos que puedan surgir del gobierno central, gobierno regional, o local; sino además, de la técnica y capacidad de decisión de sus funcionarios, considerándose esto como, la piedra angular en las municipalidades. Y en cuanto a los diversos sistemas administrativos una constante actualización de acuerdo al avance de la tecnología, todo esto con el objeto de, además de mejorar el fin del servicio municipal, sino paralelamente buscar el ideal de la buena satisfacción de los usuarios en los servicios municipales, por ser ellos o usuarios, la razón de la existencia de las instituciones del país.

2. Las Municipalidades distritales, deberán también capacitar al Talento Humano, con sentido social de servicio involucrándolos con incentivos administrativos, que motiven su trato hacia los usuarios, para lo cual los funcionarios, ;están obligados a realizar previamente una eficiente planificación respecto a las políticas públicas locales, difusión del presupuesto participativo, visión y misión y los valores, con la participación de los usuarios y ciudadanía en general de manera consensuada.

3. Asimismo, es importante en cuanto a la Gestión Administrativa, mejorar la información respecto a las funciones bajo estrictos lineamientos, de los documentos normativos de gestión entre los trabajadores, sus jefes y subordinados, para optimizar las actividades administrativas, del mismo modo solucionar las relaciones interpersonales para minimizar los conflictos internos y externos.

4. El titular del pliego de la Municipalidad Distrital de Pólvora deberá perfeccionar la conducción de los trabajadores mediante un adecuado liderazgo, constantes actividades culturales y una motivación para elevar el nivel de satisfacción hacia los usuarios que concurren a la entidad.

5. La Municipalidad, en cuanto a Los Usuarios de los servicios municipales, deberán recoger y priorizar las necesidades básicas de infraestructura que generan una calidad de vida adecuada de los pobladores de cada Distrito.

6. Los Alcaldes, debería, adoptar las políticas públicas paralelas a las delineadas y establecidas por el gobierno central; pero además cada uno de ellos, aplicar un sistema de reconocimiento de sus pobladores, actividades, modos de vida y sobre todo, orientarlos para el mejor cumplimiento de sus

obligaciones adecuadas para con su municipalidad: incidiendo especialmente en crear o concientizar una cultura de tributación, y organización y formalización de sus actividades privadas en sus distintas modalidades comerciales; buscando así un valor agregado a la Gestión Administrativa, para con los usuarios, como es el buen trato y la mejora en la conformidad del servicio de los ciudadanos de cada enmarcación territorial municipal.

Referencias Bibliográficas

REFERENCIAS

- Álvarez, C. (1998). Glosario de términos para la administración y gestión de los servicios sanitarios. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479783494>
- Ascencio, P. (2012). *El libro de la gestión municipal: claves de éxito para políticos y directivos locales*. Argentina: Díaz de Santos.
- Acero, H. (2011). *Los gobiernos locales y la seguridad ciudadana*. Obtenido de Fundación Seguridad y Democracia: <http://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/Colombia/evaluaciones/gobiernoslocales.pdf>
- Abello, Alexandra y Jenny Pearce (2007), *De una policía centrada en el Estado a una centrada en la comunidad*, University of Bradford
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Almarashdeh I., Alsmadi M. (2017), How to make them use it? Citizens acceptance of M-government, *Applied Computing and Informatics*, Volume 13, Issue 2, 2017, Pages 194-199, ISSN 2210-8327, <https://doi.org/10.1016/j.aci.2017.04.001>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210832716301193>)

- Abeywardana P. S.R. Kodituwakku, Evaluation of the Use of Web Technology by Government of Sri Lanka to Ensure Food Security for its Citizens, *Procedia Food Science*, Volume 6, 2016, Pages 82-91, ISSN N 2211-601X, <https://doi.org/10.1016/j.profoo.2016.02.018>.
- Allhoff F.y Henschke A. (2018), The Internet of Things: Foundational ethical issues, *Internet of Things*, Volumes 1–2, 2018, Pages 55-66, ISSN 2542-6605, <https://doi.org/10.1016/j.iot.2018.08.005>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2542660518300532>)
- Bhattarai R., Pappel I., Heiko Vainsalu, Sadok Ben Yahia, Dirk Draheim, The Impact of the Single Digital Gateway Regulation from the Citizens' Perspective, *Procedia Computer Science*, Volume 164, 2019, Pages 159-167, ISSN 1877-0509, <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.12.168>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050919322070>)
- Biloria N., (2020) From smart to empathic cities, *Frontiers of Architectural Research*, 2020, ISSN 2095-2635, <https://doi.org/10.1016/j.foar.2020.10.001>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2095263520300698>)
- Butot V., Bayerl P., Jacobs G., Haan F. (2020), Citizen repertoires of smart urban safety: Perspectives from Rotterdam, the Netherlands, *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 158, 2020, 120164, ISSN 0040-1625, <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120164>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162520309902>)
- Buzan, B. (2016). *New currents in trade policy thinking*. Wiley on Behalf of the Royal Institute of International, 72, 369-370. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/2624377>.
- Curbet, J. (2007). *Conflictos globales Violencias locales*. Ciudadanía y violencias. España.
- Chincoya, H. (2014), De la seguridad pública a la política criminológica en México: 2000-2012 (los gobiernos del Partido Acción Nacional), *Revista del instituto de ciencias Jurídicas de Puebla, México*. ISSN. 1870-2147 Año VIII nro. 34

Julio-diciembre 2014.pp 61-80

Carrión J., Zarate, P., Záratebeth J. (2015), *Cultura política de la democracia en Perú y en las Américas, 2014: Gobernabilidad democrática a través de 10 años del Barómetro de las Américas*. Resumen ejecutivo. USAID, ISBN: 978-1-939186-30-0. Recuperado de https://repositorio.iep.org.pe/bitstream/IEP/769/2/Carrion-Zarate-Zechmeister_Cultura-politica-resumen-ejecutivo.pdf

CODISEC-SJL (2020), *Plan de acción distrital de Seguridad Ciudadana 2020. Municipalidad De San Juan De Lurigancho*. Comité Distrital De Seguridad Ciudadana De San Juan De Lurigancho Secretaria Técnica. Recuperado de http://web.munisjl.gob.pe/web/pdf/PADCS-SJL_2020-APROBADO.pdf

Constitución Política Del Perú (1993). *Constitución política del Perú*. Recuperado de: http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/Const-peru-oficial.pdf

Colla M., Santos G., (2019), Public Safety Decision-Making in the Context of Smart and Sustainable Cities, *Procedia Manufacturing*, Volume 39, 2019, Pages 1937-1945, ISSN 2351-9789, <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.238>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978920302857>)

Chepkwony R., Severine van Bommel, Frank van Langevelde, Citizen science for development: Potential role of mobile phones in information sharing on ticks and tick-borne diseases in Laikipia, Kenya, *NJAS - Wageningen Journal of Life Sciences*, Volumes 86–87, 2018, Pages 123-135, ISSN 1573-5214, <https://doi.org/10.1016/j.njas.2018.07.007>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1573521418301556>)

Dioses J. (2017) *Factores que influyen en la seguridad ciudadana del distrito de San Borja 2017*. Estudios de posgrado. Universidad Cesar Vallejo.

Estrada, J. (2014). *Seguridad ciudadana: Visiones compartidas*. España: Palmero.

Estrada, S. (2019), “*Gestión Municipal Factor Determinante En El Desarrollo De La*

Municipalidad Provincial De Cotabambas: 2013-2016". Escuela de posgrado,
Universidad Nacional De San Antonio Abab Del Cusco

Feenberg, A. (2012). *Transformar la tecnología*. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.

Finquelievich, S. (2016). *I-Polis. Ciudades en la era de internet*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Diseño.

González, C. (2010). *Seguridad ciudadana: El modelo Bogotá*. Bogotá D.C.: Alcaldía Mayor de Bogotá.

Gómez J., Hernández V., Cobo L., (2015) Urban Security System Based on Quadrants, *Procedia Computer Science*, Volume 52, 2015, Pages 636-640, ISSN 1877-0509, <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.05.063>.
(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050915008637>)

Gómez, A. (2016). *Apuntes para la asignatura Administración Básica I*. México: Fondo Editorial FCA-Universidad Nacional Autónoma de México.

Gorroño-Albizu, L. Sperling K., Djørup S. (2019), The past, present and uncertain future of community energy in Denmark: Critically reviewing and conceptualising citizen ownership, *Energy Research & Social Science*, Volume 57, 2019, 101231, ISSN 2214-6296, <https://doi.org/10.1016/j.erss.2019.101231>.
(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214629618311460>)

Hernández R., Fernández Collado, C., & Baptista L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed. ed.). México D.F., Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 21 de abril de 2020, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hansen I., Klitkou A., Borup M., Scordato L., Wessberg N., (2017) Path creation in Nordic energy and road transport systems – The role of technological

characteristics, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, Volume 70, 2017, Pages 551-562, ISSN 1364-0321, <https://doi.org/10.1016/j.rser.2016.11.131>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1364032116308851>)

Heaton J. , Ajith Kumar Parlikad, (2019), A conceptual framework for the alignment of infrastructure assets to citizen requirements within a Smart Cities framework, *Cities*, Volume 90, 2019, Pages 32-41, ISSN 0264-2751, <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.01.041>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0264275118304384>)

Hill W. (2015), E-Governance: Silencing Vulnerable Populations, *Procedia Engineering*, Volume 107, 2015, Pages 181-185, ISSN 1877-7058, <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2015.06.072>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877705815010255>)

Iglesias, J. (Ed.). (2003). *Actas de los XIII cursos monográficos sobre el patrimonio histórico* (Reinosa julio-agosto 2002). Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8481023507>

Isern J., Barranco F., Deniz D., Lesonen J., Hannuksela J., Carrillo R., (2020), Reconfigurable Cyber-Physical System for Critical Infrastructure Protection in Smart Cities via Smart Video-Surveillance, *Pattern Recognition Letters*, 2020, ISSN 0167-8655, <https://doi.org/10.1016/j.patrec.2020.11.004>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167865520304098>)

Jantunen, E., Emmanouilidis C., Arnaiz A., Gilabert E., (2011) E-Maintenance: trends, challenges and opportunities for modern industry, *IFAC Proceedings Volumes*, Volume 44, Issue 1, 2011, Pages 453-458, ISSN 1474-6670, ISBN 9783902661937, <https://doi.org/10.3182/20110828-6-IT-1002.02824>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1474667016436517>)

Kano E., y Tsuda K. (2020), Extracting repeater knowledge from citizen report data, *Procedia Computer Science*, Volume 176, 2020, Pages 2040-2049, ISSN 1877-0509, <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.09.240>.

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050920321438>)

Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., & Zwi, A. B. (2003). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Recuperado de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/112670/1/9275315884_spa.pdf.

Koralalage S., Yoshiura N. (2010), Restrained surveillance towards community benefit, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 2, Issue 1, 2010, Pages 28-35, ISSN 1877-0428, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.01.008>.

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042810000091>)

Korab-Karpowicz W. (2020) The United Citizens Organization: Public-private partnerships in global governance , *Research in Globalization*, Volume 2,2020,100012,ISSN2590-051X, <https://doi.org/10.1016/j.resglo.2020.100012>.

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590051X20300010>)

Kumar R., Kumar S., Vigneswara P., (2017), Government portals, social media platforms and citizen engagement in India: Some insights, *Procedia Computer Science*, Volume 122, 2017, Pages 842-849, ISSN 1877-0509, <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.445>.

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917326935>)

Leach L., Lee S., Boyko C., Coulton C., Rachel Cooper, Nicholas Smith, H el ene Joffe, Milena B uchs, James D. Hale, Jonathan P. Sadler, Peter A. Braithwaite, Luke S. Blunden, Valeria De Laurentiis, Dexter V.L. Hunt, AbuBakr S. Bahaj, Katie Barnes, Christopher J. Bouch, Leonidas Bourikas, Marianna Cavada, Andrew Chilvers, Stephen J. Clune, Brian Collins, Ellie Cosgrave, Nick Dunn, Jane Falkingham, Patrick James, Corina Kwami, Martin Locret-Collet, Francesca Medda, Adriana Ortegon, Serena Pollastri, Cosmin Popan, Katerina Psarikidou, Nick Tyler, John Urry, Yue Wu, Victoria Zeeb, Chris D.F. Rogers. (2017) Dataset of the livability performance of the city of Birmingham, UK, as measured by its citizen wellbeing, resource security, resource efficiency and carbon emissions, *Data in Brief*, Volume

15,2017, Pages 691-695, ISSN 2352-3409,
<https://doi.org/10.1016/j.dib.2017.10.004>.(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352340917305218>)

Moreno, P. (2001). *Reinventando el periódico: Una estrategia para la supervivencia de la prensa diaria*. Recuperado de:
<https://books.google.com/books?isbn=849373764X>

Mejía I. (2015), “*Las Estrategias Municipales De Mitigación Del Problema Público De La Inseguridad Ciudadana: Un Análisis De La Gerencia De Seguridad Ciudadana De La Municipalidad Metropolitana De Lima Entre El 2010 Y El 2014*”. Estudios de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Mukhtarov F., Dieperink C.,Driessen P., (2018) The influence of information and communication technologies on public participation in urban water governance: A review of place-based research, *Environmental Science & Policy*, Volume 89, 2018, Pages 430-438, ISSN 1462-9011,
<https://doi.org/10.1016/j.envsci.2018.08.015>.(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S146290111830368X>)

Moore R., Whyte N., Roberts D., Allwood, J., Leal-Ayala, G Bertrand, A J Bloodworth, (2020) The re-direction of small deposit mining: Technological solutions for raw materials supply security in a whole systems context, *Resources, Conservation & Recycling: X*, Volume 7,2020, 100040, ISSN 2590-289X,
<https://doi.org/10.1016/j.rcrx.2020.100040>.
(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590289X20300116>)

Nasir M., Muhammad K., Lloret J., Sangaiah A., Sajjad M.,(2019), Fog computing enabled cost-effective distributed summarization of surveillance videos for smart cities, *Journal of Parallel and Distributed Computing*, Volume 126, 2019, Pages 161-170,ISSN 0743-7315,
<https://doi.org/10.1016/j.jpdc.2018.11.004>.

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0743731518308402>)

- Newell P. (2014), Technopolicing, surveillance, and citizen oversight: A neorepublican theory of liberty and information control. *Government Information Quarterly*, Volume 31, Issue 3, 2014, Pages 421-431, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.04.001>.
(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X14000835>)
- Pichilingue, F., & Mamani L. (2017). *Gestión municipal para el desarrollo sostenible. Big Bang Faustini* , 6(1), 19-23. Recuperado el 29 de julio de 2020, de <file:///C:/Users/51944/Downloads/49-148-1-PB.pdf>
- PNUD. (2016). *Informe sobre desarrollo humano 2016*, Desarrollo humano para todas las personas. Recuperado de http://hdr.undp.org/sites/default/files/HDR2016_SP_Overview_Web.pdf.
- Peón, I. E., & Ramírez, Y. (2018). Contexto de la seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe: revisión de literatura (2007-2017). *Rev. Cient. Gen. José María Córdova*, 16 (24), 83-106 DOI: <http://dx.doi.org/10.21830/19006586.360>
- Ramírez T. (2016). Nuevas tecnologías al servicio de la seguridad pública y su impacto en la privacidad: criterios de ponderación. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 5(1), 57-86. <https://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2016.41688>
- Rios A. (2019), Las TICs y el gobierno de la (in)seguridad en Argentina Avances de un estudio exploratorio. *Delito y Sociedad* 48, año 28. DOI: 10.14409/dy s.v2i48/8545
- Rodriguez C. (2016), *Análisis de la implementación de la política pública de seguridad ciudadana en Bogotá (1995-2015)*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Rametta C., Baldoni G., Lombardo A., Micalizzi S., Vassallo A., (2017) S6: a Smart, Social and SDN-based Surveillance System for Smart-cities, *Procedia*

Computer Science, Volume 110, 2017, Pages 361-368, ISSN 1877-0509, <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.06.078>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917312541>)

Real Academia De La Lengua (2014). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua*. (23.a ed.) Consultado en: <http://www.rae.es/>

Rodriguez, J.; Pierdant, A.; Rodriguez, E. (2016). *Estadística para Administración*. Recuperado De: <https://books.google.com.pe/books?isbn=6077444901>

SanJuandeLurigancho.com (2020) *San Juan de Lurigancho, corrupción y botín electoral. Área de Noticias y Actualidad*. Recuperado de <https://www.sanjuandelurigancho.com/noticias/actualidad/san-juan-de-lurigancho-corrupcion-y-botin-electoral/>

Soria, B. (2015). *Herramientas para la Gestión Municipal. Diccionario Municipal Peruano*. Lima, Perú. Nova Print. Recuperado de: www.kas.de/wf/doc/kas_30612-1522-4-30.pdf?120328160516

Soria, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano*. 2da. ed. Recuperado de: http://www.kas.de/wf/doc/kas_30612-1522-4-30.pdf?120328160516

Spegel E. (2017), Valuing the reduction of floods: Public officials' versus citizens' preferences, *Climate Risk Management*, Volume 18, 2017, Pages 1-14, ISSN 2212-0963, <https://doi.org/10.1016/j.crm.2017.08.003>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212096317300232>)

Saneei R., Colomo R. (2018), Information security governance in big data environments: A systematic mapping, *Procedia Computer Science*, Volume 138, 2018, Pages 401-408, ISSN 1877-0509, <https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.10.057>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050918316909>)

Stapper S. & Duyvendak C. (2020), Good residents, bad residents: How participatory processes in urban redevelopment privilege entrepreneurial

citizens, *Cities*, Volume 107, 2020, 102898, ISSN 0264-2751, <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102898>.

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0264275120312464>)

Szczepaniuk E. , Szczepaniuk H. , Rokicki T., Klepacki T., (2019), Information security assessment in public administration, *Computers & Security*, Volume 90, 2020, 101709, ISSN 0167-4048, <https://doi.org/10.1016/j.cose.2019.101709>.

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167404819302469>)

Shorfuzzaman M., Hossain M., Alhamid M. (2020), Towards the sustainable development of smart cities through mass video surveillance: A response to the COVID-19 pandemic, *Sustainable Cities and Society*, 2020, 102582, ISSN 2210-6707, <https://doi.org/10.1016/j.scs.2020.102582>.

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210670720308003>)

Vacca A., Onishi H., (2017), Drones: military weapons, surveillance or mapping tools for environmental monitoring? The need for legal framework is required, *Transportation Research Procedia*, Volume 25, 2017, Pages 51-62, ISSN 2352-1465, <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2017.05.209>.

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146517305100>)

Van Zoonen, L. (2016) Privacy concerns in smart cities. *Government Information Quarterly*, 472–480E-mail.<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2016.06.0040740-624X>/© 2016 The Author. Published by Elsevier Inc.

Venter I., Blignaut R., Renaud K., Venter M. (2019), Cyber security education is as essential as “the three R’s”, *Heliyon*, Volume 5, Issue 12, 2019, e02855, ISSN 2405-8440, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02855>.

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844019365144>)

Wong T., Rogers B., Brown R. (2020) Transforming Cities through Water-Sensitive *Principles and Practices*, *One Earth*, Volume 3, Issue 4, 2020, Pages 436-447, ISSN 2590-3322, <https://doi.org/10.1016/j.oneear.2020.09.012>.

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590332220304814>)

Yan Li, Huping Shang, Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China, *Information & Management*, Volume 57, Issue 3, 2020, 103197, ISSN 0378-7206, <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>.

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>)

Yarce, C. (2014). *Militarización de la seguridad ciudadana en Medellín*. Semillero de Seguridad Humana del Observatorio de Seguridad Humana , 1-26.

Mayta H. (2019) Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Olleros – Huaraz, 2018. Estudios de posgrado. Universidad Cesar Vallejo.

Huamán, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV.

Matsumoto, R. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. (U. C. Pablo, Ed.) *Perspectivas*(34), 181-209.

Vergara, M. (2014). Dimensiones involucradas en la evaluación de Satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile Parte II. Universidad de Chile, Postgrado. Santiago, Chile: UCHILE.

Rodríguez, L. (2017). La gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV.

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

Chiavenato I. (2009) *Gestión del talento humano*. (3ra. Ed.). México. Editorial McGraw-Hill.

Robbins, S. (2009). Comportamiento organizacional. 13° edición. México: Pearson.

54-64

Zerraga, V. (2012). ¿Qué es el MOF? Recuperado de <https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>

Finch, S, James A; Freeman, R. Edward y Gilbert, D. (1996). Administración, Pearson Educación

Ferrer, L. (2006). Influencia de factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados, Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos91/factores-motivacionales-desempeno-laboral/factores-motivacionales-desempeno-laboral2.shtml>

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa, la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de san Martin de Porres, 2020

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables/dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V1= Gestión administrativa	Enfoque
¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa, la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martin de Porres, 2020?	Determinar la influencia de la gestión administrativa, la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martin de Porres, 2020	La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Cono Norte 2020	Dimensiones D1. organización D2. Dirección D3. Reclamos y quejas	Cuantitativo Tipo de investigación No experimental Diseño de investigación Explicativa
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	V2= Gestión del talento humano	Población
1. ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa, la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario en sus	Determinar la influencia de la gestión administrativa, la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario en sus	1. La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en sus expectativas de la	Dimensiones Competencia para los negocios	Conformado por 722,300 ciudadanos del distrito de San Martin de Porres Muestra

expectativas de la municipalidad de San Martin de Porres, 2020?	expectativas de la municipalidad de San Martin de Porres, 2020.	Municipalidad de Cono Norte, 2020	Credibilidad Competencia para	Conformado por 384 ciudadanos del distrito de San Martin de Porres
2. ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa, la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario en su expectativa de la municipalidad de San Martin de Porres, 2020?	Determinar la influencia de la gestión administrativa, la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario en su expectativa de la municipalidad de San Martin de Porres, 2020.	2. La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en su expectativa de la Municipalidad de Cono norte, 2020	el capital humano Competencia para los cambios	Técnica de recolección de datos Encuesta
3. ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa, la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario atención de quejas de la municipalidad de San Martin de Porres, 2020?.	: Determinar la influencia de la gestión administrativa, la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario atención de quejas de la municipalidad de San Martin de Porres, 2020	3. La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en la atención de quejas de la Municipalidad de Cono Norte, 2020.	V3=Satisfacción del usuario Dimensiones	Análisis de procesamiento de datos Cuestionario (3)
4. ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa, la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario en la conformidad de usuario de la	Determinar la influencia de la gestión administrativa, la gestión del talento humano en la satisfacción del	4. La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario en la conformidad de usuario de la	D1. Expectativas D2. Percepción D3. Atención a quejas D4 Conformidad de usuario	El análisis y procesamiento de datos se realizará a través del programa estadístico

municipalidad de San Martin de Porres, 2020?	usuario en la conformidad de usuario de la	Municipalidad de Cono Norte, 2020	D5 Información	SPSS, 26 versión español.
5. ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa, la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario con la información de la municipalidad de San Martin de Porres, 2020?	municipalidad de San Martin de Porres, 2020 Determinar la influencia de la gestión administrativa, la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario con la información de la municipalidad de San Martin de Porres, 2020	5. La gestión administrativa y la gestión del talento humano influyen en la satisfacción del usuario con la información de la Municipalidad de Cono norte 2020		La influencia se medirá con la regresión logística

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

“Gestión de Administración, Gestión del Talento humano, en la satisfacción de los usuarios en el Distrito de San Martín de Porres 2020”.

Instrumentos de recolección de datos sobre la Gestión Administrativa

INSTRUCCIONES: Estimado vecino, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información que nos permita conocer el nivel de gestión administrativa sobre el distrito de San Martín de Porres que tienes por aprender, se le agradece seleccionar la opinión y marcar con una “X” en el recuadro respectivo; la presente tiene carácter de ANÓNIMO y su procesamiento será reservado. Le agradezco sus sinceras respuestas. Por favor marcar con una (X) la alternativa que corresponda con su opinión aplicando la siguiente valoración:

1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces. 4= Casi siempre, 5= Siempre.

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
V1= GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Dimensión 1. Organización						
1	En la municipalidad es fácil ubicar las oficinas administrativas.					
2	La municipalidad cuenta con un croquis de distribución de las oficinas que el usuario puede guiarse.					
3	En la municipalidad se evidencia un orden de atención para los usuarios que recurren a realizar su trámite.					
4	Los trabajadores respetan el orden de llegada de los usuarios para ser atendidos.					
5	La municipalidad cuenta con una zona de atención preferencia a las personas mayores, con hijos pequeños e discapacitados.					
6	Los ambientes de espera son cómodos y cuenta con sillas y televisión.					

7	La sala de espera tiene las dimensiones adecuadas para cumplir con las necesidades de los usuarios.					
	Dimensión 2: Dirección					
8	La municipalidad cuenta con personal de orientación a los usuarios.					
9	Como usuario puede realizar un seguimiento del trámite realizado.					
10	La municipalidad le brinda un medio informático para realizar el seguimiento de su trámite.					
11	LA municipalidad cuenta con mecanismo preventivos en la gestión de trámites de usuarios cuando se cota el fluido u otro medio					
	Dimensión 3: Reclamos y Quejas					
12	La municipalidad cuenta con un libro de reclamaciones.					
13	Los reclamos que realizan los usuarios son atendidos de manera rápida.					
14	Se evidencia quejas verbales en la atención a los usuarios.					
15	Los trabajadores de la municipalidad atienden las quejas de los usuarios de manera rápida.					
16	La solución de los problemas de los usuarios se realiza de manera rápida y se evita la burocracia.					
17	La municipalidad se preocupa por solucionar los reclamos de usuarios.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

“Gestión de Administración, Gestión del Talento humano, en la satisfacción de los usuarios en el Distrito de San Martín de Porres 2020”.

Instrumentos de recolección de datos sobre la Gestión del Talento humano

INSTRUCCIONES: Estimado vecino, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información que nos permita conocer el nivel de gestión del talento humano sobre el distrito de San Martín de Porres que tienes por aprender, se le agradece seleccionar la opinión y marcar con una “X” en el recuadro respectivo; la presente tiene carácter de ANÓNIMO y su procesamiento será reservado. Le agradezco sus sinceras respuestas. Por favor marcar con una (X) la alternativa que corresponda con su opinión aplicando la siguiente valoración:

1= Muy malo, 2= Malo, 3= Regular. 4= Bueno, 5= Muy bueno.

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
V1= GESTION DEL TALENTO HUMANO						
D1. COMPETENCIA PARA LOS NEGOCIOS						
1	¿Qué valoración considera Ud., sobre el conocimiento de su trabajo que tiene el personal que lo atendió ?					
2	¿Qué valoración considera Ud., sobre la atención que realizó el personal que lo atendió al ingreso de la plataforma?					
3	¿Qué valoración considera Ud., sobre la atención que realizó el personal que todas las ventanillas que visito ?					
4	¿Qué valoración considera Ud., sobre la atención que realizó el personal que lo atendió al término de la atención ?					

	DIMENSIÓN CREDIBILIDAD					
5	¿Qué valoración considera Ud., sobre la confianza que le brinda el personal que lo atendió?					
6	¿Qué valoración considera Ud., sobre la imagen que muestra el personal que lo atendió?					
7	¿Qué valoración considera Ud., sobre los valores que muestra el personal que lo atendió?					
8	¿Qué valoración considera Ud., sobre la integridad que muestra el personal que lo atendió?					
	DIMENSION COMPETENCIA PARA EL CAPITAL HUMANO					
9	¿Qué valoración considera Ud., sobre el talento para atenderlo (a) que muestra el personal que lo atendió?					
10	¿Qué valoración considera Ud., sobre la organización que tuvo el personal que lo atendió?					
11	¿Qué valoración considera Ud., sobre la cultura que muestra el personal que lo atendió?					
12	¿Qué valoración considera Ud., sobre el estilo administrativo que muestra el personal que lo atendió?					
	DIMENSION COMPETENCIA PARA LOS CAMBIOS					
13	¿Qué valoración considera Ud., sobre la capacidad de diagnóstico que muestra el personal que lo atendió?					
14	¿Qué valoración considera Ud., sobre las acciones de apoyo que le brindó el personal que lo atendió?					
15	¿Qué valoración considera Ud., sobre la interacción que muestra el personal que lo atendió?					
16	¿Qué valoración considera Ud., sobre la búsqueda de solución que muestra el personal que lo atendió?					

Gracias por su colaboración

Instrumentos de recolección de datos

“Gestión de Administración, Gestión del Talento humano, en la Satisfacción de los usuarios en el Distrito de San Martín de Porres 2020”.

Instrumentos de recolección de datos sobre la Satisfacción del usuario

INSTRUCCIONES: Estimado vecino, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información que nos permita conocer el nivel de Satisfacción del usuario sobre el distrito de San Martín de Porres que tienes por aprender, se le agradece seleccionar la opinión y marcar con una “X” en el recuadro respectivo; la presente tiene carácter de ANÓNIMO y su procesamiento será reservado. Le agradezco sus sinceras respuestas. Por favor marcar con una (X) la alternativa que corresponda con su opinión aplicando la siguiente valoración:

1= Muy malo, 2= Malo, 3= Regular. 4= Bueno, 5= Muy bueno.

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
V1= SATISFACCION DEL USUARIO						
DIMENSION EXPECTATIVAS						
1	El horario es el adecuado y se ajusta a su tiempo.					
2	Considera que el tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado					

3	La atención en las oficinas es rápida y no hace colas.					
	DIMENSION 2 .PERCEPCIONES					
4	El costo de los servicios es razonable.					
5	Recibe un servicio de calidad.					
6	Considera que cada vez mejoran los servicios.					
	DIMENSIÓN 3: ATENCION DE QUEJAS					
7	El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos.					
8	Se solucionan rápidamente sus reclamos.					
9	Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos.					
	DIMENSIÓN 4:CONFORMIDAD					
10	Los servicios prestados por la Municipalidad cumplen sus expectativas.					
11	Usted se encuentra conforme con el personal de la Municipalidad.					
12	Es necesario implementar más servicios en la Municipalidad					
	DIMENSIÓN 5:INFORMACION					
13	La información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente.					
14	Se emplean los medios adecuados para informar a la población.					
15	La Municipalidad no le niega ninguna información a la población.					

16	Usted está bien informado de todo lo que sucede en la Municipalidad					
----	--	--	--	--	--	--

Gracias por su colaboración

Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población ⓘ

Nivel de confianza (%) ⓘ

Margen de error (%) ⓘ

Tamaño de la muestra

384

Base de datos

GESTION ADMINISTRATIVA

	Organización					Direccion						
	Reclamos y Quejas					p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
	p1	p2	p3	p4	p5							
1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5
	4	4	3	4	4							
2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
	4	3	5	5	4							
3	3	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5
	4	5	4	5	4							
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5

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

21	5	5	4	4	5	3	4	3	2	3	4	5
	4	3	3	4	5							
22	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	2	3
	4	4	5	5	5							
23	4	4	3	2	5	4	5	5	4	5	4	3
	5	4	3	4	5							
24	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4
	5	5	4	5	4							
25	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4
	5	5	4	4	5							
26	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
	5	5	5	4	5							
27	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4
	5	5	3	3	5							
28	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4
	3	4	3	2	3							
29	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5
	5	4	4	2	4							
30	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4
	4	5	5	3	5							
31	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5
	4	4	5	3	4							
32	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4
	5	5	4	4	4							
33	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5
	5	5	4	5	4							
34	4	5	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4
	5	4	3	4	5							
35	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	5
	5	4	4	3	5							
36	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3
	5	5	4	5	5							
37	3	5	4	5	3	3	4	5	5	3	4	5

	5	4	4	5	4							
38	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5
	5	4	4	4	5							
39	3	4	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4
	4	3	3	4	5							
40	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4
	3	5	4	3	4							
41	5	4	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4
	5	4	3	5	4							
42	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5
	3	4	5	4	4							
43	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4
	5	5	3	4	5							
44	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
	5	3	3	3	4							
45	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4
	3	4	5	5	4							
46	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4
	4	3	3	4	4							
47	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
	3	5	5	4	5							
48	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4
	5	4	3	4	5							
49	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5
	3	4	3	3	4							
50	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4	5	4
	3	3	5	4	4							
51	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5
	5	5	4	5	4							
52	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5
	3	4	4	3	4							
53	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4
	5	4	4	5	4							

54	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5
	3	4	5	4	5							
55	4	5	4	5	5	4	3	2	3	4	5	4
	3	3	4	4	4							
56	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3
	5	4	4	4	4							
57	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3
	4	5	3	4	4							
58	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4
	4	3	3	3	4							
59	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
	4	5	5	4	5							
60	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5
	5	4	5	4	5							
61	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5
	4	4	5	3	4							
62	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5
	4	4	4	5	4							
63	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5
	4	5	3	5	4							
64	4	4	4	3	4	5	4	5	4	2	3	2
	3	4	4	5	4							
65	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5
	4	4	4	5	5							
66	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
	5	3	5	5	4							
67	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	2
	5	5	3	4	4							
68	3	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5
	4	5	4	3	5							
69	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4
	5	4	3	4	4							
70	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5

	4	3	5	3	4							
71	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4
	4	5	4	4	4							
72	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
	5	4	4	4	4							
73	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3
	4	3	3	4	5							
74	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3
	3	4	4	4	4							
75	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3
	5	5	3	4	5							
76	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
	4	5	4	5	5							
77	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
	5	4	5	3	4							
78	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3
	4	3	5	3	5							
79	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4
	3	4	4	5	4							
80	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4
	5	5	4	5	4							
81	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
	4	5	4	4	4							
82	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4
	4	5	5	3	4							
83	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
	5	4	3	4	4							
84	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4
	5	4	5	2	4							
85	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
	3	5	4	4	4							
86	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4
	4	4	5	4	4							

87	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
	5	5	5	3	4							
88	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
	4	5	4	5	5							
89	3	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5
	4	5	5	4	4							
90	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4
	5	4	5	5	5							
91	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
	4	3	4	4	4							
92	5	3	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4
	4	5	4	4	4							
93	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
	5	4	5	3	4							
94	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3
	4	3	3	4	4							
95	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3
	3	4	3	5	5							
96	5	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3
	3	2	5	4	4							
97	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	2
	5	5	4	5	4							
98	3	3	3	2	4	4	4	3	5	5	4	5
	4	5	5	4	4							
99	4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4
	5	4	3	5	5							
100	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4
	5	4	4	5	5							
101	3	4	5	4	2	5	4	5	4	3	3	4
	5	5	4	3	4							
102	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4
	5	4	4	2	4							
103	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5

	5	5	4	3	4							
104	3	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3
	4	5	3	4	4							
105	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3
	5	5	5	5	4							
106	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4
	4	3	4	4	5							
107	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4
	5	5	5	4	5							
108	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4
	4	5	4	3	4							
109	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4
	5	5	3	4	4							
110	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5
	4	4	4	5	4							
111	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4
	5	4	4	5	4							
112	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4
	4	3	5	4	5							
113	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5
	5	4	3	5	3							
114	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4
	5	5	3	4	3							
115	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4
	4	5	4	4	4							
116	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4
	5	5	5	5	4							
117	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	5
	4	4	3	3	5							
118	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5
	5	5	4	3	3							
119	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
	4	4	4	3	3							

120	3	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4
	3	5	5	4	4							
121	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3
	3	4	4	5	4							
122	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3
	5	5	5	3	5							
123	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
	4	5	4	5	5							
124	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5
	5	4	4	5	4							
125	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3
	4	3	4	3	4							
126	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
127	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
128	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
129	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
130	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
131	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
132	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
133	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
134	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
135	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
136	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2

	3	2	2	2	2							
137	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
138	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
139	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
140	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
141	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
142	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
143	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
144	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
145	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
146	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
147	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
148	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
149	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
150	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
151	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
152	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							

153	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
154	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
155	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
156	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
157	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
158	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
159	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
160	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
161	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
162	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
163	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
164	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
165	3	3	3	3	3	3	4	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
166	3	3	3	3	3	4	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
167	3	3	3	3	4	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
168	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	2

	3	2	2	2	2							
170	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
171	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
172	3	4	4	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
173	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	1							
174	3	3	3	4	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	1							
175	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
176	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
177	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
178	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
179	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
180	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
181	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
182	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
183	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
184	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
185	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							

186	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
187	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
188	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
189	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
190	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	5							
191	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
	4	5	4	5	4							
192	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5
	4	4	3	4	4							
193	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
	4	3	5	5	4							
194	3	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5
	4	5	4	5	4							
195	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5
	5	3	4	4	5							
196	5	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4	5
	4	3	3	4	4							
197	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4
	5	5	5	4	4							
198	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4
	5	3	4	5	5							
199	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5
	4	5	4	5	4							
200	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5
	5	3	4	4	4							
201	5	5	4	4	5	3	4	3	2	3	4	5
	4	3	3	4	4							
202	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4

	3	5	4	5	5							
203	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4
	3	4	5	4	5							
204	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
	5	5	5	4	5							
205	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4
	5	5	3	3	4							
206	4	5	4	2	3	2	3	4	5	4	5	4
	5	4	5	5	4							
207	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4
	5	4	4	3	5							
208	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3
	5	5	4	5	5							
209	3	5	4	5	3	3	4	5	5	3	4	5
	5	4	4	5	5							
210	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5
	5	4	4	4	5							
211	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5
	5	3	4	4	5							
212	5	5	4	4	5	3	4	3	2	3	4	5
	4	3	3	4	5							
213	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	2	3
	4	4	5	5	5							
214	4	4	3	2	5	4	5	5	4	5	4	3
	5	4	3	4	5							
215	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4
	5	5	4	5	4							
216	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4
	5	5	4	4	5							
217	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
	5	5	5	4	5							
218	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4
	5	5	3	3	5							

219	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4
	3	4	3	2	3							
220	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5
	5	4	4	2	4							
221	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4
	4	5	5	3	5							
222	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5
	4	4	5	3	4							
223	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4
	5	5	4	4	4							
224	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5
	5	5	4	5	4							
225	4	5	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4
	5	4	3	4	5							
226	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	5
	5	4	4	3	5							
227	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3
	5	5	4	5	5							
228	3	5	4	5	3	3	4	5	5	3	4	5
	5	4	4	5	4							
229	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5
	5	4	4	4	5							
230	3	4	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4
	4	3	3	4	5							
231	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4
	3	5	4	3	4							
232	5	4	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4
	5	4	3	5	4							
233	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5
	3	4	5	4	4							
234	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4
	5	5	3	4	5							
235	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4

	5	3	3	3	4							
236	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4
	3	4	5	5	4							
237	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4
	4	3	3	4	4							
238	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
	3	5	5	4	5							
239	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4
	5	4	3	4	5							
240	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5
	3	4	3	3	4							
241	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4	5	4
	3	3	5	4	4							
242	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5
	5	5	4	5	4							
243	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5
	3	4	4	3	4							
244	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4
	5	4	4	5	4							
245	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5
	3	4	5	4	5							
246	4	5	4	5	5	4	3	2	3	4	5	4
	3	3	4	4	4							
247	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3
	5	4	4	4	4							
248	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3
	4	5	3	4	4							
249	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4
	4	3	3	3	4							
250	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
	4	5	5	4	5							
251	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5
	5	4	5	4	5							

252	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5
	4	4	5	3	4							
253	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5
	4	4	4	5	4							
254	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5
	4	5	3	5	4							
255	4	4	4	3	4	5	4	5	4	2	3	2
	3	4	4	5	4							
256	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5
	4	4	4	5	5							
257	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
	5	3	5	5	4							
258	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	2
	5	5	3	4	4							
259	3	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5
	4	5	4	3	5							
260	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4
	5	4	3	4	4							
261	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5
	4	3	5	3	4							
262	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4
	4	5	4	4	4							
263	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
	5	4	4	4	4							
264	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3
	4	3	3	4	5							
265	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3
	3	4	4	4	4							
266	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3
	5	5	3	4	5							
267	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
	4	5	4	5	5							
268	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5

	5	4	5	3	4							
269	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3
	4	3	5	3	5							
270	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4
	3	4	4	5	4							
271	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4
	5	5	4	5	4							
272	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
	4	5	4	4	4							
273	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4
	4	5	5	3	4							
274	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
	5	4	3	4	4							
275	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4
	5	4	5	2	4							
276	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
	3	5	4	4	4							
277	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4
	4	4	5	4	4							
278	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
	5	5	5	3	4							
279	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
	4	5	4	5	5							
280	3	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5
	4	5	5	4	4							
281	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4
	5	4	5	5	5							
282	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
	4	3	4	4	4							
283	5	3	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4
	4	5	4	4	4							
284	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
	5	4	5	3	4							

285	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3
	4	3	3	4	4							
286	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3
	3	4	3	5	5							
287	5	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3
	3	2	5	4	4							
288	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	2
	5	5	4	5	4							
289	3	3	3	2	4	4	4	3	5	5	4	5
	4	5	5	4	4							
290	4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4
	5	4	3	5	5							
291	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4
	5	4	4	5	5							
292	3	4	5	4	2	5	4	5	4	3	3	4
	5	5	4	3	4							
293	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4
	5	4	4	2	4							
294	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5
	5	5	4	3	4							
295	3	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3
	4	5	3	4	4							
296	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3
	5	5	5	5	4							
297	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4
	4	3	4	4	5							
298	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4
	5	5	5	4	5							
299	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4
	4	5	4	3	4							
300	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4
	5	5	3	4	4							
301	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5

	4	4	4	5	4							
302	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4
	5	4	4	5	4							
303	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4
	4	3	5	4	5							
304	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5
	5	4	3	5	3							
305	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4
	5	5	3	4	3							
306	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4
	4	5	4	4	4							
307	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4
	5	5	5	5	4							
308	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	5
	4	4	3	3	5							
309	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5
	5	5	4	3	3							
310	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
	4	4	4	3	3							
311	3	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4
	3	5	5	4	4							
312	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3
	3	4	4	5	4							
313	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3
	5	5	5	3	5							
314	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
	4	5	4	5	5							
315	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5
	5	4	4	5	4							
316	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3
	4	3	4	3	4							
317	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							

318	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
319	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
320	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
321	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
322	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
323	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
324	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
325	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
326	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
327	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
328	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
329	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
330	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
331	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
332	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
333	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
334	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2

	3	2	2	2	2							
335	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
336	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
337	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
338	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
339	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
340	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
341	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
342	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
343	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
344	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
345	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
346	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
347	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
348	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
349	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
350	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							

351	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
352	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
353	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
354	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
355	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
356	3	3	3	3	3	3	4	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
357	3	3	3	3	3	4	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
358	3	3	3	3	4	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
359	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
360	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	2
	3	2	2	2	2							
361	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
362	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
363	3	4	4	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	2							
364	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	1							
365	3	3	3	4	3	3	3	3	5	2	5	2
	3	2	2	2	1							
366	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
367	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1

	1	1	1	1	1							
368	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
369	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
370	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
371	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
372	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
373	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
374	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
375	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
376	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
377	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
378	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
379	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
380	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	1							
381	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	5							
382	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
	4	5	4	5	4							
383	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1
	1	1	1	1	5							

384	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
	4	5	4	5	4							