



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La función representativa del Congreso de la
República del Perú y la satisfacción del ciudadano en
Lima metropolitano 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Juan Carlos Hidalgo Sayan

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de talento humano

LIMA-PERÚ

2018

Página del Jurado

Dr. Luis Nuñez Lira

Presidente

Dr. Chantal Jara Aguirre

Secretario

Mg. Abner Chávez Leandro

+

Vocal

Dedicatoria

Para mi familia, mi esposa, que confió y tuvo la paciencia de soportarme durante los dos años que duró mi maestría.

Agradecimiento

Agradecer de manera infinita a la doctora Susana Zurita Macalupú por tener fe y confianza en mi persona.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Juan Carlos Hidalgo Sayan estudiante de maestría, de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; identificado con DNI N° 09617500 con la tesis titulada: “La función representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima metropolitana 2017”.

Declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de marzo del 2018

Juan Carlos Hidalgo Sayan

DNI: 09617500

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado: La función representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima metropolitana 2017.

El documento consta de siete capítulos de los cuales los que se desarrollan en base a la experiencia lograda. Capítulo I: Introducción, incluye los siguientes puntos: Realidad Problemática, trabajos previos, Marco Teórico, Formulación del Problema, Justificación del estudio, Hipótesis, Objetivos. Capítulo II: Método, incluye lo siguiente; Variables, Operacionalización, Tipo y diseño de investigación, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos, Aspectos éticos. Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esta investigación se presenta con el propósito de establecer la relación entre las dos variables: función representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Resumen

La presente investigación titulada “La función representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima metropolitana 2017”.

Tiene por objetivo principal determinar la relación que existe entre la función representativa del congreso y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana 2017. Asimismo el tipo de investigación fue básica con un diseño no experimental y un nivel descriptivo correlacional. Por otro lado, la población estuvo constituida por un total de 180 personas que acuden a las oficinas del congreso de la República para ser atendidos por los congresistas representantes de Lima Metropolitana en las diferentes bancadas políticas, mientras que la muestra estuvo constituida por un total de 123 personas de total de la población. Asimismo, la técnica utilizada fue la encuesta, entre tanto el análisis de los datos se realizó a través del programa estadístico SPSS versión 23, en el cual se aplicó la estadística descriptiva e inferencial empleándose la prueba de hipótesis Rho de Spearman, asimismo, para la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach.

Sin embargo, los resultados determinaron que la función representativa del Congreso de la República del Perú no se relaciona con la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana, ya que mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo que la $sig = 0.936 > 0.05$, por lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

Palabras claves: Función representativa, comunicación, atención de denuncias, satisfacción del ciudadano, fiabilidad.

Abstract

The present investigation entitled "The representative function of the congress of the Republic of Peru and the satisfaction of the citizen in metropolitan Lima 2017".

Its main objective is to determine the relationship between the representative function of the congress and the level of citizen satisfaction in Metropolitan Lima 2017. Likewise, the type of research was basic with a non-experimental design and a correlational descriptive level. On the other hand, the population was constituted by 180 people that go to the offices of the congress of the Republic to be attended by the congressmen representing Metropolitan Lima in the different political parties, while the sample consisted of a total of 123 people out of the total population. Likewise, the technique used was the survey, while the analysis of the data was carried out through the statistical program SPSS version 23, in which descriptive and inferential statistics were applied using Spearman's Rho hypothesis test, also for the reliability of the instrument was used Cronbach's Alpha test.

However, the results determined that the representative function of the congress of the Republic of Peru is not related to the satisfaction of the citizen in Metropolitan Lima, since by Spearman's Rho test it was obtained that $\text{sig} = 0.936 > 0.05$, so which accepts the null hypothesis and the alternative is rejected.

Keywords: Representative function, communication, attention to complaints, citizen satisfaction, reliability.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de tabla	xi
Índice de figura	xii
I. Introducción	13
1.1 Trabajos previos	15
1.1.1 Trabajos previos internacionales	15
1.1.2 Trabajos previos nacionales	16
1.2 Fundamentación científica	17
1.2.1 Función representativa.	17
1.2.2 Satisfacción del ciudadano.	25
1.3 Formulación del problema	29
1.3.1 Problema general.	29
1.3.2 Problemas específicos.	29
1.4 Justificación del estudio	30
1.5 Hipótesis de investigación	31
1.5.1. Hipótesis general.	31
1.5.2 Hipótesis específicas.	31
1.6 Objetivos	32
1.6.1 Objetivo general.	32
1.6.2 Objetivos específicos.	32

II. Métodos	33
2.1 Variables	34
2.1.1 La función representativa del Congreso de la República.	34
2.1.2 La Satisfacción del ciudadano.	35
2.2 Operacionalización de las variables	36
2.3 Tipo de Investigación	37
2.4 Diseño de investigación	39
2.6 Población y muestreo	39
2.6.1. Población.	39
2.6.2. Muestreo no probabilístico.	40
2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos	40
2.7.1 Técnica.	40
2.7.2 Instrumento.	40
2.8 Validez y Confiabilidad	40
2.8.1 Validez.	40
2.8.2 Confiabilidad.	41
2.9 Procedimiento de recolección de datos	42
2.10 Método de recolección de datos	43
2.11 Consideraciones éticas	43
III. Resultados	44
IV. Discusión	55
V. Conclusiones	60
VI. Recomendaciones	62
VII Referencia	64
Anexos	68

Índice de tabla

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la Variable a función Representativa del Congreso de la República	36
Tabla 2 Operacionalización de la Variable La satisfacción del ciudadano	36
Tabla 3 Población en estudio	39
Tabla 5 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción del ciudadano.	41
Tabla 6 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide las variables de función representativa y la satisfacción del ciudadano del Congreso de la Republica	42
Tabla 7 Rangos de correlación	43
Tabla 8 Distribución de frecuencia de la función representativa del Congreso de la República del Perú.	45
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la función representativa del Congreso de la República del Perú por dimensiones.	46
Tabla 10 Distribución de frecuencia de la satisfacción del ciudadano	47
Tabla 11 Distribución de frecuencia de la satisfacción del ciudadano	48
Tabla 12 Correlación de la unción representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción ciudadana	50
Tabla 13 Correlación de la comunicación y la satisfacción del ciudadano	51
Tabla 14 Correlación de atención de denuncias y satisfacción del ciudadano	52
Tabla 15 Correlación de fiscalización de autoridades y satisfacción del ciudadano.	53
Tabla 16 Correlación de actuación parlamentaria y satisfacción del ciudadano.	54

Índice de figura

Página

Figura 1 Niveles de la función representativa del Congreso de la República del Perú.	45
Figura 2 Niveles de la función representativa del Congreso de la República del Perú por dimensiones	46
Figura 3 Niveles de la satisfacción del ciudadano	48
Figura 4 Niveles de la satisfacción del ciudadano	49

I. Introducción

Introducción

En el Perú los índices de alarma acerca de la desconfianza en el parlamento son continuas ya que se proporcionan deliberadamente mediante las ediciones de estudios de opinión pública, del cual se le pregunta a los ciudadanos acerca de su confianza por el sistema político y su percepción de las instituciones del Estado. Para esta presente investigación se buscar evaluar la satisfacción del público con respecto a la calidad de representación del Estado.

El Congreso de la Republica es un ente parlamentario del cual tiene como funciones principales el de representar a la población peruana, la de legislar y de fiscalizar la ejecución de las funciones de acuerdo al éxito de la gestión.

La legislación: una de las labores fundamentales del parlamento, del mismo modo que tiene facultades de ejecutar leyes, las cuales están bajo la investigación continua de la población peruana; asimismo la ciudadanía desea que sus representantes presenten predisposición y la capacidad para proponer, debatir y aprobar las leyes que beneficien los derechos de la ciudadanía; fomentar el desarrollo y la gobernabilidad del cual acceda a soportar los problemas públicos de suma importancia.

Asimismo, como el congreso es una organización representativa de la población; tiene la obligatoriedad de estar sujeta a la aprobación, por ello se intenta valorar el vínculo que existe entre la gestión del congreso de la república del Perú y la satisfacción del ciudadano.

Tomando en consideración que los niveles de aprobación de la ciudadanía son bajos o con tendencia a seguir bajando, en esta presente investigación se busca determinar aquellas restricciones que evitan lograr la eficiente gestión del Congreso; como también a los parlamentarios valorar su desempeño y que puede existir detrás de sus propuestas, proyectos de ley y de qué manera los ciudadanos perciben su labor al no poder dar resolución a las demandas necesarias del ejecutivo como de la mayoría de la población que lo requieren en temas como la seguridad ciudadana, la defensa nacional, la lucha contra la corrupción entre otros factores.

Según la realización de una encuesta por Ipsos Perú (2013) el congreso logró la aceptación más baja en los últimos años, es decir muchos ciudadanos están disconformes con la gestión que realizan, ya que tan solo el 10% tiene la aprobación de la ciudadanía.

1.1 Trabajos previos

En relación a la aceptación de la ciudadanía a la institución parlamentaria se encontraron los siguientes antecedentes

1.1.1 Trabajos previos internacionales

Adimark, (2014). Una de las instituciones con menor confianza de su población es el Congreso Chileno por ello es que se tiene el ese complicado problema, con porcentajes de alrededor de 20% de aprobación; tanto para la Cámara de Diputados como al Senado, del cual ambas presentan un rechazo del 60%, mediante esta evaluación de los ciudadanos está incluido en una tendencia que solo conlleva a los cambios que corresponde con el fin del gobierno de la alianza y el reciente ciclo parlamentario. En el Senado su aprobación llegó a subir 19 puntos, del cual son 40 para su aprobación, y la Cámara de Diputados incremento en 20 puntos y se situó en el 38% de su aprobación.

Gallup (2015) En Colombia una encuesta realizada por Gallup que fue consultado por el sentir de 1.200 colombianos mayores de 18 años y en cinco ciudades del país que fueron Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, con el margen de error de 3%, en las fechas de 18 hasta el 24 de junio, del cual los resultados indicaron la desaprobación de la gestión del presidente Santos como también la desaprobación del congreso con un 71%. Esto comprueba el malestar que está pasando el pueblo colombiano como también la falta de atención que presenta el pueblo colombiano.

Según el Latinobarómetro (2015). Incita que los números son pruebas de lo que está afectando ya que el rango de confianza en la que están sujeto los partidos, el congreso y el poder judicial dentro de los 20 años de las instituciones de la democracia no supera los 4 de cada 10 latinoamericanos. Esto sin estimar a los

gobiernos que se mueven por otras razones, esto quiere decir que todo el tiempo la gran parte de la ciudadanía tiene desconfianza en las instituciones.

Además, Power (2012) según el reporte de Latinobarómetro en el 2010, comenzó que un porcentaje de la población que tiene confianza en los parlamentos es del 34%, estas cifras vienen siendo una regresión de la opinión de la población ya que en el año 1997 tuvo 36% de aprobación, por otro lado figura como una mejora del 17% que por el año 2003. Por otro lado, la confianza del Congreso en Estados Unidos llegó a un declive bajísimo del 9% en noviembre del 2011, con respecto al 11% anterior, del cual ocurrió durante los dos meses, así también que es la primera vez que se observan esta aprobación de un solo dígito después que la cadena de noticias CBS y el periódico The new times empezaran a realizar el sondeo durante los treinta años (p.15).

1.1.2 Trabajos previos nacionales

Ottiniano (2012), según un estudio realizado por el CPI para evaluar el desempeño y la gestión que vinieron realizando del congreso de la República por la fecha de 10 al 14 de noviembre de 2012, del cual fueron estos los resultados. Es así que de un total de 1450 personas de cual se les pregunto ¿aprueba o desaprueba la gestión que viene realizando el actual Congreso de la República?, para lo cual la respuesta en desaprobación fue del 60.5%, Lima Metropolitana 57,3%, con un promedio en el país interior del 64.4%.

GFK (2017), para las evaluaciones se ha seleccionado una sucesión de encuestas desarrolladas en distintos lugares de tiempo que están registrados de 1996 hasta la actualidad, realizadas por diferentes entidades encuestadoras, a pesar de no tener en conocimiento teórico en la política, son especialistas en estudios de mercado comercial ya que realizan evaluaciones sobre la opinión pública, eso les da la facultad de diferenciarse, como las matrices y edificar listas de medida más refinados que se desarrollen en la investigación.

Asimismo, se analiza que la aprobación del Congreso era mejor en los años del 95 y 96, donde el nivel fue del 50.20 %continuamente para el 1997 la desaprobación llegó al 75.80%. Pero con el pasar del tiempo las encuestadoras han

evaluado la aprobación en una desaprobación del Congreso. Porque un 71% de la población peruana desaprueba la gestión del Congreso de la República, y con un mínimo de aprobación del 17%, según la encuestadora nacional urbana de julio de GFH.

Según Datum (2016), da mención del nivel bajo de popularidad y su desaprobación por parte de los representantes del Congreso de la República en el periodo 2011 – 2016, en finales de término de sus funciones. Es por ello que la encuesta declara que la población peruana considera el peor representante del Congreso de la República, ya que con la pregunta ¿quién ha sido el peor congresista 2011 - 2016?, en mayoría del 58% fue ubicado en el rubro no sabe/no opina mientras que el 21% declararon que todos fueron malos congresistas.

Mientras tanto, estos legisladores fueron calificados como los peores: Kenji Fujimori con el 5%, Cecilia Anicama con el 2%, Carlos Bruce con 1%, Martha Chávez con 1%, Mauricio Mulder con 1%, Michael Urtecho con 1%, Cecilia Chacón con 1%, Gian Carlo Vacchelli con 1%, entre otros que la población no sienten la representación eficaz en el Congreso.

1.2 Fundamentación científica

1.2.1 Función representativa.

La función representativa le otorga facultades al Congreso de la República, y sobre todo al parlamentario para ser de intermediario entre las comunidades y las otras entidades del gobierno, llevando sus inquietudes, pensamientos o requerimientos, pretendiendo la solución de ellas.

Esta función según Delgado (2012), refiere:

A la disposición de la comunidad para que todos los miembros del Congreso procedan como mediadores y representantes de las ideas, predilecciones e intereses de los electores.

Los representantes ejecutan una labor y dentro de sus funciones pueden decretar, gobernar, fomentar y vigilar la actuación política en el territorio. Sin

embargo, ser delegado requiere la habilidad de anteponer las demandas éticas de la función pública a su custodia antes que los derechos, beneficio o interés particular del representante.

La función representativa se acata de acuerdo a lo dictado por la consciencia del parlamentario e implica que todas las acciones que efectúa el que es designado por mandato de la población deben ser realizadas por interés del país. Las acciones de representación se refieren a acciones que se acatan para que otros individuos decidan por intermediación de aquel que los representa (p.62).

Según Reynaga (2012), indica que:

Es un rol fundamental que permite que se ejecuten los otros roles. Es un resultado que, si bien las exigencias genéricas afligen a la condición humana, los padecen la totalidad de personas, no obstante cada quien la percibe, siente y conceptualiza de forma distinta, de acuerdo a sus caracteres psicológicos y fisiológicos, sus costumbres, condición cultural y juicio, los cuales inciden para que los individuos susciten un pensamiento distinto de cómo satisfacer estos requerimientos y para que ellos procuren juntarse de acuerdo a sus similitudes con el fin de plantear, defender, mantener y, tratar de implantar sus ideas, creando corrientes de ideología, grupos políticos o doctrinas sociales (p.15).

Concreción de la función.

Para Delgado (2012)

La función representativa es inmaterial, no obstante, ya que todos los actos que un congresista efectúe en práctica de dicho rol es una acción representativa. No se presenta, en tal perspectiva, un grupo privativo de funciones representativas diferenciables de actos primarios que el parlamentario cumple como miembro del Congreso. La ley, el control y el ímpetu que confieren en el gobierno de la política estatal son aquellas maneras de tangibilizar el rol representativo. Los parlamentarios reciben a sus electorados, cuando asisten a la comunidad que los ha elegido, o

cualquier lugar del país, con la finalidad de proceder o actuar en función a su facultad representativa que le es conferido al ser electo en las votaciones electorales del Estado (p.63).

La capacidad privativa de la representación es propia de la posición del representante, y el acto de la representación, en última instancia, presenta índole material, ya que se figuran y se efectúan funciones representativas por el vocero para que la población materialice la condición soberana que la democracia representativa designa a sus intermediarios.

Calidad de la función representativa.

Por otra parte Delgado (2012)

Afirma que la calidad de la función representativa de los intermediarios está supeditado a la calidad de la lealtad con la que se vive y percibe la relación pública con la sociedad. De forma recíproca, los actos de un representante son menos representativos a medida que mayor es la alteración de su proceder al usar la orden recibida en favor de lo subjetivo o ámbito privado o propio del individuo que ejerce y tiene a cargo el rol representativo del Estado (p.64).

Representación del congresista.

De acuerdo a Beetham (2006), refiere que

Se debe además considerar la eficiencia del desempeño de su rol específico en el escenario de la segregación de los poderes. El especialista difiere algunas veces respecto al listado preciso de las funciones, no obstante, las que se mencionan seguidamente parecen reunir una amplia aprobación:

- ✓ Decretar.
- ✓ Aprobación del ingreso y gasto público, generalmente en el ámbito del presupuesto gubernamental.

- ✓ Ejercicio en el control de las acciones, leyes y agentes del poder ejecutivo.
- ✓ Ratificación de acuerdos y vigilar las actividades de los miembros relacionados a los convenios.
- ✓ Deliberación sobre asuntos de envergadura territorial e internacional.
- ✓ Recibir reclamos y remediar atropellos.
- ✓ Aprobación de enmienda constitucional.

La contribución parlamentaria a la democracia implica ejercerlas con eficacia, no solamente mediante un ordenamiento eficaz de sus actividades, sino también realizarlo de tal manera que responda a los requerimientos de cada sector de la comunidad (p.5).

Para Delgado (2012):

El parlamentario representa la comunicación con la sociedad no posee un ambiente particular incompatible con otras labores públicas. Las acciones parlamentarias son acciones representativas ya que la persona que la ejecuta es el representante legítimo para interceder la voluntad de la población frente al gobierno, no obstante, esa legalidad e intermediación no sirve ni se acaba en el simple contacto popular.

Es una relación para ejecutar actos a posterioridad que rectifiquen daños o que permitan hacer posible una propuesta legislativa. Únicamente la escucha consume la labor representativa solamente cuando es imposible o no se justifica cualquier modo de intermediación en el campo de control, informativo, constitucional, de legalización o dirección política. La única comunicación con la sociedad no permite una función eficaz. Se representa con el fin de intervenir desde el gobierno, en el Estado y en beneficio de aquellos que están siendo representados (p.64).

El Congreso de la Republica.

Según Power (2012) expone que:

El Congreso es un ente único y se encuentra conformado de individuos los cuales han sido escogidos para interceder por la comunidad. Crea y adopta reglamentos y permite que el Estado justifique cuentas. El congreso es, por ende, el ente principal de la democracia y comprende una manifestación de la emancipación de cada país.

Para que el Congreso sea realmente representativo, se necesita que los comicios sean libre e imparcial. El pueblo debe tener accesibilidad a la información respecto a la función parlamentaria, reglamentos y políticas, asimismo de ser factible el participar en un diálogo constante con el parlamentario. Cada parlamento es distinto del otro, cada uno se diferencia respecto a su forma, papel y funcionamiento. Se forja con la cultura e historia de cada nación, no obstante, cada uno tiene en común la aspiración de ofrecerle a la población un vocero en la gestión de temas públicos (pp.1-2).

Power (2012), refiere que:

La representación del pueblo y sus necesidades es el cimiento de cada sistema parlamentario. Generalmente el Congreso se usa como un escenario en la cual se pronuncian las opiniones públicas, es un instrumento de difusión para retroalimentar al poder ejecutivo respecto a asuntos de política pública y un recurso mediante el cual el Estado puede dar explicaciones e informar sobre sus actos. Por tanto, es el ente representativo de mayor importancia de un Estado y su legitimidad procede sumamente de la confianza de la comunidad en su aptitud para realizar determinados roles claves (p. 14).

Entender qué es lo que está fallando en el Congreso de la República es una inquietud válida, y no es un tema ajeno a los medios de comunicación estos juegan un papel muy importante al brindar información sobre el desempeño parlamentario pues influye directamente sobre la simpatía del público, analistas, políticos y a los mismos congresistas.

El tema de ¿cómo mejorar la representación del Congreso? Es un tema en constante debate y para lo cual todos tienen una opinión y proponen algún tipo de solución. Si bien existen propuestas de diversos tipos para enfrentar esta problemática, todas apuntan a mejorar la fiscalización de la labor congresal o exigir requisitos para tener mejores” representantes. Las principales propuestas versan sobre la necesidad de imponer algún filtro, por lo general basado en un nivel educativo mínimo para postular al cargo de congresista. Los partidarios de esta idea sustentan el filtro educativo como una manera de mejorar la calidad del Congreso, para ellos los males del Congreso y el distanciamiento con la opinión pública radican en la persona del congresista.

Rendición de cuentas.

De acuerdo con Mimbela (2009) expresa que:

Los parlamentarios, al representar a sus electorados, debe rendir cuentas, en otras palabras, es justificar sus acciones frente a ellos. La rendición sobre sus acciones se concreta en el constante contacto que tiene cada representante con el pueblo, organización, asociación, entidad pública y privada. Ello conlleva a que el parlamentario debe tener una comunicación continua con sus electorados. El Código de Ética Parlamentaria determina en su artículo 5 que, al término de un ciclo anual de audiciones, es decir, al finalizar el mes de julio cada parlamentario debe entregar al Consejo Directivo un informe respecto a cada labor efectuada en el proceso del mencionado ciclo, el cual se debe difundir en el entorno web del parlamento (p.26).

Deberes funcionales.

Según el Reglamento del Congreso (2011, p.12):

Estos son el de mantener contacto con el pueblo y organismos sociales con la finalidad de identificar sus inquietudes e intereses y tratarlas en conformidad con las normativas actuales, para ello se establecen 5 días hábiles continuas en el mes en la circunscripción electoral de origen, de forma particular o grupal. De igual manera se debe contemplar las denuncias

adecuadamente fundamentadas y documentadas del pueblo, inspeccionar a los funcionarios correspondientes y coadyuvar a interceder entre los pobladores y su organización y las entidades del Poder Ejecutivo, comunicando de forma regular respecto a sus acciones parlamentarias. Esta normativa no fomenta la ejecución de acciones dirigidas a lograr privilegios para algún individuo o agrupación. Para cumplir este deber, las autoridades de las instituciones de la gestión pública, en el ámbito de la norma, ofrecen facilidades en el proceso, bajo responsabilidad.

Dimensiones.

Dimensión 1. Comunicación.

Guardia (2009), manifiesta que:

Se denomina comunicación al proceso a través del cual un mensaje anunciado por una persona, denominado emisor, es entendido por el denominado destinatario o receptor, quien es el individuo o ente al cual está destinado el mensaje, debido a la presencia de un código general. Dicho procedimiento implica 2 fases: la emisión y recepción del mensaje denominado codificación y decodificación, respectivamente (p.16).

Dimensión 2. Atención de denuncias.

La Contraloría General de la República (2012) menciona que:

Se define como actos de gestión interna, al mandato emitido por un órgano del ente, que se dirige a optimizar la eficiencia y eficacia del servicio que ofrece, además de alcanzar los propósitos que busca el ente. Cada acto de gestión interna de la institución está dirigido a estructurar o permitir el funcionamiento su misma labor o servicio.

La denuncia, es una expresión de la utilización del derecho legítimo de participación cívica, a través del cual se oficializa la comunicación de uno o más supuestos acontecimientos ilegales o abusivos que se presentan en un ente público; donde su tramitación es gratuita (p.8).

Dimensión 3. Fiscalización de autoridades.

Según Human (2012), infiere que:

La fiscalización tiene como fin fortalecer el compromiso del gobierno en relación a la defensa de los derechos de la persona, sin reemplazar dicha responsabilidad. Se presentan una variedad de fundamentos elementales de la fiscalización que los titulares de los derechos humanos que realizan esta labor tienen que considerar, así como guardar respeto todo el tiempo.

Es importante para un ejercicio eficaz de la disposición de fiscalizar. El titular de los derechos de la persona no solamente debería contemplar los sucesos, agrupar información y obtener patrones de comportamiento, sino también debe establecer problemáticas, definir las causas, tomar en cuenta maneras posibles de darle solución y apoyar en su resolución (p.95).

Dimensión 4. Actuación parlamentaria.

Para Campana (2012):

La obligación que tiene el parlamentario de comunicar de forma regular respecto a sus acciones parlamentarias no puede abarcar una opinión ofensiva, denigrante o difamatoria que dañe la reputación y el buen honor del individuo, ya que si estos se mencionan no se encontrarían protegidas por la inmunidad. Ello es debido a que el objetivo de que el parlamentario comunique de forma regular al pueblo respecto a sus actos parlamentarios es que la comunidad que lo eligió se entere respecto a cómo están ejecutando sus labores; puesto que esta obligación forma parte de la función representativa.

En dicho contexto se debe evaluar además si la obligación de fiscalización a los funcionarios (comunicando de forma regular respecto a sus actos parlamentarios), que poseen los parlamentarios de acuerdo al Reglamento del Congreso en su artículo 23, estaría protegido por la

inviolabilidad, considerando que esta obligación de comunicar está dentro de la función representativa que está a cargo del parlamentario. Respecto a ello, es necesario distinguir entre el derecho a informarse y el derecho a opinar (p.311).

1.2.2 Satisfacción del ciudadano.

De acuerdo con Bolaños (2015), refiere que:

El mejor cuidado del ciudadano es brindarle buenos servicios, que el acto de inactividad del ente, en todo el proceso de la gestión, causan efecto en servicio finalizado el cual es un préstamo para el poblador. Toda persona, que desee tomar actos por cuenta propia o como representante, el estado está en todo el derecho de brindarle sus servicios, en alguna gestión de trámite o requerimiento de algún otro servicio (p.11).

La descentralización presenta muchos beneficios, uno de ellos es el mejoramiento de la gestión de administración pública. Por medio de la aproximación que revela el gobierno con la ciudadanía, se debería capacitar más a las personas que trabajan para el estado brindando los servicios de este para considerar, explicar y complacer de forma exacta ante la necesidad de los ciudadanos (Evans et al citado en Montalvo, 2009, p.1).

Para Medina (2000), manifiesta que:

El grupo de características para el servicio de atención, se relaciona directamente con que tan satisfecho se siente el ciudadano y que tan buena sea la calidad con la que se realice, empezando por la necesidad que manifiestan las personas, pero no es suficiente ya que el satisfacer a una persona va de la mano con lo que esta percibe, la expectativa que tiene el ciudadano y la forma que se ofrece el servicio. No obstante, este tema no lleva a una gran problemática, por el cambio constante que existe en las políticas de la municipalidad (p.50).

Los ciudadanos son capaces de analizar si el gobierno local cumple con sus expectativas. Si estas personas se sienten satisfechas con la manifestación del

buen desempeño, entonces se produce un amparo para el sistema. A pesar de ello, el gobierno local es incapaz de brindar un buen servicio de calidad, haciendo que se presente el disgusto de la ciudadanía provocando que aumente la insatisfacción en toda la nación.

Según Fernández y Bajac (2003), menciona que “La satisfacción de la ciudadanía se basa en la experiencia positiva respecto a la expectativa” (p.349).

Servicio de calidad es la disimilitud de lo que percibe el ciudadano ante su expectativa. De esta manera, si se equilibraría la percepción con la expectativa se lograría elevar la satisfacción de las personas.

Estado orientado a las necesidades de la ciudadanía.

De acuerdo a Arguedas y Cisneros (2013), este sugiere:

Difundir a través del reglamento del Estado, la percepción habitual, para centrar la calidad de servicio de los ciudadanos. Todas las entidades ya sean del gobierno o privadas están relacionadas directamente con la población.

El desempeño del Estado debe ajustarse a las diferentes preferencias de las personas, enlazadas a la realidad de la sociedad, económica, etc. Es por ello que todas las entidades deben escuchar la voz de la ciudadanía y discernir la necesidad que ellos manifiestan, y adoptar una decisión en común acuerdo, basado en políticas (p.15).

Para USAID (2013), menciona que:

Necesita profundizar en la democracia ya que los anteriores medios del poder no se desempeñan en una comunidad en la cual los pobladores habitan en un mismo ambiente que los gobernantes. Precizando su planteamiento en un pensamiento, lo que se requiere es “democratizar la democracia”.

Por tal motivo la eficacia del acto público en un medio globalizado con el fin de que la democracia sea profundizada lo cual involucra iniciar canales de asesoramiento y participación de los pobladores, y tener un conocimiento

más acertado el cual es el pensamiento de los ciudadanos y disponer de soluciones rápidas ante inconvenientes públicos (p.8).

El congreso es como el lazo vital del público y la gestión del gobierno. Es el primordial foro en el cual se analiza cuestiones de interés público así mismo se encamina el desempeño de función que otras instituciones no puedan contradecir.

En comparación con otras entidades u organizaciones, el congreso consigue su legalidad dado que son seleccionados por votación popular, concretamente para manifestar y representar los intereses nacionales.

Las diversas maneras que hay para representar en la comunidad contemporánea, es equivalente al nivel de dificultad, hacen que todo ello sea tan relevante en el vínculo de los ciudadanos y el parlamento.

Modelo Servqual.

Para Ruiz y Grande (2006), comentan que:

La gran parte de los cargos diligentes a estudiar la forma de percepción de la calidad en el servicio de reparación ha sido elaborado en el método SERVQUAL de Parasuraman y trabajadores. Basado en este modelo, el contenido de la dimensión que mide la percepción de calidad de servicio (p.56).

Importancia del modelo Servqual.

Según Merino (2014), afirma que:

El método SERVQUAL facilita un sostén metodológico para comprender la necesidad y expectativa con relación a los servicios, después para valorar la percepción de los ciudadanos en base a la prestación del mismo, en conclusión es un instrumento confiable. Aunque si es usado como fundamento de las encuestas, es necesario acondicionarlo a la tipología de servicio. El servicio local, el individuo pondera más el principio de capacidad de respuesta, con fin de rapidez y puntualidad, mayor aun por arriba de la confiabilidad.

Reconocer exactamente la expectativa en términos de propiedad de calidad, es la raíz de un excelente diseño, el cual mide y reconoce la correlación de calidad esperada entre la calidad percibida (p.41).

De acuerdo con Dichiara (2006), infiere que:

Para los autores, SERVQUAL es una herramienta que diagnostica el descubrimiento de fortaleza y debilidad general de la organización en principio de calidad de servicio. Basada en estima de la calidad con disposición, y el producto de adquirir las expectativas del cliente como medición, en la percepción que se obtiene del servicio percibido (p.27).

Para Círculo. Tec (2012) “El modelo Servqual estándar contiene 22 peculiaridades que se emplean para valuar lo que el usuario persevera de esta peculiaridad como el modo en que la percibe”.

Por sugerencia de los autores, estas 22 características están agrupadas en cinco dimensiones:

- ✓ Tangibles
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía

Dimensiones de satisfacción ciudadana.

Para Ruiz y Grande (p.57, 2006), precisan que:

Dimensión 1. Fiabilidad.

“Disposición de brindar servicios garantizados de manera confiable y delicada, es decir que lo que se ofrece debe ser cumplido”.

Dimensión 2. Capacidad de respuesta.

“Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, es decir que la solicitud de atención debe responder de manera pronta para la solucionar sus problemas”.

Dimensión 3. Empatía.

“Atención individualizadora que prestan las organizaciones a sus consumidores, es decir que el servicio debe ser personalizado o adaptado al usuario”.

Dimensión 4. Seguridad.

“Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus consumidores, es decir que la atención inspire credibilidad y confianza”.

Dimensión 5. Tangibles.

“Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación, es decir que debe contar con infraestructura, personal adecuado que facilite la atención”.

1.3 Formulación del problema**1.3.1 Problema general.**

¿Qué relación existe entre la función representativa del Congreso de la República del Perú y el nivel de Satisfacción del ciudadano 2017?

1.3.2 Problemas específicos.***Problema específico 1.***

¿Qué relación hay entre la comunicación con ciudadanos y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana?

Problema específico 2.

¿Qué relación hay entre la atención de denuncias y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana?

Problema específico 3.

¿Qué relación hay entre la fiscalización a autoridades y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana?

Problema específico 4.

¿Qué relación hay entre la actuación parlamentaria y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana?

1.4 Justificación del estudio**1.4.1 Conveniencia.**

Es considerado que la aprobación de la ciudadanía a la gestión desempeñada por el congreso de la república es de suma importancia por lo que se estima, este como un portavoz representativo de la población, pero para los datos estadísticos este nivel de aceptación de la ciudadanía con relación al desempeño del parlamento es muy bajo, por esta razón se plantea la presente investigación que determinara el nivel de relación de la problemática.

1.4.2 Relevancia Social.

Para este trabajo se propone una mirada diferente para explicar la ineficaz representación del Congreso, la explicación se centra en que existe una mala organización del Congreso.

1.4.3 Implicancias prácticas.

Esta desorganización en las funciones de los parlamentarios se materializa cuando se les sobrecarga de comisiones y otros encargos a desarrollarse en la sede del legislativo. Es por ello que, restringen el desarrollo de la función representativa.

1.4.4 Valor práctico.

Cuando se dificulta la función representativa el congresista muestra problemas al tratar de acercarse a los ciudadanos, es por la razón del distanciamiento que no observan la utilidad del congresista y del mismo Congreso. Es por ello que el sector de la población que prescinde del Congreso no es un problema. Los datos mencionados se pueden comprobar mediante los sondeos de opinión pública

1.4.5 Utilidad metodológica.

En la presente investigación es de estudio básica de tipo correlacional, con un diseño no experimental porque se observa los fenómenos presentados de manera clara sin alterar las variables. La técnica es la encuesta, por último se utiliza las fuentes bibliográficas, como libros en físico y fuentes electrónicas

1.5 Hipótesis de investigación

1.5.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre la función representativa del Congreso de la República del Perú y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana 2017

1.5.2 Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

Existe relación significativa entre comunicación con ciudadanos y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.

Hipótesis específica 2.

Existe relación significativa entre atención de denuncias y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.

Hipótesis específica 3.

Existe relación significativa entre fiscalización a autoridades y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.

Hipótesis específica 4.

Existe relación significativa entre la actuación parlamentaria y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.

1.6 Objetivos**1.6.1 Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre la función representativa del congreso y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana 2017

1.6.2 Objetivos específicos.***Objetivo específico 1.***

Determinar la relación entre comunicación con ciudadanos y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación entre atención de denuncias y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación entre fiscalización a autoridades y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.

Objetivo específico 4.

Determinar la relación entre la actuación parlamentaria y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.

II. Método

2.1 Variables

2.1.1 La función representativa del Congreso de la República.

Definición conceptual.

Esta función según Delgado (2012), refiere a:

La disposición de la comunidad para que todos los miembros del Congreso procedan como mediadores y representantes de las ideas, predilecciones e intereses de los electores.

Los representantes ejecutan una labor y dentro de sus funciones pueden decretar, gobernar, fomentar y vigilar la actuación política en el territorio. Sin embargo, ser delegado requiere la habilidad de anteponer las demandas éticas de la función pública a su custodia antes que los derechos, beneficio o interés particular del representante.

La función representativa se acata de acuerdo a lo dictado por la consciencia del parlamentario e implica que todas las acciones que efectúa el que es designado por mandato de la población deben ser realizadas por interés del país. Las acciones de representación se refieren a acciones que se acatan para que otros individuos decidan por intermediación de aquel que los representa (p.62).

Definición operacional.

Esta variable nos permitirá evaluar la función representativa del Congreso de la República del Perú conformado por 4 Dimensiones, evaluadas por un total de 10 indicadores, de los cuales se han podido estructurar 30 ítems para la recolección de datos a través de instrumentos de la encuesta con un cuestionario Likert, con rangos de 1 a 5.

2.1.2 La Satisfacción del ciudadano.

Definición conceptual.

Según Bolaños (2015), refiere que:

Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado (p.11).

Definición operacional.

Para esta investigación se entenderá la satisfacción de la persona como la medida que hace que en ciudadano se sienta satisfecho con respecto a la función representativa del Congreso de la República en Lima, Metropolitana y está conformado por 5 Dimensiones evaluadas por un total de 13 indicadores, de los cuales se han podido estructurar 28 ítems para la recolección de datos a través de instrumento de la encuesta con un cuestionario Likert, con rangos de 1 a 5.

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la Variable a función Representativa del Congreso de la República

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Comunicación	Mantenerse en comunicación con los ciudadanos	1 - 3		
	Comunicación de las denuncias	4 - 6		Malo [12-27] Regular [28-43]
	Uso de medios de comunicación	7 - 9		Bueno [44-60]
	Información de gastos e ingresos de autoridades	10 - 12		
Atención de denuncias	Compromiso de atención	13 - 15	Muy de acuerdo = (1) Más bien de acuerdo = (2)	Malo [6-13] Regular [14-21]
	Localidad de atención	16 - 18	Indiferente = (3) Más bien en desacuerdo = (4) Muy desacuerdo = (5)	Bueno [22-30]
Fiscalización a autoridades	Tratamiento de las denuncias	19 - 21		Malo [6-13] Regular [14-21]
	Resultados de las denuncias	22 - 24		Bueno [22-30]
Actuación parlamentaria	Registro de actividades	25 - 26		Malo [4-9] Regular [10-15]
	Reporte de actividades	27 - 30		Bueno [16-20]

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la Variable La satisfacción del ciudadano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Fiabilidad	Modo como realizar el servicio	1 - 2		Insatisfecho [7-16] Satisfecho [17-26]
	Veracidad	3 - 4		Muy satisfecho [27-35]
	Solución de problemas	5 - 6		
Sensibilidad	Desempeño institucional	7 - 10		Insatisfecho [8-18] Satisfecho [19-29]
	Resultado de gestión	11 - 12		Muy satisfecho [30-40]
	Compromiso con el ciudadano	13 - 14		

Seguridad	Grado de atención	15	Muy de acuerdo = 1 Más bien de acuerdo = 2 Indiferente = 3 Más bien en desacuerdo = 4 Muy desacuerdo = 5	Insatisfecho [5-11] Satisfecho [12-18]
	Credibilidad	16 - 17		Muy satisfecho [19-25]
	Evaluación de gestión	18 - 19		
Empatía	Personalizar la atención	20 - 21		Insatisfecho [4-9] Satisfecho [10-15]
	Capacitación	22 - 23		Muy satisfecho [16-20]
Elementos tangibles	Infraestructura	24 - 25		Insatisfecho [5-11] Satisfecho [12-18]
	Material de comunicación	26- 28		Muy satisfecho [19-25]

Fuente: Elaboración propia

2.3 Tipo de Investigación

La presente investigación es un estudio de investigación básica porque la investigación permitirá aumentar los conocimientos teóricos relacionados a las variables e interpretará las variables de estudio sin modificar su estructura para saber la satisfacción ciudadana relacionada con la función representativa del Congreso de la Republica 2017.

Según Valderrama (2015):

Este tipo de investigación que es básico es estudiada como una investigación teórica, o fundamental, ya que se enfoca en contribuir a un elemento estructurado de teorías científicas y no produce inmediatamente los efectos de la aplicación práctica, más bien se encarga de recolectar la información necesaria de la realidad para incrementar el conocimiento teórico - científico, orientado a descubrir nuevas normas y leyes. (p. 164).

Del mismo modo que la investigación tiene un nivel descriptivo correlacional por que se buscará las características de los sucesos como también el grado de relación que pueden tener ambas variables.

Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 93), acota que:

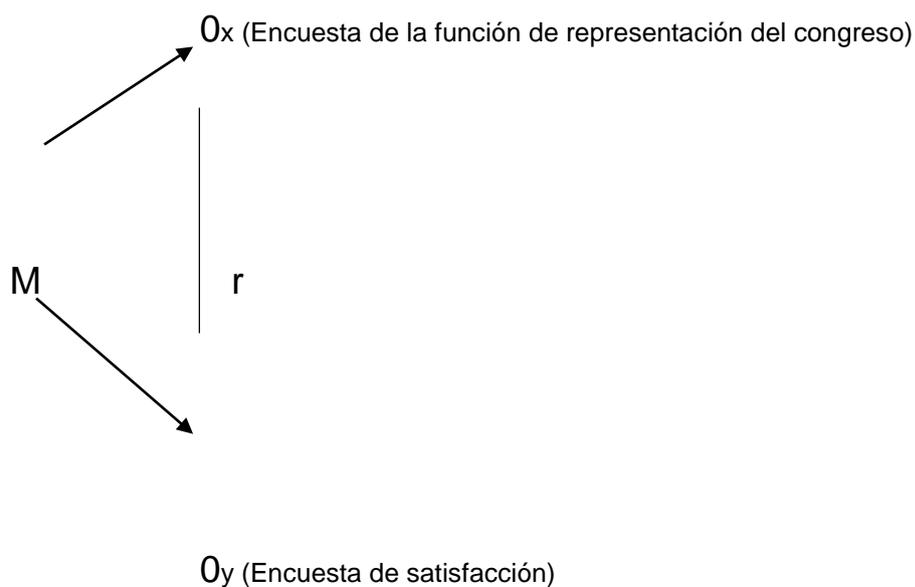
Los estudios correlacionales están en la búsqueda de respuestas orientadas a la interrogación de la investigación, así también el estudio tiene como propósito de saber la relación o el grado de asociación que tienen

ambos fenómenos, conceptos, variables, entre otras según el nivel de investigación.

Además, Hernández, Fernández y Baptista (2010) comentan que:

Los estudios descriptivos pretende dar la descripción, las características, propiedades, los rasgos de los individuos, como agrupaciones, sociedades, procedimientos o cualquier otro hecho que sea punto para el análisis, ya que solo se busca determinar y pasar a la recolección de los datos de manera independiente o grupal en correspondencia con las variables a la que se va a estudiar (p. 92).

Es un diseño descriptivo correlacional con dos variables de estudio



Donde:

M: Muestras de los usuarios que visitan el despacho congresal de su representado de Lima metropolitana.

O_x: Es la primera variable de la función de representación del Congreso

O_y: Es la segunda variable de estudio: Satisfacción del ciudadano

2.4 Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental ya que no se manipulan las variables y transversal porque el trabajo se realizara en un periodo de tiempo”, dicha sustentación está avalado por (Valderrama, 2015, p.178).

2.6 Población y muestreo

2.6.1. Población.

De acuerdo a Hernández et al (2010) “Población o Universo es el conjunto de los casos que conciernen en determinados casos de estudio. Las poblaciones deben estar claramente en cuanto a las características de lugar, de contenido, y el tiempo específico” (p. 174).

La presente investigación está constituida por un total de 180 personas que acuden a las oficinas del congreso de la Republica para ser atendidos por los congresistas representantes de Lima Metropolitana en las diferentes bancadas políticas

Tabla 3

Población en estudio

Personal	Personal	Población
1 Of Congresista Kenji Fujimori	19	Of Congresista Pedro Olaechea 05
2 Of. Congresista Cecilia Chacón	20	Of. Congresista G. Lombardi 05
3 Of. Congresista Yeni Vilcatoma	21	Of. Congresista A de Belaunde 05
4 Of. Congresista Luz Salgado	22	Of. Congresista Roberto Vieira 05
5 Of. Congresista Lourdes Alcorta	23	Of. Congresista Gino Costa 05
6 Of. Congresista Marco Miyashiro	24	Of. Congresista Marisa Glave 05
7 Of. Congresista Edwin Vergara	25	Of. Congresista M. Dammert 05
8 Of. Congresista Luis Galarreta	26	Of. Congresista Indira Huilca 05
9 Of. Congresista Leyla Chihuán	27	Of. Congresista J del Castillo 05
10 Of. Congresista Juan C. Gonzales	28	Of. Congresista M. Mulder 05
11 Of Congresista Úrsula Letona	29	Of Congresista Luciana León 05
12 Of. Congresista Miguel Á. Torres	30	Of. Congresista V. García Belaúnde 05
13 Of. Congresista Paloma Noceda	31	Of. Congresista Yonhy Lescano 05
14 Of. Congresista Milagros Salazar	32	Of. Congresista E. del Aguila 05
15 Of. Congresista Mercedes Araoz	33	Of. Congresista Pedro Álvarez 05
16 Of. Congresista Carlos Bruce	34	Of. Congresista Julio Rosas 05
17 Of. Congresista Salvador Heresi	35	Of. Congresista Edwin Donayre 05
18 Of. Congresista Juan Sheput	36	Of. Congresista H. Petrozzi 05
		Total 180

2.6.2. Muestreo no probabilístico.

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014). “Es aquel subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p.176).

Para este estudio que toma como nombre la “La función representativa del congreso de la Republica del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima metropolitano 2017”, tiene un muestreo no probabilística ya que la muestra corresponde la misma cantidad de la población y no se ha ejecutado ninguna fórmula para ello.

2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos

2.7.1 Técnica.

Según Bernal (2010) refiere que:

En una investigación científica existen diversas técnicas o instrumentos para el recojo de información en el trabajo de campo de una investigación específica. Según el método y el tipo de investigación que se va a desarrollar, se emplean unas u otras técnicas (p. 192).

En la presente investigación se utilizara la técnica de la encuesta aplicando a los ciudadanos de Lima Metropolitana.

2.7.2 Instrumento.

En el presente estudio se utilizara una ficha (encuesta). Lo cual constara de 30 preguntas formuladas a partir de los indicadores

2.8 Validez y Confiabilidad

2.8.1 Validez.

La validez, en términos generales, alude al nivel en que un instrumento mide realmente la variable que busca evaluar (Hernández et al., 2010, p. 200).

La validación de los instrumentos está dada por el juicio de expertos, quienes emitieron su veredicto de manera independiente. Nuestro instrumento será validado por tres expertos en el tema función representativa del congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano.

Tabla 4

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento función representativa del congreso de la República del Perú

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
01	Metodólogo	Abner Chávez Leandro	Aplicable
02	Temático	Chantal Jara Aguirre	Aplicable
03	Temático	Augusto Melgar Begazo	Aplicable

Tabla 5

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción del ciudadano.

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
01	Metodólogo	Abner Chávez Leandro	Aplicable
02	Temático	Chantal Jara Aguirre	Aplicable
03	Temático	Augusto Melgar Begazo	Aplicable

2.8.2 Confiabilidad.

De acuerdo con Hernández et al. (2010) “La confiabilidad de un instrumento consiste en el grado en que su aplicación repetitiva a la misma persona o cosa genera resultados iguales” (p.200).

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se aplica el Alfa de Cronbach, del cual está constituida por una muestra 123 personas, para luego se pasara al proceso de datos en el programa SPSS versión 23.

Al respecto Hernández et al. (2010) establece:

Una escala que determina la confiabilidad dada por los siguientes valores: Nula (-1 a 0), Muy baja confiabilidad (0, a 0,2), baja Confiabilidad (0,2 a 0,4), regular confiabilidad (0,4 a 0,6), aceptable confiabilidad (0,6 a 0,8), elevada confiabilidad (0,8 a 1). En tal sentido, el instrumento es confiable.

Tabla 6

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variables de la función representativa y la satisfacción de los ciudadanos del Congreso de la República.

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Función representativa	,930	20
Satisfacción del ciudadano	,801	20

Como se observa en la tabla el alfa de cronbach de la variable Función representativa del Congreso de la República tiene como resultado dentro del rango esperado es decir tiene elevada confiabilidad.

Y también se observa en la tabla el alfa de cronbach de la variable satisfacción del ciudadano tiene como resultado dentro del rango esperado es decir tiene elevada confiabilidad.

2.9 Procedimiento de recolección de datos

Se solicitará autorización para poder acceder a las encuestas entre los pobladores para saber de su satisfacción con el congresista.

Análisis de la relación significativa

Tabla 7

Rangos de correlación

$r = 1$	Perfecta
$0.8 < r < 0.1$	Muy alta
$0.6 < r < 0.8$	Alta
$0.4 < r < 0.6$	Moderada
$0.2 < r < 0.4$	Baja
$0 < r < 0.2$	Muy baja
$r = 0$	Nula

2.10 Método de recolección de datos

Una vez obtenido los datos requeridos para la investigación, se procederá a realizar el análisis de los resultados estadísticamente.

Los datos se tabularán estadísticamente para obtener las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión

Para nuestro estudio utilizaremos

1. Media aritmética
2. Desviación estándar
3. Tabla de frecuencia
4. Prueba estadística de Normalidad
5. Prueba estadística No Paramétrica o Paramétrica.

2.11 Consideraciones éticas

La presente investigación se desarrolla dando fundamentos en teorías científicas, de las cuales fueron citas considerando la propiedad intelectual, además continuamente con las normas APA propuestas por la Universidad Cesar Vallejo.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Función representativa del Congreso de la Republica

Tabla 8

Distribución de frecuencia de la función representativa del Congreso de la República del Perú.

	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Malo	29-66	29	16,1
	Regular	67-104	140	77,8
	Bueno	105-142	11	6,1
	Total		180	100,0

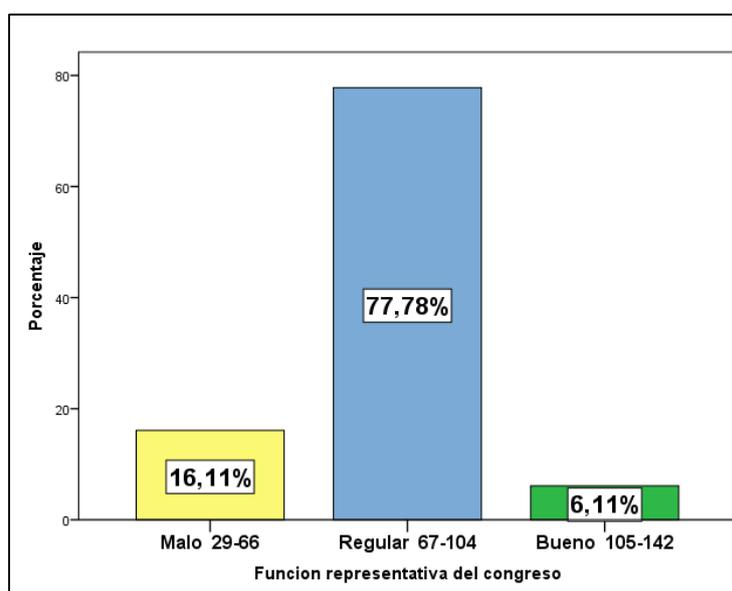


Figura 1 Niveles de la función representativa del Congreso de la República del Perú.

Interpretación

Del total de personas encuestadas indican que el 77.78% de la función representativa del congreso de la República del Perú es regular, el 16.11% manifiestan que es mala y el 6.11% es bueno.

3.1.2 Función representativa del Congreso de la República por dimensiones

Tabla 9

Distribución de frecuencia de la función representativa del Congreso de la República del Perú por dimensiones.

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Comunicación	Malo	12-27	32	17,8
	Regular	28-43	140	77,8
	Bueno	44-60	8	4,4
Atención de denuncias	Malo	6-13	47	26,1
	Regular	14-21	126	70,0
	Bueno	22-30	7	3,9
Fiscalización a autoridades	Malo	5-11	23	12,8
	Regular	12-18	81	45,0
	Bueno	19-25	76	42,2
Actuación parlamentaria	Malo	6-13	54	30,0
	Regular	14-21	115	63,9
	Bueno	22-29	11	6,1

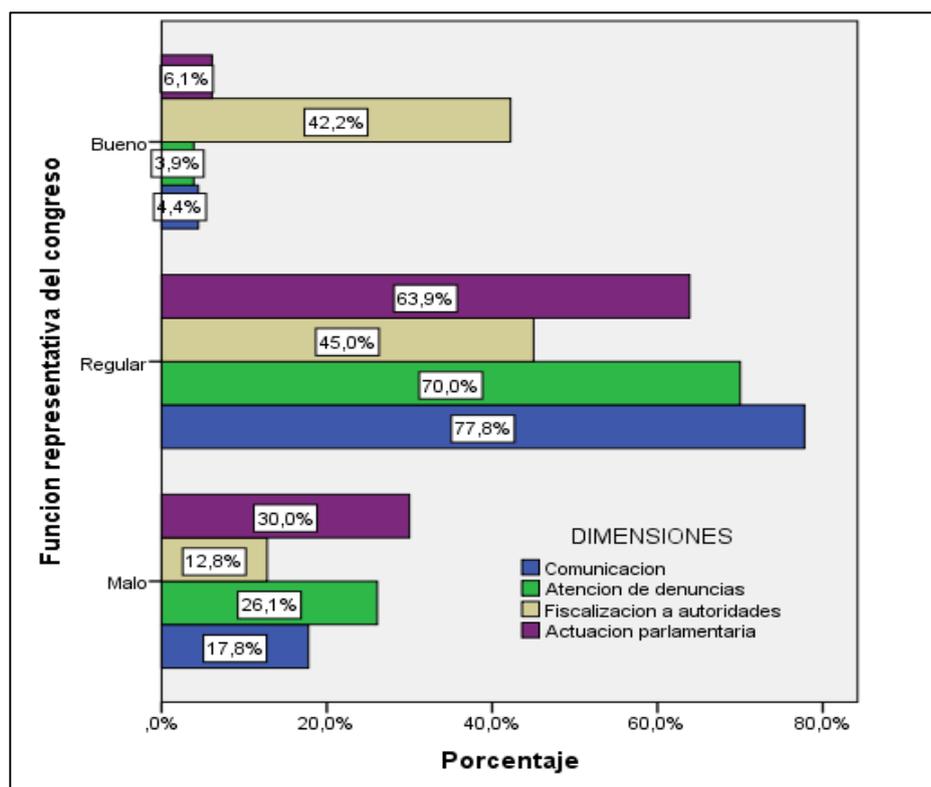


Figura 2 Niveles de la función representativa del Congreso de la República del Perú por dimensiones

Interpretación:

Comunicación: Del total de personas encuestadas el 77.8% indican que la comunicación en el Congreso de la República del Perú es regular, el 17.8% manifiesta que malo y el 4.4% indica que es bueno.

Atención de denuncias: Del total de encuestados el 70% precisa que la atención de denuncia en el Congreso de la República del Perú es regular, el 26.1% comenta que es malo y el 3.9% indica que es bueno.

Fiscalización de autoridades: Del total de personas encuestadas el 45% menciona que la fiscalización a autoridades por parte del Congreso de la República del Perú es regular, el 42.2% es bueno y el 12.8% es malo.

Actuación parlamentaria: Del total de encuestados el 63.9% comenta que la actuación parlamentario del Congreso de la República del Perú es regular, el 30% indica como malo, por último el 6.1% menciona como bueno.

3.1.2 La satisfacción del ciudadano

Tabla 10

Distribución de frecuencia de la satisfacción del ciudadano de lima metropolitana 2017

		Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Insatisfecho	28-65	20	2,2	11,1
	Satisfecho	66-103	92	10,2	51,1
	Muy satisfecho	104-141	68	7,6	37,8
	Total		180	20,0	100,0

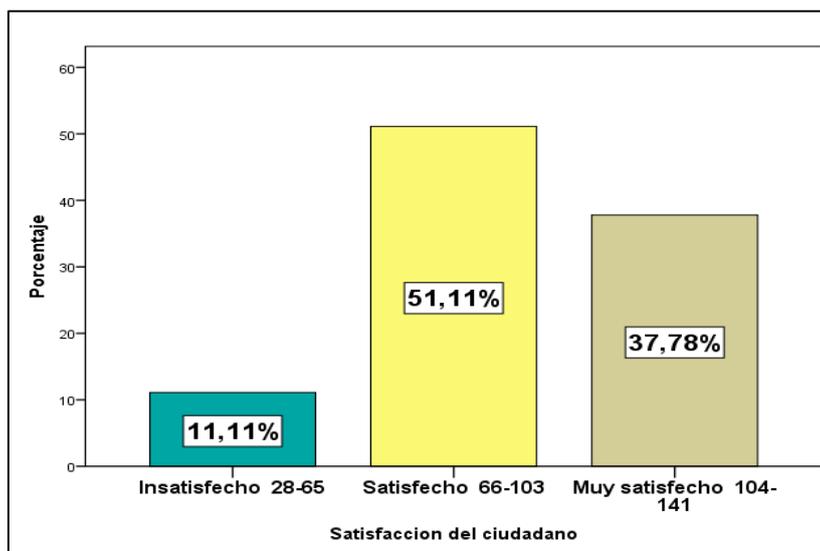


Figura 3 Niveles de la satisfacción del ciudadano

Interpretación:

Del total de personas encuestados el 51.11% manifiesta que la satisfacción del ciudadano está satisfecho, el 37.78% indica que está muy satisfecho y solo el 11.11% se encuentra insatisfecho.

3.2.3 Satisfacción ciudadana por dimensiones

Tabla 11

Distribución de frecuencia de la satisfacción del ciudadano

Dimensiones	Niveles	Baremos	Recuento	% de N columnas
Fiabilidad	Insatisfecho	6-13	18	10,0%
	Satisfecho	14-21	51	28,3%
	Muy satisfecho	22-29	111	61,7%
Sensibilidad	Insatisfecho	8-18	20	11,1%
	Satisfecho	19-29	50	27,8%
	Muy satisfecho	30-40	110	61,1%
Seguridad	Insatisfecho	5-11	24	13,3%
	Satisfecho	12-18	121	67,2%
	Muy satisfecho	19-25	35	19,4%
Empatía	Insatisfecho	4-9	44	24,4%
	Satisfecho	10-15	105	58,3%
	Muy satisfecho	16-21	31	17,2%
Elementos tangibles	Insatisfecho	5-11	29	16,1%
	Satisfecho	12-17	98	54,4%
	Muy satisfecho	18-25	53	29,4%

Fuente: Software Spss v.23

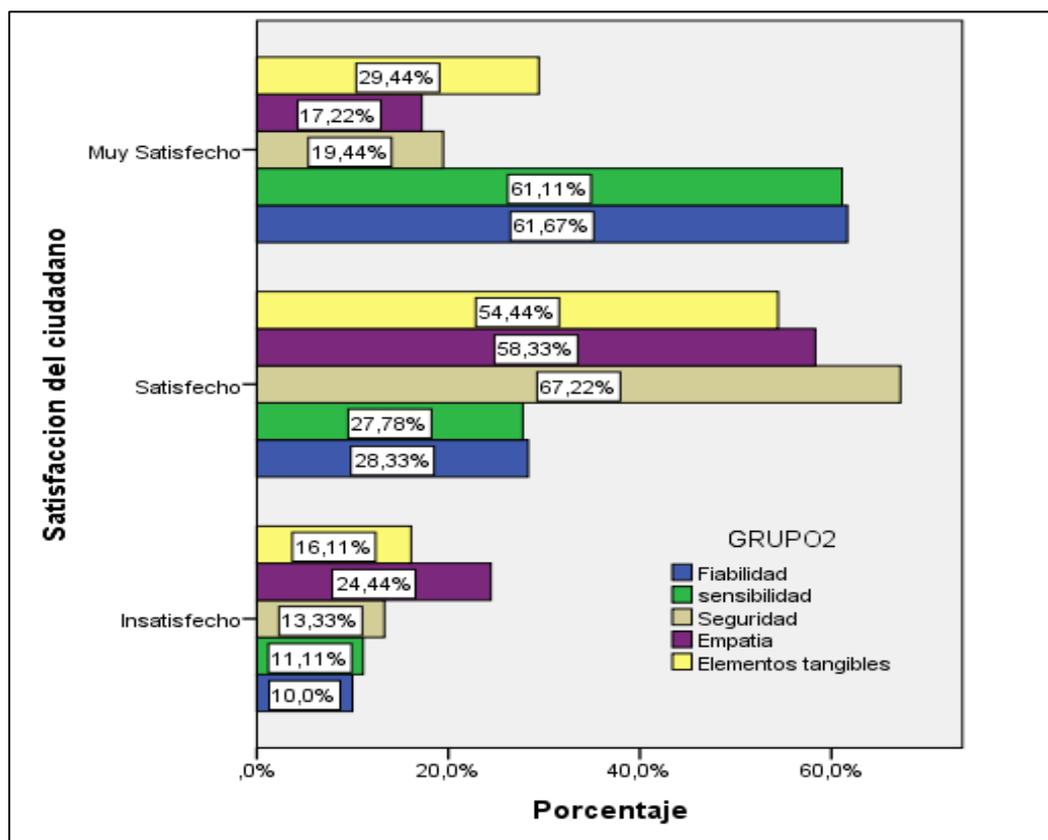


Figura 4 Niveles de la satisfacción del ciudadano

Interpretación:

Fiabilidad: del total de personas encuestadas el 61.7% indica que está muy satisfecho, el 28.3% comenta que está satisfecho y solo el 10% está insatisfecho.

Sensibilidad: Del total de encuestados el 61.1% precisa que está muy satisfecho, el 27.8% se encuentra satisfecho y solo el 11.1% está insatisfecho.

Seguridad: Del total de personas encuestadas el 67.2% se encuentra satisfecho, el 19.4% se considera muy satisfecho y solo el 13.3% está insatisfecho.

Empatía: De las personas encuestadas el 58.3% se encuentra satisfecho, el 24.4% se encuentra insatisfecho, y solo el 17.2% se encuentra muy satisfecho.

Elementos tangibles: Del total de las personas encuestadas el 54.4% está satisfecho, el 29.4% se encuentra muy satisfecho y solo el 16.1% está insatisfecho.

3.3 Resultados correlacionales

3.3.1 Función representativa del Congreso de la Republica y satisfacción del ciudadano.

Hipótesis general.

H0. No existe relación significativa entre la función representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana 2017.

H1. Existe relación significativa entre la función representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana 2017.

Tabla 12

Correlación de la unción representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción ciudadana

Correlaciones		Función representativa del Congreso de la República	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Función representativa del Congreso de la República	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 180
	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,006 ,936 180

Interpretación.

Como se observa en la tabla, el sig = 0.936 > 0.05, entonces se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Es decir la función representativa del Congreso de la República del Perú no se relaciona con la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana, con un coeficiente de correlación de -0.006 indica que la correlación es muy baja casi nula e inversa porque la función representativa del Congreso de la Republica no satisface al ciudadano.

3.3.2. Comunicación y la satisfacción del ciudadano

Hipótesis específica 1.

H0. No existe relación significativa entre comunicación con los ciudadanos y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

H1. Existe relación significativa entre comunicación con los ciudadanos y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica)

Tabla 13

Correlación de la comunicación y la satisfacción del ciudadano

Correlaciones		Comunicación	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,367
	N		180
	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	-,068
Sig. (bilateral)		,367	
N		180	

Interpretación:

Según la tabla 13 el coeficiente de correlación es de -0,065 como se observa en la tabla, el sig = 0.367 > 0.05, entonces se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Es decir, la comunicación no se relaciona con la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana con un coeficiente de correlación de -0.68 inversa expresa que la correlación es muy baja casi nula y no significativa por cuanto $p: 0,367 > 0,05$ que permite aceptar la hipótesis nula por lo que se infiere no existe correlación entre la comunicación y la satisfacción del ciudadano, resultado que

permite pensar a medida que la comunicación aumenta esta no mejora la satisfacción del ciudadano

3.3.3 Atención de denuncias y satisfacción ciudadana

Hipótesis específica 2.

H0. No existe relación significativa entre atención de denuncias y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

H1. Existe relación significativa entre atención de denuncias y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica)

Tabla 14

Correlación de atención de denuncias y satisfacción del ciudadano

Correlaciones		Atención de denuncias	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Atención de denuncias	1,000	-,017
			,819
		180	180
	Satisfacción del ciudadano	-,017	1,000
		,819	.
		180	180

Interpretación:

Como se observa en la tabla, el sig = 0.819 > 0.05, entonces se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Es decir, la atención de denuncias cuyo coeficiente es -0,017 correlaciones casi nulas y no satisface al ciudadano en Lima Metropolitana con un coeficiente de correlación de -0,017.

3.3.4 Fiscalización de autoridades y satisfacción ciudadana

Hipótesis específica 3.

H0 No existe relación significativa entre fiscalización de autoridades y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

H1 Existe relación significativa entre fiscalización de autoridades y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica)

Tabla 15

Correlación de fiscalización de autoridades y satisfacción del ciudadano.

		Correlaciones	Fiscalización de autoridades	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Fiscalización de autoridades	Coeficiente de correlación	1,000	,026
		Sig. (bilateral)	.	,725
		N	180	180
Spearman	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	,026	1,000
		Sig. (bilateral)	,725	.
		N	180	180

Interpretación:

Como se observa en la tabla, el $\text{sig} = 0.725 > 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Es decir, la fiscalización de autoridades no se relaciona con la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana con un coeficiente de correlación de 0.026 pero en algo mejora la fiscalización.

3.3.5 Actuación parlamentaria y satisfacción ciudadana

Hipótesis específica 4.

H0 No existe relación significativa entre la actuación parlamentaria y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

H1 Existe relación significativa entre la actuación parlamentaria y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica)

Tabla 16

Correlación de actuación parlamentaria y satisfacción del ciudadano.

			Actuación parlamentaria	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Actuación parlamentaria	Coeficiente de correlación	1,000	-,020
		Sig. (bilateral)	.	,785
		N	180	180
	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	-,020	1,000
		Sig. (bilateral)	,785	.
		N	180	180

Interpretación:

Como se observa en la tabla, el sig = 0.785 > 0.05, entonces se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Es decir, la actuación parlamentaria no se relaciona con la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana con un coeficiente de correlación de -0.20.

IV. Discusión

Discusión

El objetivo de la siguiente investigación es determinar la relación que existe entre la función representativa del congreso y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana 2017.

Dentro de la validación de hipótesis general es mediante el coeficiente de correlación de Spearman en cual la significancia es $0.936 > 0.05$, es decir que no existe significancia en las dos variables, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula; asimismo según la tabla 8 rangos de correlación en la hipótesis general tiene un coeficiente de -0.006 , entonces no existe una relación significativa entre la función representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

En ese sentido, los resultados en la tabla 9 indican que el 77.78% de la función representativa del congreso de la República del Perú es regular y en la tabla 11 se observa que el 51.11% de encuestados mencionan que la satisfacción del ciudadano está satisfecho. Independientemente la población menciona su percepción pero como se muestra los resultados ambas variables no presentan ninguna relación, además el autor Delgado (2012) dice que la función representativa se acata de acuerdo a lo dictado por la consciencia del parlamentario e implica que todas las acciones que efectúa el que es designado por mandato de la población deben ser realizadas por interés del país.

Las acciones de representación se refieren a acciones que se acatan para que otros individuos decidan por intermediación de aquel que los representa (p.62). Por otro lado, en los antecedentes según Gallup (2015), en Colombia una encuesta realizada por Gallup que fue consultado por el sentir de 1.200 colombianos mayores de 18 años y en cinco ciudades del país que fueron Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, con el margen de error de 3%, en las fechas de 18 hasta el 24 de junio, del cual los resultados indicaron la desaprobación de la gestión del presidente Santos como también la desaprobación del congreso con un 71%. Esto comprueba el malestar que está pasando el pueblo colombiano como también la falta de atención que presenta el pueblo colombiano.

Pero según realizadas las encuestas los resultados en Colombia son muy distintos en el Perú, ya que a pesar que el ciudadano se encuentra satisfecho su función representativa del congreso no es buena.

Para la validación de hipótesis específica 1 resulta a partir del coeficiente de correlación de Spearman donde la significancia es $0.367 > 0.05$, es decir que no existe significancia en las dos variables, por lo que rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, en ese sentido según la tabla 8 rangos de correlación en la hipótesis específica 1 tiene un coeficiente de -0.68 , entonces no existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

En ese sentido, los resultados en la tabla 9 indican que el 77.78% de la función representativa del congreso de la República del Perú es regular y en la tabla 10 se observa que el 77.8% manifiestan que la comunicación es regular, esto quiere decir la gran mayor parte de personas perciben el inadecuado manejo de la comunicación por parte del Congreso. Además, según Guardia (2009) manifiesta que se denomina comunicación al proceso a través del cual un mensaje anunciado por una persona, denominado emisor, es entendido por el denominado destinatario o receptor, quien es el individuo o ente al cual está destinado el mensaje, debido a la presencia de un código general. Dicho procedimiento implica 2 fases: la emisión y recepción del mensaje denominado codificación y descodificación, respectivamente (p.16). Es por ello que este punto no se aplica de manera eficiente en la entidad.

Para la validación de hipótesis específica 2 resulta a partir del coeficiente de correlación de Spearman donde la significancia es $0.819 > 0.05$, es decir que no existe significancia en las dos variables, por lo que rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, en ese sentido según la tabla 8 rangos de correlación en la hipótesis específica 2 tiene un coeficiente de -0.17 entonces no existe una relación significativa entre la atención de denuncias y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

En ese sentido, los resultados en la tabla 9 indican que el 77.78% de la función representativa del congreso de la República del Perú es regular y en la tabla 10 se

observa que el 70% indican que la atención de denuncias es regular, es decir que el compromiso y la localización de las denuncias no están funcionando de la mejor manera. Además, según La Contraloría General de la República (2012), menciona que se define como actos de gestión interna, al mandato emitido por un órgano del ente, que se dirige a optimizar la eficiencia y eficacia del servicio que ofrece, además de alcanzar los propósitos que busca el ente. Cada acto de gestión interna de la institución está dirigido a estructurar o permitir el funcionamiento su misma labor o servicio.

Para la validación de hipótesis específica 3 resulta a partir del coeficiente de correlación de Spearman donde la significancia es $0.725 > 0.05$, es decir que no existe significancia en las dos variables, por lo que rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, en ese sentido según la tabla 8 rangos de correlación en la hipótesis específica 3 tiene un coeficiente de 0.026 entonces existe una relación muy baja significativa entre fiscalización a autoridades y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

En ese sentido, los resultados en la tabla 9 indican que el 77.78% de la función representativa del congreso de la República del Perú es regular y en la tabla 10 se observa que el 45% indican que la fiscalización a autoridades es regular, eso quiere decir que el tratamiento y resultado de denuncias no se están desarrollando de manera eficaz. Además, según Human (2012) infiere que la fiscalización tiene como fin fortalecer el compromiso del gobierno en relación a la defensa de los derechos de la persona, sin reemplazar dicha responsabilidad. Se presentan una variedad de fundamentos elementales de la fiscalización que los titulares de los derechos humanos que realizan esta labor tienen que considerar, así como guardar respeto todo el tiempo.

Para la validación de hipótesis específica 4 resulta a partir del coeficiente de correlación de Spearman donde la significancia es $0.785 > 0.05$, es decir que no existe significancia en las dos variables, por lo que rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, en ese sentido según la tabla 8 rangos de correlación en la hipótesis específica 4 tiene un coeficiente de -0.20 entonces no existe una

relación significativa entre la actuación parlamentaria y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

En ese sentido, los resultados en la tabla 9 indican que el 77.78% de la función representativa del congreso de la República del Perú es regular y en la tabla 10 se observa que el 63.9% refutan que la actuación parlamentaria es regular, eso quiere decir que los registros y reportes de las actividades no se están trabajando de la mejor manera y por ello se necesita implementar nuevas formas que agilicen el proceso. Además, según Campana (2012) la obligación que tiene el parlamentario de comunicar de forma regular respecto a sus acciones parlamentarias no puede abarcar una opinión ofensiva, denigrante o difamatoria que dañe la reputación y el buen honor del individuo, ya que si estos se mencionan no se encontrarían protegidas por la inmunidad.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera: A partir de los datos resueltos se puede afirmar que la variable 1 no tiene relación ya que ($Rho = -0.006$) y con una significancia (p valor = 0.936 es mayor a 0.05) con la variable 2.

Segunda: en cuanto a la comunicación no tiene una relación significativa por lo que resulta -0.68, eso quiere decir que la comunicación y la satisfacción del ciudadano no presentan relación alguna.

Tercera: en cuanto a la atención de denuncias no tiene una relación significativa por lo que resulta -0.17, eso quiere decir que la atención de denuncias no guarda relación con la satisfacción del ciudadano.

Cuarta: en cuanto a la fiscalización a autoridades tiene una relación significativa muy baja por lo que resulta 0.026, eso quiere decir que la fiscalización a autoridades tiene relación muy baja con la satisfacción del ciudadano.

Quinta: en cuanto a la actuación parlamentaria no tiene una relación significativa por lo que resulta -0.20, esto quiere decir la actuación parlamentaria no tiene relación alguna con la satisfacción del ciudadano.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

Primera: según los resultados se deben implementar más recursos y mantenerse en constante comunicación con los ciudadano, aplicando métodos tangibles para una buena gestión.

Segunda: se deben de incorporar técnicas en el cual los ciudadanos se mantengan informados de que realiza el congreso y que tipo de servicios se está brindando.

Tercera: en cuanto a la atención de denuncias se sabe que ambas variables no guardan relación por lo que se requiere un alto compromiso por parte de las autoridades.

Cuarta: en cuanto a la fiscalización a autoridades se recomienda tener los resultados precisos y garantizar el cumplimiento de sus actividades bajo su competencia.

Quinta: en cuanto a la actuación parlamentaria se debe contemplar reglas y normas como aspectos que releven la conducta de los ciudadanos.

VII. Referencia

Referencia

- Adimark, (2014). *Chile y el parlamento (congreso nacional) que queremos*. Recuperado de <http://mastor.cl/blog/2014/04/chile-y-el-congreso-nacional-que-queremos/>
- Arguedas, C y Cisneros, C (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Bernales,E.(2001). *Parlamento y Democracia*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con_uibd.nsf/E8FFE31709175367052574E900612DF4/\\$FILE/ParlamentoyDemocraciaEnriqueBernales.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con_uibd.nsf/E8FFE31709175367052574E900612DF4/$FILE/ParlamentoyDemocraciaEnriqueBernales.pdf)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. 3° ed. Colombia: Pearson Educación.
- Beetham, D (2006). *El parlamento y la democracia en el siglo veintiuno*. Suiza: Unión interparlamentaria
- Bolaños, K (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima: Neva studio SAC.
- Campana, J (2012). *Inmunidad parlamentaria, acceso a la justicia y protección del derecho al honor*. Perú: pensamiento constitucional
- Círculo. tec (2012). *El instrumento Servqual*. México: universidad tecnológica de Monterrey.
- Datum (2016). *Comercio: El Congreso y sus peores representantes*. Lima, peru.
- Delgado, C. (2012). *Manual del parlamento : introducción al estudio del Congreso*. Lima: Fondo editorial del Congreso. Argentina: Universidad Nacional del Sur.
- Dichiara, R (2006). *Conferencia internacional 2006: modelos y simulación en economía y administración*.

- Latinobarometro (2015). *La confianza en américa latina 1995-2015: 20 años de opinión pública Latinoamérica*. Chile: Banco de datos en línea.
- Fernández, P y Bajac, H. (2003). *La gestión del marketing de servicios: principios y aplicaciones para la actividad gerencial*. Argentina: Granica.
- Gallup (2015). *El tiempo: el alcalde peor calificado*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16638602>
- Guardia, N. (2009). *Coordinación educativa y cultural centroamericana: lenguaje y comunicación*. Editorama S.A.
- GfK.(2017). *Escuela Nacional Urbana Rural*. Lima. Obtenido de https://www.gfk.com/fileadmin/user_upload/country_one_pager/PE/documents/GfK_Opinio__n_Mayo_2017_3.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5° ed. México: McGraw. Hill/interamericana editores S.A.
- Human (2012). *Tercera parte: la función de fiscalización*. Recuperado de <http://hrlibrary.umn.edu/monitoring/Spartthree.pdf>
- Ipsos (2013). *Encuesta Nacional sobre percepciones de la corrupción en el Perú 2013*. Perú: Lima.
- La Contraloría General de la República (2012). *Atención de denuncias ciudadanas: por el sistema nacional de control*. Lima: departamento de denuncias.
- Mimbela, C., Seminario., J & Chacón., D. (2009). *Radiografía del Congreso del Perú - Período 2006-2011*. Obtenido de: <http://www.reflexiondemocratica.org.pe>
- Merino, V (2014). *Innovación y gobiernos locales: estrategias innovadoras*. Instituto Nacional de Administración pública.
- Medina, M (2000). *Políticas sociales para las personas mayores en el próximo siglo*. Murcia: Universidad de Murcia.

- Ottiniano, M (2012). *El correo: Encuesta CPI: 60.5% de peruanos desaprueban el trabajo del congreso.* Recuperado de <https://diariocorreo.pe/politica/encuesta-cpi-60-5-de-peruanos-desaprueba-e-205693/>
- Power, G. (2012). *Informe parlamentario mundial. La naturaleza cambiante de la representación parlamentaria. Dinamarca:* Obtenido de <http://www.ipu.org/pdf/publications/gpr2012-full-s.pdf>
- Reglamento del congreso. (2011). *Fuerza normativa y materias de regulación del Reglamento.* Lima: Fondo editorial del Congreso de la Republica.
- Reynaga, Y. (2012). *Congreso: organización y funciones.* Lima: dirección de participación ciudadana.
- Ruiz, S y Grande, I (2006). *Comportamientos de compra del consumidor: 29 casos reales.* España: Edic Editorial.
- USAID (2013). *Análisis sobre participación ciudadana en el proceso legislativo.* Lima: Transparencia.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Lima: San Marcos

Anexos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La función representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana Periodo 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la función representativa del congreso de la República del Perú y el nivel de Satisfacción del ciudadano 2016 -2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Qué relación hay entre la comunicación con ciudadanos y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.</p> <p>Qué relación hay entre la atención de denuncias y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.</p> <p>Qué relación hay entre la fiscalización a autoridades y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.</p> <p>Qué relación hay entre la actuación parlamentaria y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la función representativa del congreso y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre comunicación con ciudadanos y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.</p> <p>Determinar la relación entre atención de denuncias y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.</p> <p>Determinar la relación entre fiscalización a autoridades y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.</p> <p>Determinar la relación entre la actuación parlamentaria y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la función representativa del congreso de la república del Perú y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana 2017</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre comunicación con ciudadanos y la satisfacción en Lima Metropolitana.</p> <p>Existe relación entre atención de denuncias y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.</p> <p>Existe relación entre fiscalización a autoridades y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.</p> <p>Existe relación entre la actuación parlamentaria y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.</p>	Variable 1: La función representativa del Congreso de la República del Perú					
			Dimensiones		Indicadores		Ítems	Escala
			Comunicación		Mantenerse en comunicación con los ciudadanos		1 - 3	Muy de acuerdo = 1 Más bien de acuerdo = 2 Indiferente = 3 Más bien en desacuerdo = 4 Muy desacuerdo = 5
					Comunicación de las denuncias		4 - 6	
					Uso de medios de comunicación		7 - 9	
					Información de gastos e ingresos de autoridades		10 - 12	
			Atención de denuncias		Compromiso de atención		13 - 15	
					Localidad de atención		16 - 18	
			Fiscalización a autoridades		Tratamiento de las denuncias		19- 21	
					Resultado de las denuncias		22 - 24	
			Actuación parlamentaria		Registro de actividades		25 - 26	
					Reporte de actividades		27 - 30	
			Variable 2: La satisfacción del ciudadano					
			Dimensiones		Indicadores		Ítems	Escala
			Fiabilidad		Modo como realiza el servicio		1 - 2	Muy de acuerdo = 1 Más bien de acuerdo = 2 Indiferente = 3 Más bien en desacuerdo = 4 Muy desacuerdo = 5
					veracidad		3 - 4	
					Solución de problemas		5 - 7	
			Sensibilidad		Desempeño institucional		8 - 9	
					Resultado de gestión		12 - 13	
Compromiso con el ciudadano		14 - 15						
Seguridad		Grado de atención		16				
		Credibilidad		17 -18				
		Evaluación de gestión		19 - 20				
Empatía		Personalizar la atención		21 - 22				
		Capacitación		23 - 24				
Elementos tangibles		Infraestructura		25 - 26				
		Material de comunicación		27 - 29				

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE A: LA FUNCIÓN REPRESENTATIVA DEL CONGRESO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	Escala y valores	Niveles o rangos
LA FUNCIÓN REPRESENTATIVA DEL CONGRESO	COMUNICACION	MANTENERSE EN COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS	1. ¿Cree usted que los congresistas proporcionan una adecuada información de sus actividades al ciudadano? 2. ¿Cree usted que es oportuna la comunicación que le brindan? 3. ¿Considera que su congresista se comunica con los pobladores de su localidad?		
		COMUNICACIÓN DE LAS DENUNCIAS	4. ¿Cree usted que las comunicaciones de sus denuncias que expone al congresista debidamente sustentadas son atendidas? 5. ¿Cree usted que la información que brinda al congresista sobre sus denuncias es confidencial? 6. ¿Considera que la comunicación con el personal del congresista ayuda a un mejor entendimiento de sus denuncias?		
		USO DE MEDIOS DE COMUNICACION	7. ¿Considera usted que el empleo de los medios de comunicación, hace más viable un adecuado uso de los recursos asignados por el Estado? 8. ¿Considera que su congresista hace uso de los medios de comunicación para resolver las denuncias hechas por la población? 9. ¿Cree usted que el congresista debe conocer los problemas de sus zonas y denunciarlos a los medios para una pronta solución?		
		INFORMACION DE GASTOS E INGRESOS DE AUTORIDADES	10. ¿Cree usted que es importante que el congresista comunique a la comunidad los Gastos e ingresos de las autoridades locales asignados por el Estado? 11. ¿Considera que esta comunicación optimiza el Gastos e ingresos de los Recursos asignados a su localidad? 12. ¿Considera importante que su congresista tenga una comunicación constante con sus autoridades locales?		
	ATENCION DE DENUNCIAS	COMPROMISO DE ATENCION	13. ¿Considera usted que sus denuncias son atendidas? 14. ¿El personal que atendió sus denuncias le brinda una seguridad de solución? 15. ¿Cree usted existe un compromiso por solucionar sus denuncias?		
		LOCALIDAD DE ATENCION	16. ¿Considera usted que en su localidad debería existir un local para sus denuncias? 17. ¿Cree usted que sus denuncias deben ser atendidas por personal que conozca de su localidad? 18. ¿Considera que debería existir un compromiso de atender las denuncias de su localidad?		
	FISCALIZACION A AUTORIDADES	TRATAMINETO DE LAS DENUNCIAS	19. ¿Cree usted que en el proceso de sus denuncias existen respuestas oportunas de lo denunciado? 20. ¿Considera usted que sus denuncias tienen un proceso adecuado para ser resueltas? 21. ¿Considera que el personal que trabaja con el congresista es el adecuado para resolver sus denuncias?		
		RESULTADO DE LAS DENUNCIAS	22. ¿Considera que existen cambios sustanciales a raíz de sus denuncias? 23. ¿Cree usted que en la fase de la denuncia se obtiene una información fehaciente de la ejecución de la demanda hacia sus autoridades? 24. ¿El congresista se comunica con usted para ver cómo va el proceso de su denuncia?		

	ACTUACIÓN PARLAMENTARIA	REGISTRO DE ACTIVIDADES	25. ¿Cree usted que se tiene información pública del registro de las actividades parlamentarias? 26. ¿Has comprobado que las actuaciones de tu parlamentario han logrado algún cambio significativo en tu localidad?		
		REPORTE DE ACTIVIDADES	27. ¿Considera que el parlamentario debería reporta sus actividades en un portal virtual o físico? 28. ¿Cree usted que la función de su congresista busca mejorar el buen uso de los recursos de su localidad 29. ¿Al terminar el año fiscal, el congresista debe presentar una información completa de sus actividades a la comunidad? 30. ¿Considera que los portales virtuales son el mejor modo de estar en contacto directo con las actividades de su congresista que lo representa?		

ANEXO 4
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE A: LA FUNCIÓN REPRESENTATIVA DEL CONGRESO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	COMUNICACIÓN							
1	¿Cree usted que los congresistas proporcionan una adecuada información de sus actividades al ciudadano?							
2	¿Cree usted que es oportuna la comunicación que le brindan?							
3	¿Considera que su congresista se comunica con los pobladores de su localidad?							
4	¿Cree usted que las comunicaciones de sus denuncias que expone al congresista debidamente sustentadas son atendidas?							
5	¿Cree usted que la información que brinda al congresista sobre sus denuncias es confidencial?							
6	¿Considera que la comunicación con el personal del congresista ayuda a un mejor entendimiento de sus denuncias?							
7	¿Considera usted que el empleo de los medios de comunicación, hace más viable un adecuado uso de los recursos asignados por el Estado?							
8	¿Considera que su congresista hace uso de los medios de comunicación para resolver las denuncias hechas por la población?							
9	¿Cree usted que el congresista debe conocer los problemas de su zona y denunciarlos a los medios para una pronta solución?							
10	¿Cree usted que es importante que el congresista comunique a la comunidad los Gastos e ingresos de las autoridades locales asignados por el Estado?							
11	¿Considera que esta comunicación optimiza el Gastos e ingresos de los Recursos asignados a su localidad?							
12	¿Considera importante que su congresista tenga una comunicación constante con sus autoridades locales?							

	ATENCION DE DENUNCIAS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que sus denuncias son atendidas?							
14	¿El personal que atendió sus denuncias le brinda una seguridad de solución?							
15	¿Cree usted existe un compromiso por solucionar sus denuncias?							
16	¿Considera usted que en su localidad debería existir un local para sus denuncias?							
17	¿Cree usted que sus denuncias deben ser atendidas por personal que conozca de su localidad?							
18	¿Considera que debería existir un compromiso de atender las denuncias de su localidad?							
	FISCALIZACION A AUTORIDADES	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Cree usted que en el proceso de sus denuncias existen respuestas oportunas de lo denunciado?							
20	¿Considera usted que sus denuncias tienen un proceso adecuado para ser resueltas?							
21	¿Considera que el personal que trabaja con el congresista es el adecuado para resolver sus denuncias?							
22	¿Considera que existen cambios sustanciales a raíz de sus denuncias?							
23	¿Cree usted que en la fase de la denuncia se obtiene una información fehaciente de la ejecución de la demanda hacia sus autoridades?							
24	¿El congresista se comunica con usted para ver cómo va el proceso de su denuncia?							
	ACTUACIÓN PARLAMENTARIA	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Cree usted que se tiene información pública del registro de las actividades parlamentarias?							
26	¿Has comprobado que las actuaciones de tu parlamentario han logrado algún cambio significativo en tu localidad?							
27	¿Considera que el parlamentario debería reporta sus actividades en un portal virtual o físico?							

ANEXO 5

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE B: SATISFACCION DEL CIUDADANO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
FIABILIDAD	el modo como realiza el servicio	1. ¿Considera usted que el congresista que lo representa desarrolla adecuadamente su función? 2. ¿Cree usted que el congresista que lo representa está tomando decisiones eficientes para su localidad?	Muy de acuerdo = 1 Más bien de acuerdo = 2 Indiferente = 3 Más bien en desacuerdo = 4 Muy desacuerdo = 5	Malo Regular Bueno
	Veracidad	3. ¿Cree usted en el congresista está realizando mejoras en su localidad? 4. ¿Está de acuerdo con las acciones realizadas por el congresista en mejoras de su localidad?		
	solución de problemas	5. ¿Existe una oficina descentralizada del congreso en su localidad para hacer más eficiente la solución a sus demandas? 6. ¿Hay eficiencia en la solución de sus demandas?		
SENSIBILIDAD	desempeño institucional	7. ¿Cree usted que existe un compromiso permanente con la localidad respecto a sus necesidades? 8. ¿Sabe usted si los Objetivos Estratégicos alcanzados para su localidad son reportados al Congreso de la Republica? 9. ¿Considera usted que el Planeamiento estratégico alcanzado dentro los plazos es reportado con eficiencia al Congreso de la Republica? 10. ¿Existe un trabajo integral entre las autoridades de su localidad y el congresista que lo representa?		
	resultado de gestión	11. ¿Los resultados de la Gestión realizados por el congresista que lo representa son las que usted esperaba? 12. ¿La Gestión de su congresista es la más adecuada para su localidad?		
	compromiso con el ciudadano	13. ¿En la ejecución de su función como congresista cree que está cumpliendo con el compromiso asumido? 14. ¿Se ha cumplido con los objetivos asumidos en su función respecto al compromiso con su comunidad?		

SEGURIDAD	grado de atención	15. ¿Considera adecuada la atención que le brinda el congresista que lo representa?		
	Credibilidad	16. ¿Le brinda confianza el congresista que lo representa?		
		17. ¿Considera que las funciones de su congresista van acorde con los objetivos de su comunidad que lo representa?		
evaluación de gestión	18. ¿Cree usted que debería existir una evaluación periódica respecto a la función del congresista que lo representa?			
	19. ¿Considera que la evaluación de sus funciones debería hacerla las autoridades de su localidad?			
EMPATIA	personalizar la atención	20. ¿Considera usted que el personal que recibe sus pedidos o denuncias se compromete a una solución? 21. ¿Hay percepción en el sentido del cambio, que adopta el congresista para el logro de una mejora en su comunidad?		
	Capacitación	22. ¿Cree usted que el congresista debería dispone de personal capacitado, para el cumplimiento de su labor en su localidad? 23. ¿Cree usted que debería realizarse capacitaciones programadas a los representantes de su comunidad para un mejor desempeño y comunicación con el congresista?		
	infraestructura	24. ¿Conoce usted si el congresista cuenta con instalaciones para su atención en su localidad? 25. ¿De conocerlo cree usted que cuenta con los mobiliarios y equipo adecuados para atenderlo?		
ELEMENTOS TANGIBLES	material de comunicación	26. ¿Recibe usted alguna comunicación respecto al desempeño del congresista en su localidad? 27. ¿Respecto a la información que recibe del congresista, las redes sociales son una buena solución? 28. ¿Sabe usted si el congresista de su localidad tiene cuentas con alguna red social como twitter, Facebook, u otro medio electrónico que pueda acceder para saber de su desempeño?		

ANEXO 6
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE B: SATISFACCION DEL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FIABILIDAD							
1	¿Considera usted que el congresista que lo representa desarrolla adecuadamente su función?							
2	¿Cree usted que el congresista que lo representa está tomando decisiones eficientes para su localidad?							
3	¿Cree usted en el congresista está realizando mejoras en su localidad?							
4	¿Está de acuerdo con las acciones realizadas por el congresista en mejoras de su localidad?							
5	¿Existe una oficina descentralizada del congreso en su localidad para hacer más eficiente la solución a sus demandas?							
6	¿Hay eficiencia en la solución de sus demandas?							
	SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que existe un compromiso permanente con la localidad respecto a sus necesidades?							
8	¿Sabe usted si los Objetivos Estratégicos alcanzados para su localidad son reportados al Congreso de la Republica?							
9	¿Considera usted que el Planeamiento estratégico alcanzado dentro los plazos es reportado con eficiencia al Congreso de la Republica?							
10	¿Existe un trabajo integral entre las autoridades de su localidad y el congresista que lo representa?							
11	¿Los resultados de la Gestión realizados por el congresista que lo representa son las que usted esperaba?							
12	¿La Gestión de su congresista es la más adecuada para su localidad?							
13	¿En la ejecución de su función como congresista cree que está cumpliendo con el compromiso asumido?							
14	¿Se ha cumplido con los objetivos asumidos en su función respecto al compromiso con su comunidad?							
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Considera adecuada la atención que le brinda el congresista que lo representa?							
16	¿Le brinda confianza el congresista que lo representa?							
17	¿Considera que las funciones de su congresista van acorde con los objetivos de su comunidad que lo representa?							



La función representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima metropolitano 2017

AUTOR:

Br. Juan Carlos Hidalgo Sayan

Escuela de postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima Norte

Resumen

La presente investigación titulada “La función representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima metropolitana 2017”.

Tiene por objetivo principal determinar la relación que existe entre la función representativa del congreso y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana 2017. Asimismo el tipo de investigación fue básica con un diseño no experimental y un nivel descriptivo correlacional. Por otro lado, la población estuvo constituida por un total de 180 personas que acuden a las oficinas del congreso de la República para ser atendidos por los congresistas representantes de Lima Metropolitana en las diferentes bancadas políticas, mientras que la muestra estuvo constituida por un total de 123 personas de total de la población. Asimismo, la técnica utilizada fue la encuesta, entre tanto el análisis de los datos se realizó a través del programa estadístico SPSS versión 23, en el cual se aplicó la estadística descriptiva e inferencial empleándose la prueba de hipótesis Rho de Spearman, asimismo, para la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach.

Sin embargo, los resultados determinaron que la función representativa del Congreso de la República del Perú no se relaciona con la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana, ya que mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo que la $\text{sig} = 0.936 > 0.05$, por lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

Abstract

The present investigation entitled "The representative function of the congress of the Republic of Peru and the satisfaction of the citizen in metropolitan Lima 2017".

Its main objective is to determine the relationship between the representative function of the congress and the level of citizen satisfaction in Metropolitan Lima 2017. Likewise, the type of research was basic with a non-experimental design and a correlational descriptive level. On the other hand, the population was constituted by 180 people that go to the offices of the congress of the Republic to be attended by the congressmen representing Metropolitan Lima in the different political parties, while the sample consisted of a total of 123 people out of the total population. Likewise, the technique used was the survey, while the analysis of the data was carried out through the statistical program SPSS version 23, in which descriptive and inferential statistics were applied using Spearman's Rho hypothesis test, also for the reliability of the instrument was used Cronbach's Alpha test.

However, the results determined that the representative function of the congress of the Republic of Peru is not related to the satisfaction of the citizen in Metropolitan Lima, since by Spearman's Rho test it was obtained that $\text{sig} = 0.936 > 0.05$, so which accepts the null hypothesis and the alternative is rejected.

Introducción

En la presente investigación está constituido por las indagaciones de otros autores en ese sentido. A nivel internacional.

Adimark, (2014). Una de las instituciones con menor confianza de su población es el Congreso Chileno por ello es que se tiene el ese complicado problema, con porcentajes de alrededor de 20% de aprobación; tanto para la Cámara de

Diputados como al Senado, del cual ambas presentan un rechazo del 60%, mediante esta evaluación de los ciudadanos está incluido en una tendencia que solo conlleva a los cambios que corresponde con el fin del gobierno de la alianza y el reciente ciclo parlamentario. En el Senado su aprobación llegó a subir 19 puntos, del cual son 40 para su aprobación, y la Cámara de Diputados incremento en 20 puntos y se situó en el 38% de su aprobación.

Según el Latinobarómetro (2015). Incita que los números son pruebas de lo que está afectando ya que el rango de confianza en la que están sujetos los partidos, el congreso y el poder judicial dentro de los 20 años de las instituciones de la democracia no supera los 4 de cada 10 latinoamericanos. Esto sin estimar a los gobiernos que se mueven por otras razones, esto quiere decir que todo el tiempo la gran parte de la ciudadanía tiene desconfianza en las instituciones.

A nivel nacional. Ottiniano (2012), según un estudio realizado por el CPI para evaluar el desempeño y la gestión que vinieron realizando del congreso de la República por la fecha de 10 al 14 de noviembre de 2012, del cual fueron estos los resultados. Es así que de un total de 1450 personas de cual se les pregunto ¿aprueba o desaprueba la gestión que viene realizando el actual Congreso de la República?, para lo cual la respuesta en desaprobación fue del 60.5%, Lima Metropolitana 57,3%, con un promedio en el país interior del 64.4%.

GFK (2017), para las evaluaciones se ha seleccionado una sucesión de encuestas desarrolladas en distintos lugares de tiempo que están registrados de 1996 hasta la actualidad, realizadas por diferentes entidades encuestadoras, a pesar de no tener en conocimiento teórico en la política, son especialistas en estudios de mercado comercial ya que realizan evaluaciones sobre la opinión pública, eso les da la facultad de diferenciarse, como las matrices y edificar listas de medida más refinados que se desarrollen en la investigación. Asimismo, se analiza que la aprobación del Congreso era mejor en los años del 95 y 96, donde el nivel fue del 50.20 %continuamente para el 1997 la desaprobación llegó al 75.80%. Pero con el pasar del tiempo las encuestadoras han evaluado la aprobación en una desaprobación del Congreso. Porque un 71% de la población peruana desaprueba la gestión del Congreso de la República, y con un mínimo de aprobación del 17%, según la encuestadora nacional urbana de julio de GFH.

Problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la función representativa del Congreso de la República del Perú y el nivel de Satisfacción del ciudadano 2017?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la función representativa del congreso y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana 2017.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre comunicación con ciudadanos y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre atención de denuncias y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre fiscalización a autoridades y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.

Determinar la relación entre la actuación parlamentaria y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana.

Metodología

La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, de nivel descriptivo y correlacional. Según Valderrama (2015) el tipo de investigación básico se considera como una investigación teórica, pura o fundamental. Se enfoca en aportar un cuerpo estructurado de teorías científicas y no genera necesariamente resultados de aplicación práctica de forma inmediata. Se ocupa en recolectar información de la realidad para acrecentar el conocimiento teórico-científico, enfocado al descubrimiento de normas y leyes (p. 164). La investigación presenta una investigación de diseño no experimental, pues el investigador no busca manipular las variables para conocer si hubo algún cambio sino analizar las variables en su fenómeno o evento natural y es transversal porque el trabajo se llevó a cabo en un solo periodo de tiempo; dicha afirmación está bajo sustento de (Valderrama ,2015, p.178). Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 93), acota que los estudios correlacionales están en la búsqueda de respuestas orientadas a la interrogación de la investigación,

así también el estudio tiene como propósito de saber la relación o el grado de asociación que tienen ambos fenómenos, conceptos, variables, entre otras según el nivel de investigación. La población en esta investigación estará conformada por un total de 180 personas que acuden a las oficinas del congreso de la República para ser atendidos por los congresistas representantes de Lima Metropolitana en las diferentes bancadas políticas. La técnica empleada fue la encuesta en el que se utilizó una ficha que constó de 30 preguntas formuladas a partir de los indicadores, asimismo para el análisis de los resultados se utilizó la media aritmética, desviación estándar, tabla de frecuencia, prueba estadística de normalidad y prueba estadística no paramétrica o paramétrica para la contrastación de hipótesis para verificar si existe relación entre ambas variables.

Resultados

Los resultados señalaron que:

En la prueba de correlación se aprecia que el $sig = 0.367 > 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Es decir, la comunicación no se relaciona con la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana con un coeficiente de correlación de -0.68 inversa expresa que la correlación es muy baja casi nula y no significativa por cuanto $p: 0,367 > 0,05$ que permite aceptar la hipótesis nula por lo que se infiere no existe correlación entre la comunicación y la satisfacción del ciudadano, resultado que permite pensar a medida que la comunicación aumenta esta no mejora la satisfacción del ciudadano.

Discusión

El objetivo de la siguiente investigación es determinar la relación que existe entre la función representativa del congreso y el nivel de satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana 2017. Dentro de la validación de hipótesis general es mediante el coeficiente de correlación de Spearman en cual la significancia es $0.936 > 0.05$, es decir que no existe significancia en las dos variables, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula; asimismo según la tabla 8 rangos de correlación en la hipótesis general tiene un coeficiente de -0.006 , entonces no existe una relaciona significativa entre la función

representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana. En ese sentido, los resultados en la tabla 9 indican que el 77.78% de la función representativa del congreso de la República del Perú es regular y en la tabla 11 se observa que el 51.11% de encuestados mencionan que la satisfacción del ciudadano está satisfecho. Independientemente la población menciona su percepción pero como se muestra los resultados ambas variables no presentan ninguna relación, además el autor Delgado (2012) dice que la función representativa se acata de acuerdo a lo dictado por la consciencia del parlamentario e implica que todas las acciones que efectúa el que es designado por mandato de la población deben ser realizadas por interés del país. Las acciones de representación se refieren a acciones que se acatan para que otros individuos decidan por intermediación de aquel que los representa (p.62). Por otro lado, en los antecedentes según Gallup (2015), en Colombia una encuesta realizada por Gallup que fue consultado por el sentir de 1.200 colombianos mayores de 18 años y en cinco ciudades del país que fueron Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, con el margen de error de 3%, en las fechas de 18 hasta el 24 de junio, del cual los resultados indicaron la desaprobación de la gestión del presidente Santos como también la desaprobación del congreso con un 71%. Esto comprueba el malestar que está pasando el pueblo colombiano como también la falta de atención que presenta el pueblo colombiano. Pero según realizadas las encuestas los resultados en Colombia son muy distintos en el Perú, ya que a pesar que el ciudadano se encuentra satisfecho su función representativa del congreso no es buena.

Para la validación de hipótesis específica 1 resulta a partir del coeficiente de correlación de Spearman donde la significancia es $0.367 > 0.05$, es decir que no existe significancia en las dos variables, por lo que rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, en ese sentido según la tabla 8 rangos de correlación en la hipótesis específica 1 tiene un coeficiente de -0.68, entonces no existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana. En ese sentido, los resultados en la tabla 9 indican que el 77.78% de la función representativa del congreso de la República del Perú es regular y en la tabla 10 se observa que el 77.8% manifiestan que la comunicación es regular, esto quiere decir la gran mayor parte de personas perciben el inadecuado manejo de la comunicación por parte del Congreso. Además, según

Guardia (2009) manifiesta que se denomina comunicación al proceso a través del cual un mensaje anunciado por una persona, denominado emisor, es entendido por el denominado destinatario o receptor, quien es el individuo o ente al cual está destinado el mensaje, debido a la presencia de un código general. Dicho procedimiento implica 2 fases: la emisión y recepción del mensaje denominado codificación y descodificación, respectivamente (p.16). Es por ello que este punto no se aplica de manera eficiente en la entidad. Para la validación de hipótesis específica 2 resulta a partir del coeficiente de correlación de Spearman donde la significancia es $0.819 > 0.05$, es decir que no existe significancia en las dos variables, por lo que rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, en ese sentido según la tabla 8 rangos de correlación en la hipótesis específica 2 tiene un coeficiente de -0.17 entonces no existe una relación significativa entre la atención de denuncias y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana. En ese sentido, los resultados en la tabla 9 indican que el 77.78% de la función representativa del congreso de la República del Perú es regular y en la tabla 10 se observa que el 70% indican que la atención de denuncias es regular, es decir que el compromiso y la localización de las denuncias no están funcionando de la mejor manera. Además, según La Contraloría General de la República (2012), menciona que se define como actos de gestión interna, al mandato emitido por un órgano del ente, que se dirige a optimizar la eficiencia y eficacia del servicio que ofrece, además de alcanzar los propósitos que busca el ente. Cada acto de gestión interna de la institución está dirigido a estructurar o permitir el funcionamiento su misma labor o servicio.

Para la validación de hipótesis específica 3 resulta a partir del coeficiente de correlación de Spearman donde la significancia es $0.725 > 0.05$, es decir que no existe significancia en las dos variables, por lo que rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, en ese sentido según la tabla 8 rangos de correlación en la hipótesis específica 3 tiene un coeficiente de 0.026 entonces existe una relación muy baja significativa entre fiscalización a autoridades y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana. En ese sentido, los resultados en la tabla 9 indican que el 77.78% de la función representativa del congreso de la República del Perú es regular y en la tabla 10 se observa que el 45% indican que la fiscalización a autoridades es regular, eso quiere decir que el tratamiento y resultado de denuncias no se están desarrollando de manera eficaz. Además,

según Human (2012) infiere que la fiscalización tiene como fin fortalecer el compromiso del gobierno en relación a la defensa de los derechos de la persona, sin reemplazar dicha responsabilidad. Se presentan una variedad de fundamentos elementales de la fiscalización que los titulares de los derechos humanos que realizan esta labor tienen que considerar, así como guardar respeto todo el tiempo. Para la validación de hipótesis específica 4 resulta a partir del coeficiente de correlación de Spearman donde la significancia es $0.785 > 0.05$, es decir que no existe significancia en las dos variables, por lo que rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, en ese sentido según la tabla 8 rangos de correlación en la hipótesis específica 4 tiene un coeficiente de -0.20 entonces no existe una relación significativa entre la actuación parlamentaria y la satisfacción del ciudadano en Lima Metropolitana.

En ese sentido, los resultados en la tabla 9 indican que el 77.78% de la función representativa del congreso de la República del Perú es regular y en la tabla 10 se observa que el 63.9% refutan que la actuación parlamentaria es regular, eso quiere decir que los registros y reportes de las actividades no se están trabajando de la mejor manera y por ello se necesita implementar nuevas formas que agilicen el proceso. Además, según Campana (2012) la obligación que tiene el parlamentario de comunicar de forma regular respecto a sus acciones parlamentarias no puede abarcar una opinión ofensiva, denigrante o difamatoria que dañe la reputación y el buen honor del individuo, ya que si estos se mencionan no se encontrarían protegidas por la inmunidad.

Conclusiones

Primera: A partir de los datos resueltos se puede afirmar que la variable 1 no tiene relación ya que ($Rho = -0.006$) y con una significancia (p valor = 0.936 es mayor a 0.05) con la variable 2.

Segunda: en cuanto a la comunicación no tiene una relación significativa por lo que resulta -0.68 , eso quiere decir que la comunicación y la satisfacción del ciudadano no presentan relación alguna.

Tercera: en cuanto a la atención de denuncias no tiene una relación significativa por lo que resulta -0.17, eso quiere decir que la atención de denuncias no guarda relación con la satisfacción del ciudadano.

Cuarta: en cuanto a la fiscalización a autoridades tiene una relación significativa muy baja por lo que resulta 0.026, eso quiere decir que la fiscalización a autoridades tiene relación muy baja con la satisfacción del ciudadano.

Quinta: en cuanto a la actuación parlamentaria no tiene una relación significativa por lo que resulta -0.20, esto quiere decir la actuación parlamentaria no tiene relación alguna con la satisfacción del ciudadano.

Referencias

Adimark, (2014). *Chile y el parlamento (congreso nacional) que queremos*. Recuperado de <http://mastor.cl/blog/2014/04/chile-y-el-congreso-nacional-que-queremos/>

Campana, J (2012). *Inmunidad parlamentaria, acceso a la justicia y protección del*

Delgado, C. (2012). *Manual del parlamento : introducción al estudio del Congreso*. Lima: Fondo editorial del Congreso. Argentina: Universidad Nacional del Sur.

Latinobarómetro (2015). *La confianza en américa latina 1995-2015: 20 años de opinión pública Latinoamérica*. Chile: Banco de datos en línea.

Gallup (2015). *El tiempo: el alcalde peor calificado*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16638602>

Guardia, N. (2009). *Coordinación educativa y cultural centroamericana: lenguaje y comunicación*. Editorama S.A.

GfK.(2017). *Escuela Nacional Urbana Rural*. Lima. Obtenido de https://www.gfk.com/fileadmin/user_upload/country_one_pager/PE/documents/GfK_Opinio__n_Mayo_2017_3.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5° ed. México: McGraw. Hill/interamericana editores S.A.

Ottiniano, M (2012). El correo: Encuesta CPI: 60.5% de peruanos desaprueban el trabajo del congreso. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/politica/encuesta-cpi-60-5-de-peruanos-desaprueba-e-205693/>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Abner CHAVEZ LEANDRO**, tomando conocimiento de la tesis del estudiante **Juan Carlos HIDALGO SAYAN**, titulado “**La función representativa del Congreso de la República del Perú y la Satisfacción del ciudadano en Lima metropolitano 2017**” Constató que la misma tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 17 de febrero de 2018

Abner Chávez Leandro

DNI: 22469265

Feedback Studio - Vista previa

https://www.feedbackstudio.com/feedback-studio/10482/10482

feedback studio

La función representativa del Congreso de la República del Perú y la Satisfacción del ciudadano en Lima metropolitana 2017



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

La función representativa del Congreso de la República del Perú y la Satisfacción del ciudadano en Lima metropolitana 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Juan Carlos Hidalgo Sayan

ASESOR:

Página 1 de 15
Número de evaluación: 10482

Resumen de coincidencias

23%

1	Entregado a Universidad...	15 %
2	www.hondacv.com	2 %
3	www.lima.org.pe	1 %
4	repositorio.ucr.edu.pe	1 %
5	www.peru.com	<1 %
6	hondacr.com	<1 %
7	publicaciones.misano...	<1 %
8	Entregado a University...	<1 %
9	hondacr.com	<1 %

4 de 8

23 Feb 10:07 AM

Delic



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Hidalgo Sayon Juan Carlos

D.N.I. : 09617500

Domicilio : Av. Alfredo Mendicola 6821 Dpto. 501A

Teléfono : Fijo : Móvil : 984779676

E-mail : hidsayju1972@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

 Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

 Tesis de Posgrado Maestría Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Hidalgo Sayon Juan Carlos

Título de la tesis:

La función representativa del congreso de la
República del Perú y la satisfacción del ciudadano
en Lima Metropolitana 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Sí autorizo a publicar en texto completo mi tesis. No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

04/09/2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Juris
Munoz
1066-78

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto Bueno para tesis

ESCUELA DE POSGRADO

Juan Carlos Hidalgo Sayan con DNI N° 09617500
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en N. Alfredo Mendiola 6821 Dpto 504 A Los Olivos
(Calle / Lote / Mc. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:
Que en mi condición de alumno de la promoción: 206 II del programa: Gestión Pública
(Promoción) (Nombre del programa)
identificado con el código de matrícula N° 2001057504
(Código de alumno)
de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto Bueno para tesis

[Handwritten signature and circular stamp of ESCUELA DE POSGRADO UCV INVESTIGACIÓN CAMPUS LIMA NORTE]

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
11 JUL. 2018
RECIBIDO

Por lo expuesto, agradezco de antemano a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 11 de Julio de 2018

Hora: / Firma: [Handwritten signature]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a.
- b.
- c.
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 984 591630
Email: hidalgojca@ucv.edu.pe