



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Desarrollo Urbano y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de San Martín
de Porres año, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Magallanes Montero, Alexander Hernando (ORCID: 0000-0001-6621-3031)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (ORCID: 0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del territorio

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

Agradecer a mi querida hija **Alexandra Magallanes Saldaña** y a mis padres **María del Carmen Montero Alanya** y **Óscar Raúl Magallanes Díaz** que supo, apoyarme en todas mis decisiones que me he esgrimido y saber avanzar mis objetivos con muchos valores inculcados desde mi etapa universitaria, y ser un profesional de éxito a pesar en el tiempo que vivimos de pandemia nacional en nuestro país.

Agradecimiento:

A nuestro amado Jesucristo, a toda mi familia, por estar bien de salud en tiempos de covid19 y apoyo generoso por inducirme a lograr mis metas.

A mi Estimada Profesora la **Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández**, por su dedicación a la enseñanza y comprensión, y ser una guía para lograr con éxito el propósito de ser profesional especializado en Gestión Pública.

Índice de Contenidos

	Pag.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaración de Autenticidad	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstrac	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	49
VIII. REFERENCIAS	50
IX. ANEXO	52
Anexo 1: Matriz de Consistencia	46
Anexo 2: Instrumento de medición de variables	48
Anexo 3: Base de datos	50
	vi

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cuadro matriz para operacionalizar la variable 1: Desarrollo Urbano	18
Tabla 2. Cuadro matriz para operacionalizar la variable 2: Satisfacción del usuario	19
Tabla 3. Valores instrumento Alfa de Cronbach	21
Tabla 4. Comentario sobre el coeficiente de interrelación de Spearman	22
Tabla 5. Frecuencias de los niveles de desarrollo urbano	23
Tabla 6. Frecuencias de los niveles de Estructura Catastral	24
Tabla 7. Frecuencias de los niveles de Espacios Públicos	25
Tabla 8. Frecuencias de los niveles de Áreas Verdes	26
Tabla 9. Frecuencia de los niveles de satisfacción del usuario	27
Tabla 10. Resultados de coeficientes de correlación	28

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Niveles de Desarrollo Urbano	23
Figura 2. Niveles de Estructura Catastral	24
Figura 3. Niveles de Espacios Públicos	25
Figura 4. Niveles de Áreas Verdes	26
Figura 5. Niveles de Satisfacción de Usuario	27

Resumen

Mi trabajo de estudio de investigación, denominada como “Desarrollo Urbano y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020”, tiene como finalidad determinar, la relación dentro de un desarrollo urbano y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de San Martín de Porres año, 2020. Mecanismos que se utilizaron en base a una modernización de la gestión de turno en las instituciones del estado aprobado bajo la ley de municipalidades 27972.

La descripción tiene como objetivo contrastar el paradigma cuantitativo, a través del método deductivo, el tipo de estudio a nivel correlacional de diseño de investigación descriptivo relacional. Estudio que se aplicó en la Municipalidad de San Martín de Porres en Lima Norte, Función dirigida a gerente de desarrollo urbano, Alcalde, Funcionarios, y usuarios del distrito de San Martín de Porres relacionados, muestra que de especialistas de tipo no probabilístico. Se utilizarán técnicas para recabar todo tipo de información a través de cuestionarios y otros, para recoger ideas de los encuestados dados que serán validados a través del desarrollo de la investigación con cada uno de ellos (entrevistados).

Por consiguiente, en una investigación de gestión pública administrativa donde la ley de municipalidades ostenta para que puedan ser aplicadas estas normas en cada municipalidad que corresponda y sea satisfecho a través de los usuarios que solicitan determinada actuación sobre su solicitud. Es así, que el funcionario debe evaluar la solicitud de cada ciudadano para así poder remitir su requerimiento de necesidad en la asociación, asentamiento humano, cual programa se encuentre inscrito, de acuerdo a los procesos administrativos tendrá 30 días hábiles para poder resolver la solicitud de cada ciudadano. Por ende, el área encargada debe fomentar los requisitos esenciales para poder solicitarlo de acuerdo a la norma establecida por la jurisdicción. En efecto deben garantizar los derechos de los ciudadanos y no ser vulnerados en cuanto a su derecho constitucional y un debido proceso.

Palabras claves: Desarrollo Urbano, satisfacción del usuario, asistentes administrativos, municipalidad de San Martín de Porres.

Abstract

My research study work, called "Urban Development and User Satisfaction in the Municipality of San Martin de Porres year, 2020", aims to determine the relationship within an urban development and the satisfaction of users in the municipality of San Martin de Porres year, 2020. Mechanisms that were used based on a modernization of shift management in state institutions approved under municipal law 27972.

The description aims to contrast the quantitative paradigm, through the deductive method, the type of study at the correlational level of relational descriptive research design. Study that was applied in the Municipality of San Martin de Porres in North Lima, a function directed to urban development manager, Mayor, Officials, administrative assistants, and users of the San Martin de Porres district related to the research topic, shows that specialists non-probabilistic type. Techniques will be used to collect all kinds of information through questionnaires and others. Each instrument is valuable to be able to collect ideas from the given respondents that will be validated through the development of the investigation with each of them (interviewees).

Consequently, in an investigation of administrative public management where the municipal law holds so that these norms can be applied in each corresponding municipality and is satisfied through the users who request a certain action on their request. Thus, the official must evaluate the request of each citizen in order to send their requirement of need in the association, human settlement, which program is registered, according to the administrative processes they will have 30 business days to resolve the request for Every citizen. Therefore, the area in charge must promote the essential requirements to be able to request it according to the norm established by the jurisdiction. In effect, they must guarantee the rights of citizens and not be violated in terms of their constitutional right and due process.

Keywords: Urban Development, user satisfaction, administrative assistants, municipality of San Martin de Porres.

I.- INTRODUCCIÓN

La mejora de los países Americanos en el Caribe advierte que el Banco Interamericano de desarrollo (2016) ha tenido un desarrollo urbano significativo a través de la satisfacción del usuario con diversos departamentos distritales, la población ascendió en el año 1950 en un 41%, incrementado hasta el 80% hasta el presente año, por ende, los países latinoamericanos han alcanzado un crecimiento monetario y productivo, por ende, que su producto data un 60%, 70%, la riqueza no es complementario en los departamentos distritales a nivel nacional sino que la pobreza también prima en los hogares de cada ciudadano de modo que cada dos personas de tres existe aún en la población en una aplicación al estudio catastral, espacios públicos o áreas verdes.

En el transcurso de los días han pasado diversos cambios climáticos, el ambiente, desastres naturales, hasta los financiamientos con cada limitación dado que busca un subdesarrollo en el desarrollo urbano en América Latina y el Caribe. Cabe precisar que las ciudades mencionadas son de manera interdependientes dada la circunstancias de la economía pretende satisfacer las necesidades de los usuarios, es decir el sistema es completo, ante un planteamiento al subdesarrollo urbano. Así mismo, las ciudades más nombradas están en la medida donde gozan de grandes problemas económicos, sociales y ambientales. Por ello decimos que causa una estabilidad sostenible al desarrollo, por ello, es muy importante conocer cuánto problema tiene dicha ciudad para poder aplicar las medidas correctivas ante un procedimiento de desarrollo urbano en cada jurisdicción necesaria y urgente.

En el Perú según señala Gestión (2016) no se queda atrás el avanzar proyectos a futuro y lograr mejorar un desarrollo urbano con beneficio de una satisfacción del usuario frente a los pobladores o ciudadanos que piden al momento que se emitan reuniones, los vecinos del sector y junto con ellos podamos forjar un mejor embellecimiento de la ciudad, dado que estos casos siempre connotan en los asentamientos humanos, cuando necesitan todo el apoyo de la gestión responsable de cada sector o distrito para solucionar sus problemas de cada vecino, es decir, llámese catastro, espacios públicos, y las

areas verdes son importantes, y necesarios para un desarrollo urbano. Es así, que en la capital de Lima hace un tiempo era cultivo, donde se manejaban grandes, tierras de sembrío, chacras y poco a poco se fueron constituyendo con las normas mencionadas por cada gestión municipal, para poder acceder a los elementos necesarios y fundamentales cada ciudadano debe tener una propiedad constitutiva, la satisfacción de parte de los ciudadanos, por ello, cuando se genera un desarrollo urbano improvisado se extiende la soberanía en general.

En Nuestro país Pacheco (2018) carece de recursos económicos al momento de aprobar proyectos solicitados al Ministerio de Economía y Finanzas, aduciendo que se debe llevar un procedimiento adecuado para el desembolso de recurso del estado causando zozobra para una aplicación correcta del desarrollo urbano para los interesados, a pesar que a futuro obtengan mejores ingresos cuando uno tribute, subiendo el valor de cada propiedad con el mejoramiento de pistas, veredas y servicios necesarios para los pobladores.

Al respecto, en la municipalidad de San Martín de Porres Chaves (2020), induce, que el desarrollo urbano y la satisfacción del usuario aun no se connota por varios años por no decir desde la creación de la institución pública mencionada, cabe decir que a pesar que existe una Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 de fecha 13 de mayo del 2008, que obligatoriamente cada institución municipal ejecute por medio del consejo municipal del distrito, proponer una ordenanza en el desarrollo urbano, que contribuya con la sociedad y beneficio de los usuarios en cuanto al catastro, habilitaciones urbanas, y áreas verdes entre otros, no se cumple a la actualidad.

En base a mi investigación frente a la norma como corresponde en dicho municipio distrital, por estar de acuerdo a los parámetros establecidos en la ley, el responsable es el titular de la entidad pública, el señor Alcalde de realizar sus funciones a través de ordenanzas municipales en su gestión al igual que cada distrito municipal a nivel nacional de su desarrollo urbano y el servicio que brinda a cada ciudadano con la finalidad de satisfacer al usuario.

Tenemos el Problema general, ¿Cual es la relación entre el desarrollo urbano y la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres año, 2020? Por consiguiente, tenemos los Problemas específicos. ¿De qué manera la estructura de catastro se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres año, 2020?, ¿De qué manera los espacios publicos se relacionan con la satisfacción del usuario en la municipalidad de sna martin de porres año, 2020?, ¿De qué manera las areas verdes se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres año, 2020?

La justificación teórica recabar todo tipo de información de mis variables que son el desarrollo urbano y la satisfacción del usuario, puesto que con mi investigación buscara contradecirlas en mi análisis, que me dará una mejor respuesta a mis dudas frente al tema estadístico, general y de importancia para los ciudadanos, de tal forma, en la **justificación practica**, que a travez de los hechos y superviciones constantes en la ciudad distrital con los vecinos del sector, y apoyo de la gestion publica, se pueda contribuir con las necesidades de la poblacion, para recoger datos reales frente a las normas establecidas que se cumplan, y buscar una solucion de mi estudio de investigacion, en la **justificacion social**, la investigacion beneficiara la solucion de los pobladores y futuras, para que haya una mejor calidad de vida, de buscar una solucion de sus necesidades o mejoras de la poblacion, a travez de la modernizacion de una gestion moderna ante una estructura eficiente de estructura castral, los especios publicos y areas verdes.

Objetivo general: Identificar los problemas del desarrollo urbano y la satisfacción del usuario que se origina en la municipalidad de san martin de porres año, 2020. De tal modo los Objetivos específicos son: Identificar el nivel de conocimiento de la estructura de catastro y la satisfacción del usuario de la municipalidad de san martin de porres año, 2020. Identificar el nivel de conocimiento en los espacios publicos y la satisfacción del usuario de la municipalidad de san martin de porres año, 2020. Identificar el nivel de conocimiento en las areas verdes y la satisfacción del usuario de la municipalidad de san martin de porres, 2020.

Hipótesis General: Existe una relación entre la información del desarrollo urbano y la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres, 2020. Hipótesis Específicas. Existe una relación entre la información de la estructura de catastro y la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres año, 2020. Asi como, Existe una relación entre la información de los espacios publicos y la satisfacción del usuario de la municipalidad de san martin de porres año, 2020. Existe una relación entre la información de las areas verdes y la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres año, 2020.

II. MARCO TEORICO

En america latina, en mexico Ramos (2016) señala que el desarrollo urbano es tarea de todos en cuanto al progreso de todos los ciudadanos dado que los ciudadanos no solo se deben constituir o contribuir al medio ambiente, sino tambien emprender en cuanto a la satisfaccion del usuario en beneficio de los ciudadanos en el sentido de obras publicas, recuperacion de los espacios libres cuidando el medio ambiente en que se encuentra. La investigacion en base a una planificacion del desarrollo urbano en cuanto a la satisfaccion del usuario dado que se analiza el lugar, las tierras para brindar solucion de los ciudadanos respecto a los casos que no se dan o cumplen en varios sectores de parte de cada gobernador entrante cuando asume su mandato.a modo de conclusion el autor señala que para una mejor atencion a los usuarios se deberia hacer un analisis exahusto de los problemas en general sobre los suelos y subsuelos para un mejor cambio en participacion de los ciudadanos y el gobierno de turno. Es importante la participacion de todos al ser necesidades basicas o tener la misma proporcionalidad con los vecinos cercanos a su propiedad donde no les falta ningun documento cumpliendo la formalidad de un hogar donde el ciudadano no debe ver obstaculos frente a estos casos, caso contrario, debe enajenar para un progreso de la ciudad en donde esta inmersa sobre la planificacion de proceso de desarrollo en la sociedad.

Laguna (2016) en su investigacion del pais de mexico de tipo aplicada, obteniendo como muestra la municipalidad de matamorros, deduce en sus resultados que el desarrollo urbano se llevo a cabo de una jerarquizacion de

futuras y existentes teniendo problemas con la contaminación de los vehículos, donde frena de tal manera el crecimiento de un desarrollo urbano en cuanto a la satisfacción de los usuarios que deben tener y corresponde como en toda sociedad los que se deban encargar a la solución del problema son los ingenieros en materia urbana que se encuentran involucrados con la comunidad de forma indirecta tanto que asumen una gestión de objetivos trazados en beneficio de los pobladores. Las políticas de desarrollo urbano no solo deben analizar en la parte tecnológica sino también en el crecimiento de lugares aledaños donde no tengan este tipo de problema constantes, así mismo, lo que sucede en la municipalidad de Matamorros es un tema de subdesarrollo urbano regional y una buena planificación ante una definición de competitivo territorial.

Romero (2016) induce que el desarrollo urbano tanto como la satisfacción del usuario son partes donde surge el crecimiento de dicha ciudad, es así, que son puntos importantes para el fortalecimiento de la ciudad. Para disminuir, o utilizar los espacios públicos de suma importancia para la sociedad y ciudadanos del sector por un mejoramiento de su distrito de la mano con el gobierno central la metodología del enfoque es cualitativa, con la finalidad de estudiar el desarrollo urbano y la satisfacción de los usuarios, observando 14 días de estudio del lugar llegando a obtener 22 usuarios y 6 informantes que fueron entrevistados. Se llegó a la conclusión según el autor que si puede ver un mejoramiento en cuanto al estudio de suelos, y puedan contar con una economía, seguridad, salud, apropiación del espacio e incluso visitas turísticas, etc.

A nivel nacional, Ríos (2017) señala que para un desarrollo urbano en nuestra sociedad es la participación de todos los ciudadanos en donde habitan y obtener una satisfacción del usuario eficaz, relacionado a la ciudadanía y al medio ambiente como propiedad total. La investigación es descriptiva explicativa, donde no se tomó una muestra, sino se recolectó los datos suficientes de una bibliografía especializada. En los niveles locales siempre se debate sobre una reforma de desarrollo urbano y la satisfacción del usuario frente a los que necesitan una globalización ambiental, por que no

siempre toman las decisiones para aplicar este problema en la ciudad, hasta son ineficaces al nuevo reto de cambiar nuestra sociedad. En nuestro país no realizan estudios en las ciudades que necesita un desarrollo urbano óptimo no decimos de las variables o economía que siempre suele aplicarse, considero una ciudad ecológica de una investigación frente a los lugares que les faltan aun por satisfacer una planificación tradicional frente al sub desarrollo de sostenibilidad social.

Uribe (2015) señala sobre el desarrollo urbano en el periodo regional y la satisfacción del usuario en el Perú, así mismo, la investigación se hizo enfoque a nivel descriptivo explicativo, correlacional, evaluado a 14 personas, en el proceso de participación participativa, quienes fueron entrevistados. El autor señala que para una planificación de desarrollo urbano y una satisfacción del usuario involucra un documento – plan, no siempre sucede, es decir, que las autoridades están para cumplir las leyes y normas cuando se encuentran a cargo de una gestión pública como las municipalidades a nivel nacional. Se determinó que la relación positiva entre el desarrollo urbano y la satisfacción del usuario tiene relación con los indicadores, (existen ciudades que cuentan con el servicio de agua, luz, zonificación, catastro ya reas verdes), encontrándose a nivel nacional todo estos puntos críticos de un desarrollo urbano de cultura.

Lam (2015) señala que el desarrollo urbano en base al espacio público durante la presentación de diversas personas artísticas contribuyen el desarrollo ciudadano. La investigación se dio en los comportamientos y uso, en la ciudad, por ello, se refleja las personas que asisten a dicho evento con la finalidad de analizar el comportamiento de una sociedad, esto se realizó en la gestión de alcaldesa de Lima Susana Villarán, el autor señala que al momento de estos tipos de escenarios vistos en cada ciudad del sector, son aleatoriamente, ocupando el espacio público por un momento, o cierta hora, claro autorizado por la municipalidad de su jurisdicción y las medidas correspondientes si sucediera algún percance considerando un lugar urbanístico del distrito. El autor señaló que los espacios públicos data la forma de disfrutar, usar el espacio público a la vez del fortalecimiento ciudadano y la

recuperación del espacio. Las personas de forma general aprecian la orquesta quien está cantando o les gustaba el lugar de juntarse con los demás vecinos del sector.

A nivel local, Alcántara (2015) induce que las municipalidades regionales, y el sub desarrollo urbano en todos los distritos a nivel nacional, se utilizó el diseño transversal, aplicativo – no experimental, por ello, la muestra de estudio se realizó a 371 usuarios quienes fueron encuestados. Los datos recabados fueron procesados en SPSS para obtener los resultados se dio un 36% de personas que no muestran aspecto territorial, ni urbanísticos, y uno 78% de deficiente en el desarrollo urbano, se llegó a la conclusión que los distritos de San Rafael, Shatoja, Tres Unidos, y San Hilarion se mejora el desarrollo en sus localidades, pero no un desarrollo urbano, sostenible, económico, dado a conocer una gestión administrativa deficiente.

El **desarrollo urbano** señala el autor Cafac (2011) en un plan de satisfacción del usuario en el desarrollo urbano es un instrumento técnico dado que la necesidad de suceda un mejor ordenamiento territorial en el que se expresen toda forma de sentir sobre las provisiones para la organización y un futuro del progreso de la población y puedan instrumentar o desarrollar nuevas normas necesarias para la sociedad.

Por otro lado, Vallmitjana (2002) sostiene que una planificación urbana es todo aquella actividad, mediadora y conciliadora del sistema de relaciones que conllevan y establecen, la comunidad y la administración, que data en un medio político, social y económico, a través de variables a lo largo del tiempo. Por ende, uno de sus mayores objetivos señala que los tiempos de una acción que tendrá que ser comprendidos y tener sentido con los más significativos de las mismas comunidades.

Arquinetpolis (2017) El planteamiento urbano nos convierte en ordenar no solo el uso no solo del suelo sino regular las equivalencias para un desarrollo o, en su efecto, la de su permanencia. Es un grupo de prácticas de carácter netamente regular, proyectivo y técnico que se realiza un modelo de adecuación para un lugar o espacio, que normalmente se refiere a un ente municipal, una longitud metropolitana, ya sea urbana o una escala de barrio.

Para Paredes (2013), el plan de desarrollo urbano consigna el futuro de un desarrollo de la ciudad capital en el que se cumple correlativamente concurrencias políticas, social, comerciales y medioambientales, la cual se conmuta por el surgimiento de un aumento posible de personas sociales en un diálogo que se realice de forma abierta y encaminado a un debate general, desarrollo que fortalece dentro de los inicios de cada etapa de una eficaz planificación.

El plan Cafac (2011) induce que el desarrollo urbano da una transformación en una sociedad que habita y sustenta, mediante la realización de políticas, urbanas, estrategias, reglamentos e instrumentos en el texto del desarrollo, políticas, mejoramiento, urbano bajo la planeación estratégica de participación.

Por otro lado, Ducci (2012) sostiene que, el urbanismo se data a través de un proyecto hacia la sociedad, de forma que se da el beneficio colectivo por otros intereses individuales. En diversas oportunidades las primeras ciudades y el elemento ordenador básico fue la energía de agua: era un pozo, la población se repartía de manera céntrica a su alrededor, era un río, se expandía paralelamente a su orilla; pero con el lapso del tiempo, el ser humano acumuló mayor conocimiento en la remodelación de ciudades, donde se puede conversar de un urbanismo empírico, resultados de experiencias. El desarrollo urbano consiste la vehemencia en un desarrollo de la sociedad sostenible en el que se da correlativamente todos los aspectos políticos, sociales, comerciales y medioambientales, siendo el objetivo de procurar sobre el desarrollo urbano de forma sostenible ha tomado diversas posturas políticas, las concepciones de nivel internacional y los intereses actuales de un triángulo de fuerzas sociales de una sociedad: sea de manera "política", "administración" y "ciudadana".

Secretaría de desarrollo social -SEDESOL (2010), menciona que el desarrollo urbano va de la mano con el ordenamiento territorial, ya que esta implica la política de estado, un mecanismo de planificación de un desarrollo se obtiene una calidad saludable de vida tanto como armoniosa en relación con la naturaleza y una conmutación con las siguientes generaciones entrantes. Además, de adecuar una organización político-administrativa, proyección de espacial de la política frente a lo social, cultura, ambiental y económica.

Para Ducci (2012, p. 128), induce que los planes de un desarrollo urbano y la iniciación urbana son un proceso continuo de la verificación de la situación que se vive en la realidad y prevenir de los espacios públicos a futuros que se da en la investigación del entorno de un área urbana. Los planes no sirven en la ciudad en los puntos que voy a mencionar: a) La identificación o dimensionar e inducir soluciones a todo tipo de problemas urbano, territoriales de la población. b) También prevenir cada requerimiento y normas del desarrollo urbano. c) El concepto o prioridad de la atención, y focalizar zonas urbanas que tengan la necesidad de un desarrollo moderno. d) informe de una estrategia frente a los funcionarios gubernamentales y la ciudad en general para el fortalecimiento de la población a largo plazo. e) Dirigir a funcionarios para encaminar la ciudad con aptitud, sustentabilidad y eficacia. f) fortalecer el aprovechamiento eficaz del espacio público urbano.

Las dimensiones respecto al desarrollo urbano, y a través de su naturaleza de estudio de investigación, se dará cuenta parte de las dimensiones a continuación para un mejor Desarrollo Urbano, son:

La estructura catastral Ducci (2012) de la población es tan amplia que es difícil asumir un concepto compartido para todo tipo de época y la sociedad en la cual nos encontramos inmersos. En la ciudad no existe un consenso cerca de la ciudad, tampoco se llegó a un acuerdo respecto a una concentración de los vecinos para que se inicie como una ciudad. La población previene todo tipo de servicios tanto en la salud, educación, las comunicaciones, etc. De tal modo los productos manufacturados, mientras en la ciudad prima la industria y los alimentos.

Estrada (1993) induce que los elementos de toda naturaleza dan el abrigo y el cobijo para todos sus habitantes. Las casas populares dan ciertas deducciones a la cosmovisión de los pobladores con los espacios públicos o privados, la decoración, la solidaridad, la protección entre familiares. Toda construcción que se da es por la sola imaginación del ser humano como se le conoce estándar, no tomando la geografía o estudio del lugar, generando y afectando el bienestar, y la salubridad de las personas que habitan en el lugar. La aproximación que representan a un usuario es a través de las viviendas que son edificadas una sola vez terminadas, es decir son hechas por un sistema

auto constructivo se construyen por líneas equitativas de forma muy lenta y relativa dependiendo de la necesidad de las personas que habitan en el lugar o las posibilidades económicas que se encuentren.

Pérez (1999) de la casa es la de refugio, sobre el medio ambiente refugios que nos sirven como hogar y protección para un futuro de nuestra descendencia familiar. Tomar las cosas con los hechos y la realidad y tomando en cuenta cada criterio o expectativa de las personas, asimismo, la verificación de cada vivienda es una forma de demostrar para las necesidades de todas las personas que necesitan un hogar, vinculada a las antiguas historias personales y de hábitos social y prestigio de las expresiones de cada cultura en una construcción de cada habitante.

En la dimensión de los espacios públicos según, Romero (2016) son bienes destinados a las necesidades de la población de manera colectiva e independientes a su escala y función de cada una de ellas. La disposición de estos espacios públicos son aquellos que ocupan las zonas verdes, por ejemplo los parques, las plazas, toda zona con beneficio de los vecinos, y el cuidado ambiental, corroborando a la escala zonal o metropolitana.

Daza (2008) Las entidades públicas sea municipales utilizan 2 funciones fundamentales: el primero son las políticas que son focalizadas, por ejemplo: todo tipo de parques, lo segundo es los programas de desarrollo urbano, cuando no hay espacios públicos o cuando son vías que le pertenecen a la municipalidad general de la capital. Cuando se detectan lugares baldíos se instaure y transforma en un lugar amplio convirtiéndolo en áreas verdes o juegos recreativos de beneficio a la población.

De tal forma, Lam (2015) sostiene que, en todo espacio público, juega un rol muy importante porque son lugares donde pondrán el ambiente recreativo de las personas, un lugar sano y habitable para que las demás personas puedan asistir a divertirse. Todo tipo de área verde o urbana son aquellos que incluyen las calles, los parques, etc. De tal modo contribuye el sistema ambiental y aporte al paisaje de nuestra naturaleza. El área verde tanto como el suelo no pavimentado, contribuye es decir es una medida de reducción de trastornos del ciclo hidrológico en algunos departamentos: incremento del escurrimiento público superficial.

Asimismo, Lam (2015) señala que el impacto de un conjunto de red integrada y jerarquía, sobre los espacios públicos tiene diversas formas de un beneficio como generar un avance planificado de intervención. Tiene un sistema de intervenir sus debilidades y brindar una conectividad, longitudinal, transversal, también tiende al orden, organizar, todo tipo de necesidades con beneficios a los vecinos y espacios públicos, verificando que tipo de tamaño requerido precisen en el lugar, cumpliendo con una área específica de tal modo constituyéndose en un tipo de función tipológica de un espacio público.

La dimensión de las áreas verdes World Health Organization, (2012) son espacios vitales de todo núcleo urbano, el objetivo de cada ciudad e importancia que ha traído es el fortalecimiento de toda área verde, de igual modo, los factores que enfrentan los gobiernos locales para promover espacios, dar el mantenimiento como corresponde. Comprendamos que las áreas verdes son vistos en cada país latinoamericano o europeo, sino también es una de las mejores visiones por cada país, que brinda la salud pública de parte de esta acción en cada lugar del mundo. La visión de tener este tipo de acciones naturales, convierte a que no solo estén reguladas de forma general sino que cada país tenga amparado sus políticas y constituya una planeación de desarrollo urbano, y diseños que integren estrategias ambiental.

El ente de la Organización Mundial de la salud "OMS", indica de forma recomendable el mínimo de 9 m² superficie de todo tipo de áreas verdes en base al desarrollo urbano de cada habitante en una ciudad, parte en la realidad que debe existir áreas verdes, y el acceso a ellas por considerar que es bueno para la salud. A través de las áreas verdes y parques públicos se busca contribuir con la baja criminalidad y comportamientos riesgosos, por ello contribuye con mecanismos preventivos en situaciones de violencia.

La satisfacción del usuario según el autor Camisón (2006) induce que los usuarios satisfacen sus necesidades de manera directa o indirecta, el usuario mide siempre, si cumple la organización u requerimientos sobre el lugar, si la empresa cumple con los estándares que brinda la norma de cada jurisdicción, la higiene y la creatividad de atención. Por ello, el autor Hernández (2011) describe que se maneja mucho lo emocional con lo material. La sabiduría que nace en la necesidad propia de la información, lo mental está inmerso a valores

de cada persona que son extraídos por la sociedad, en suma, se puede decir que el usuario satisface de sus necesidades que le brinda el proveedor. De modo que, el autor Prats (2010) determina que, el usuario no es un tema eventual, si no existen muchas razones para que los clientes puedan estar fastidiados con respecto a la compra de sus necesidades, que son las quejas, los reclamos y quizás problemas internos con las personas que laboran en dicho lugar por su mal accionar de atención al público.

Así mismo, el autor Deulofefeu (2012) postula que una persona satisfecha es aquella persona que su objetivo es la calidad del producto que obtiene por medio de una institución que vende. El producto son mecanismos que consisten los arreglos específicos, y el procedimiento de algunos individuos de avance, modernización y cumplimiento de los siguientes detalles: La necesidad del usuario o cliente de acuerdo al mensaje anterior, se conecta más con personas de forma ecuánime y recomendando a las demás personas, obteniendo como resultados positivos respecto a los deseos del cliente, teniendo como requisitos y lugares concurridos. Las medidas internas de la empresa son exitosas, a través de indicadores, proponiendo lo mejor para el bienestar del cliente, y haciendo un exhaustivo mejoramiento ante un reclamo de cualquier cliente ante una queja, tomando la sugerencia del usuario y de alguna manera brindándole una segunda oportunidad se vea satisfecho el Público.

Ahora bien, Pérez (2010) menciona que la satisfacción de cada persona se debe a un indicador de cada institución, las personas o usuarios que asisten de forma permanente a solicitar lo necesario. La calidad de servicio en una institución demanda de manera verbal que brinda buenos utensilios necesarios. El resultado propio por parte de sus productos. Los requisitos adecuados y las normas establecidas por el gobierno orientados para atender al público en general. Los Beneficios para lograr una satisfacción del usuario según la autora Millones (2010) menciona que la mayoría de personas satisfacen sus necesidades a través de una buena atención a un lugar donde abastecen variedades de tubérculos, daremos a conocer tres beneficios importantes para

un requerimiento, ejemplo, un cliente cuando se retira del lugar muy satisfecha en escasos momentos regresa.

La facilidad de regresar y cautivar. La persona satisfecha de en una buena atención de calidad de sus productos, es la del usuario consiste en que aparta de la competencia. En conclusión, todas las empresas deben de alguna forma satisfacer a sus clientes con el marketing correspondiente de cuyo ambiente laboral; la lealtad del usuario (que tiene que ver con las ventas a futuro de cualquier índole, una división adecuando por medio de la difusión de forma gratuita, (un sujeto nuevo).

Los elementos que coordina la satisfacción del usuario según la autora Millones (2010) determinó de manera transparente hay tres preguntas particulares, Si vemos el enfoque del usuario planteada en una empresa, lo que resultara más es importante es quien consume todos los días, no casi siempre en la realidad son personas que les manifiestan cuando se acercan a un lugar a otro, son atendidas muy bien, o quizás también, el estado de animo de cada persona que prevé, el tema de rendición del usuario que percibe en el lugar. Puesto que, en las expectativas, es por parte de la empresa tener lo más prioritario que los usuarios y/o clientes necesiten para poder ser una tienda de exclusividad. Las implícitas son aquellos productos que no llega el servicio sin tener un motivo alguno y fue lo que sucedió a través de la comunicación de las oreja o labios, lo primero es porque existe una información general que se la hace llevar a cabo y los siguiente es porque se tiende a ser una costumbre adquirido hace mucho tiempo.

Las expectativas pueden ser de dos etapas, las diferenciadas o básicas, el primero porque se probaron productos en particular y su paladar puede sentir la sensación que lo conlleva anonadado cada vez que lo recuerda, los básicos refiere que brindan un servicio habitual y puntual, más aún de la seguridad de sus clientes, como saber que no tiene vencimiento su producto de manera básica, por ejemplo, el arroz o huevo. La empresa tiene que estar al tanto de cualquiera modificación que tenga sobre ella, ya que es dependiente de todo su actuar, si desea no brindar mucha expectativa, se vería perjudicado a que

no asistan muchas personas a su local, caso contrario, si el tomara valor sobre la exclusividad, los clientes llegarían de lo más normal, sin ningún problema en las quejas por los usuarios y salgan de una forma satisfechos de su buen accionar, no se toma en consideración, no casi siempre una institución tenga una baja atención de productos, siempre habrá competencia por encima o debajo del mercado a gusto del cliente.

La tolerancia de primera necesidad, sin ningún problema, causa zozobra en los clientes, mientras no son atendidos de la forma básica, los niveles de satisfacción, llegan a sus hogares haciendo tipos de comparación o la insatisfacción, se da cuando uno de sus productos se encuentra vencido, caso contrario se da en una satisfacción, cuando cumple los requisitos y producto del cliente causando una gran sensación de su compra, sucede cuando está encima de lo esperado por el cliente y agradecida por la atención necesaria a lo que estaba necesitando. Es por ello, que las empresas buscan darles a sus clientes lo mejor, y posterior a ello con la modernización que se vaya dando expectativa de parte del proveedor, así la empresa se encuentra en confiabilidad con el usuario.

La fórmula para investigar el nivel de satisfacción del usuario data los autores Rivas, Gonzales, & Carmona (2008) en su tesis titulada "Una medición de guía para una buena satisfacción de los usuarios", en el instituto tecnológico de andaluz en Andalucía, menciona de forma más concreta, el uso de una fórmula que se podría utilizar y mostraremos a continuación es: $\text{producto percibido} + \text{necesidad} = \text{genera el nivel de satisfacción}$, es un modelo a seguir para la evaluación de satisfacción de los clientes señala que existe modelos de medición directa del *servqual*, desarrollado por zeithalm, parasuraman, berry, tanto como *sevpvperf*, promovido por croin y taylior, brindando su servicio con cuestionarios después de una atención de calidad, para así llevar acabo en lo más mínimo que le falte recuperar o incrementar en su negocio.

Las dimensiones subyacentes de un cliente es una variable por la cual existen dimensiones y juicios sobre el tipo de atención y servicios que se dan, puesto que, los autores Miranda, Chamorro, Rubio (2007) induce que la fiabilidad es la forma como llevarse con el cliente. La experiencia, limpieza y seguridad de sus clientes, la rapidez cuando el usuario sugiera algún reclamo

atendiendo de manera inmediata, sustancia y respuesta. La capacidad de respuesta a sus interconsultas, o atención personalizada, la seguridad de nuestros asistentes ante cualquier malestar que infiera. El respeto, atención de parte del personal administrativo, cortesía al cliente, la empatía debe ponerse siempre en el lugar de aquella persona. Las dimensiones entran a tallar una empatía, llegando a cada persona ser atendido como induce Likert a manera de cuestionario si está de acuerdo o no con una atención realizada.

III. Método

Hernández & Mendoza (2018) consiste la metodología relacionado con las variables que sirva de implemento para darle un encaje sistemático. La investigación será aplicada con instrumentos de enfoque cuantitativo. El autor Sánchez (2019), infiere que los datos extraídos van en una conducta sucesiva, que busca encontrar los resultados de la situación donde se está desarrollando actualmente, la función al desarrollo de la finalidad de lograr con éxito un nivel de certeza en la investigación.

Tipo y diseño de investigación

Este Trabajo de investigación induce de nivel básica, descriptivo correlacional, es así, solo describiremos del hecho investigado tanto como la relación frente a las 2 variables de estudio: Desarrollo Urbano y Satisfacción del usuario.

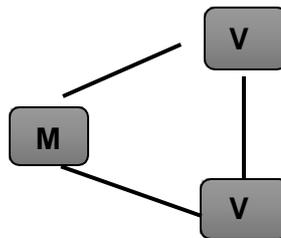
Según Tamayo (2003) sustenta que, en cuanto a la investigación descriptiva, descrita, registra, interpreta y analiza tanto la naturaleza moderna y sobre todo la relación de los seres humanos, su finalidad primordial es de enfocar una aplicación correcta sobre el ser humano de estudio. (p. 46)

Asimismo, el enfoque en un desarrollo de investigación es cuantitativo, como lo señala Monje (2011), El diagnostico de una investigación cuantitativa es explicar el porqué, y motivo de los fenómenos estableciendo las regularidades que corresponden de ellos mismos, de esta forma se puede explicar y motivar, el comportamiento social a través de la observación cercana, directa, experimentando, y comprobando, lo primordial que es verificar con los hechos reales donde tenemos que realizar una descripción no solamente objetiva sino la más completa posible de lo que se está investigando, al realizar este enfoque podemos dar con un análisis fiable ante un problema investigado (p.41).

En cuanto al diseño previsto de una investigación, es no experimental de corte transversal y correlacional dado que no se manipula y tampoco se aplicará cada variable y verificándose el escenario de estudio dado que se trata de un estudio

donde no se hará variantes de forma mal intencionada cada una de las variables ya sea como la independiente, para sostener el efecto o sobre la siguiente variable dependiente, una investigación que se aplicará sin manipular irresponsablemente las dos variables.

Gráficamente se muestra así:



Dónde:

V1: Variable independiente Desarrollo Urbano.

V2: Variable dependiente Satisfacción del usuario.

M: Muestra.

Operacionalización de variables

Desarrollo Urbano, Carrasco (2010) describe el comportamiento de las personas u sujetos que no realizan su labor como se indica en la ley y puedan ser sancionados ante la norma de igual forma se da una satisfacción del usuario cuando es rápida, eficiente para dar veracidad en los hechos o actos incriminatorios contra el sujeto.

Satisfacción del usuario, según el autor Pantigoso (2014) describe que el Desarrollo Urbano es quien busca un sub desarrollo a la sociedad. La estructura se encuentra muy debilitado al saber que no cuenta los mecanismos pertinentes para poder sustentar, las denuncias que son de materia de conocimiento tanto como la Municipalidad de San Martín de Porres.

Tabla 1

Operacionalización de la variable, Desarrollo Urbano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Estructura Catastral	Diseño Urbano	1 - 4	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bajo 20-26
	Estructura de los locales y viviendas			
Presupuestos de las Construcciones.	5 – 8	Medio 47-74		
Ejecución de obras				
Áreas Verdes	Disposición			16-17
Espacios Públicos	Acceso Urbano	9-10		
	Cruce Peatonal	11-13		
	Caminos Temáticos	14-15		
	Accesibilidad y Movilidad			
	Accesibilidad	17-18		
	Perseverarían	19-20		
	Seguridad			

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable, Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles	
Confiabilidad	Desempeño de servicio.	1-3	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces	Bajo 20 - 26	
	Prestación de servicio.	4-6			
	Solución de Problemas.	7-8			
Validez	Servicio adecuado.	9-10		3 = A veces	Medio 47 - 74
	Servicio Eficaz.	11-12			
	Evaluación de servicio.	13-14			

Fidelidad	Aptitud	15-16	4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto 75 - 100
	Actitud	17-18		
	Comportamiento	19-20		

Fuente: *Elaboración propia.*

Población, muestra y muestreo

Tamayo (1997), define referente a la población, definirse como el total del fenómeno materia de estudio considerando que la unidad de población posee la característica común que es estudiada, dando origen a la data para la investigación". (p. 114). De acuerdo a nuestro desarrollo de estudio, la población está conformada por 90 usuarios de la municipalidad de San Martín de Porres.

Según, Ramírez (1997) señala que, "la muestra puede ser realizada a criterio del investigador, esto debido a que dicha población está formada por pocas unidades" (p.140). En esta investigación se ha establecido la muestra que se calcula en su coeficiente y confianza en un 95%, de un error de un 5%, (Aguilar, 2005)

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

Dónde:

n = el tamaño de la muestra

N = tamaño del universo

Z = 1,96

e = margen de error máximo que admito (5%)

p = probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{90 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (90 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 90

Muestreo, para el presente caso de investigación se empleó el muestreo probabilístico, en consecuencia, los individuos que comprenden la muestra

poblacional presentan igual condición probable de que se incluya en la muestra general de 90.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según señala nuestro autor Carrasco (2005), que “Las técnicas son procedimientos para analizar y organizar todos los datos, por medio de preguntas que conforman la muestra a aplicar” (p. 275). Para, el autor Niño (2011) mencionó que las técnicas utilizadas son “los procedimientos más específicos y de método científicos, donde se aplica una la investigación para recoger todo tipo de información o los datos requeridos a utilizar” (p. 61). En este recabando información se usará encuestas, dirigida para medir el Desarrollo Urbano y medir la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de San Martín de Porres. La herramienta para una buena aplicación de recolección de datos fue por medio de un cuestionario de encuesta, es decir, Carrasco (2005), induce “que a través del cuestionario es una herramienta importante de clave con mayor acogida de uso coherente para analizar a un gran grupo de cantidad de personas, a fin de obtener las respuestas concretas” (p. 90). Así mismo, para Sabino (1992) “es un instrumento que permite recolectar demasiada información a través de datos que pueden ser evaluados y reexaminados para entender los fenómenos que se investiga”.

Validez. Hernández, Fernández y Baptista (2014), los autores mencionan: “Grado al que nuestro instrumento realmente mide la variable la cual se busca calcular, se da validez, cuando se corrobora por los juicios de expertos” (p. 200). En el caso de esta investigación su validez para los instrumentos se ha realizado el criterio de jueces de experto, los cuales dan su opinión de manera individual.

"Lo primordial de un estudio es la introducción de sustancias. Es decir, las marcas se miden con los factores. De igual forma, cuida y protege los efectos a futuro de una investigación que sean declarados nulos, y no sean contaminados". (Hernández [et al.], 2010, p.174).

Confiabilidad. De acuerdo a Silva (2009) “es el hecho de aplicar de forma repetitiva a una misma persona u otros grupos, pero con resultados iguales”. Una vez efectuado la aplicación del instrumento de validez, se usará el juicio de confiabilidad

empleando el coeficiente de Alfa de Cronbach, necesario para una única valoración para la herramienta que detalle, mida y obtenga cantidades entre el 0 y el 1. Hernández, et al (2010)

Tabla 3

Valores instrumento Alfa de Cronbach.

Condición	Acotación
De -0.01 a 0 De 0.01 a 0.49	No resulta Confiable, confiabilidad baja
De 0,50 al 0,75	moderada confiabilidad
Del 0,76 al 0,89	fuerte confiabilidad
De 0,90 al 1,00	Alta confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2015), Tesis para doctores y maestros.

Procedimiento

Para este trabajo de investigación se aplicará 2 cuestionarios de la Escala de Likert con relación a gestión institucional y ejecución presupuestal, asimismo, se aplicará la tabulación de Excel con el software de estadística SPSS v.25.

Método de análisis de datos

Se dará con la aplicación de software SPSS 25, en relación al instrumento que corresponde. **Estadística descriptiva:** la aplicación será a través de la observación estadística de la recolección de recopilaciones dadas en el instrumento de información de frecuencias, puesto que los % de las frente a los datos mostrados mediante porcentajes, utilizando SPSS 25 después se sometió a una verificación de interpretación de resultados. **Estadística Inferencial:** se induce los ensayos correspondientes a los indicadores de una reciprocidad para determinar si hay relación (dependencia o unión) tanto las variables con el uso de “prueba Rho de Spearman”.

Tabla 4

Comentario en el coeficiente de interrelación de Spearman

Valores	Interpretación
De 0 a 0.20	Correlación Prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación Baja
De 0.41 a 0.70	Correlación Moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación Alta
De 0.91 a 1	Correlación Muy Alta

Fuente, Bisquerra, (2009). Metodología de Investigación Educativa.

Resultado de una prueba de hipótesis

- a) Si sig. "bilateral" < 0,05 entonces rechaza H_0 (hipótesis nula), b) Si sig. "bilateral" > 0,05 no rechazamos la misma.

Aspectos éticos

Respecto al aspecto ético, se ha reservado la identidad de las personas encuestadas, las informaciones conseguidas se conservan conforme fueron obtenidas por el software, por último, se respetó el cumplimiento las reglas y normas determinadas por el APA y las normas de la UCV.

Debido a problemas morales, no se hizo referencia a las personas propietarias que han realizado la investigación. Esta base de datos es de la seguridad de analista, así mismo, es importante exponer tanto los archivos y los educados de acuerdo con cada individuo estudiado, donde aprueban su conocimiento sobre el trabajo analítico como: los objetivos del examen, la utilización que se hará de la información que recopilan. dar, la estructura se dispersarán dado resultados y cualidades fundamentales para que participen y se establecerán en promesas educadas cuando estén de acuerdo o no a interesarse en la investigación y se declaren inequívocamente como una copia impresa de su acuerdo de participar, donde no se obtuvo ninguna reacción y se reconoció la realización de revisiones a dichos propietarios.

IV.- RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 5

Frecuencias de los niveles de desarrollo urbano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	42	46.7	46.7
	Medio	36	40.0	86.7
	Alto	12	13.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0

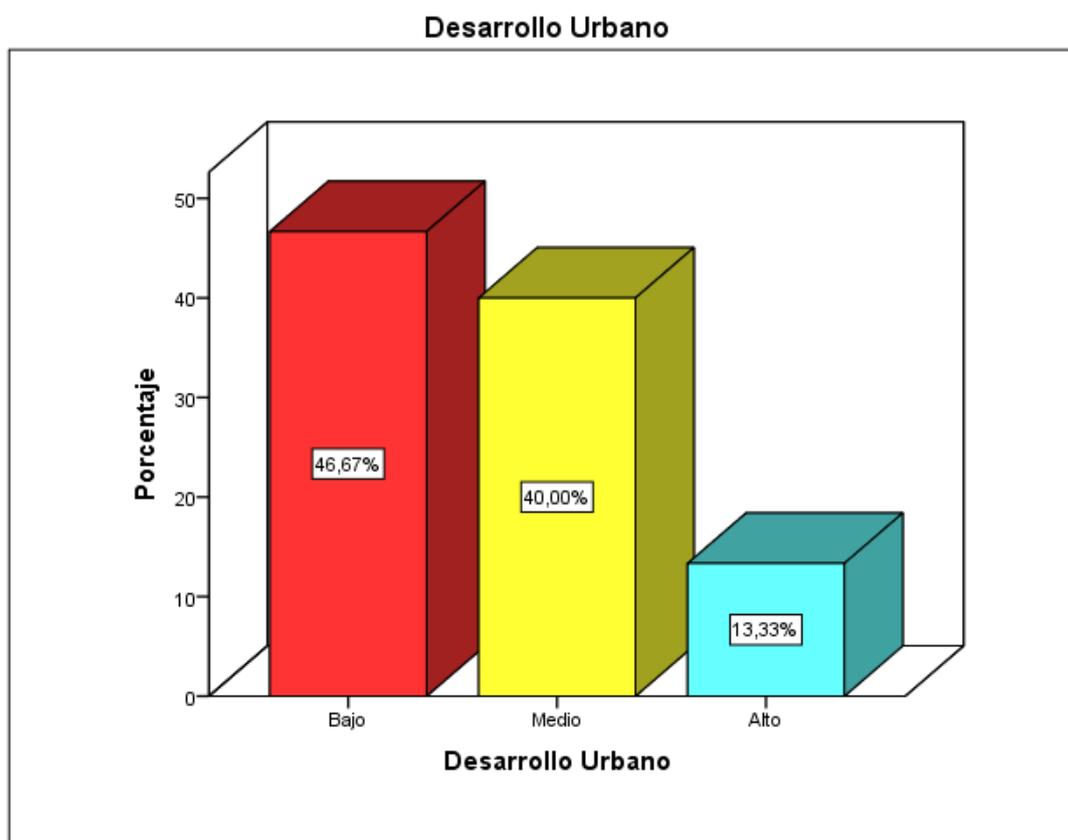


Figura 1. Niveles de desarrollo urbano

Se observa en la percepción del desarrollo urbano, en niveles y porcentajes, la existencia de 46.67% de la percepción en el nivel bajo, también queda en evidencia que se percibe en nivel medio con 40% y solo el 13.33% en el nivel alto.

Tabla 6

Frecuencias de los niveles de estructura catastral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	55	61.1	61.1	61.1
	Medio	30	33.3	33.3	94.4
	Alto	5	5.6	5.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

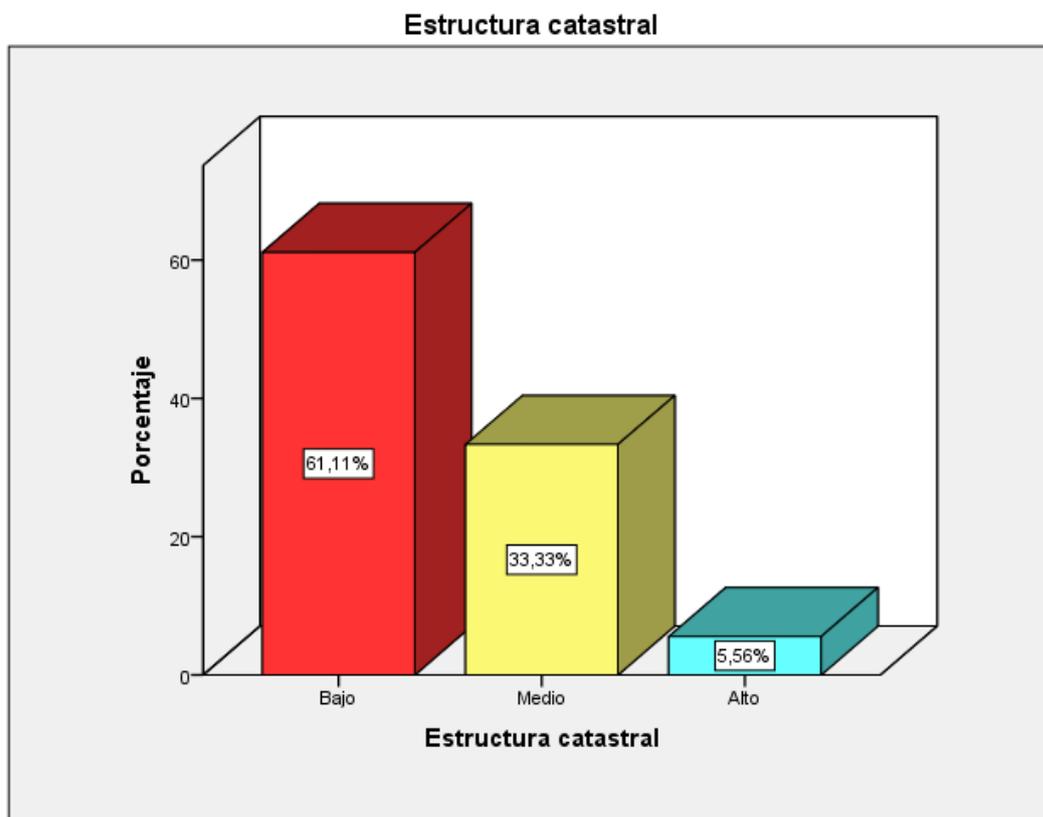


Figura 2. Niveles de estructura catastral

Se observa en la percepción de estructura catastral, en niveles y porcentajes, la existencia de 61.11% de la percepción en el nivel bajo, también queda en evidencia que se percibe en nivel medio con 33.33% y solo el 5.56% en el nivel alto.

Tabla 7

Frecuencias de los niveles de espacios públicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	82	91.1	91.1
	Medio	7	7.8	98.9
	Alto	1	1.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0

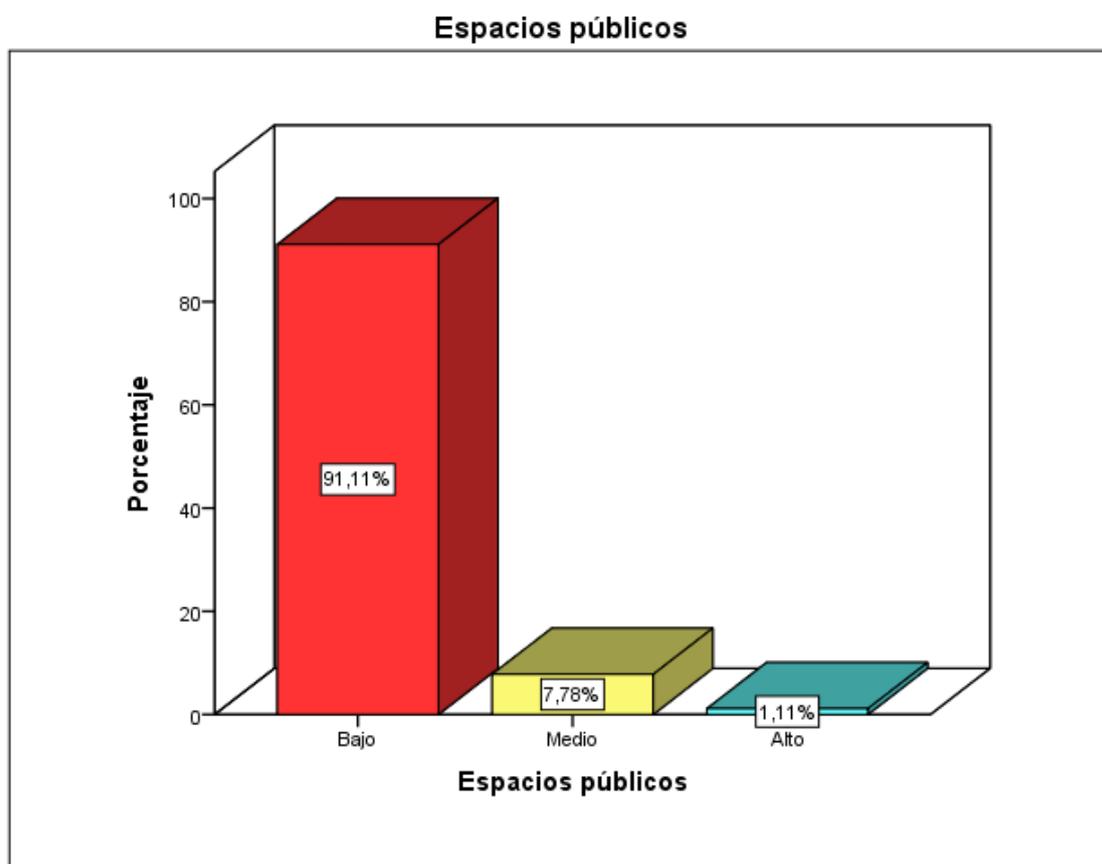


Figura 3. Niveles de espacios públicos

Se observa en la percepción de la dimensión espacios públicos en niveles y porcentajes, la existencia de 91,11% de la percepción en el nivel bajo, también queda en evidencia que se percibe en nivel medio con 7.78% y solo el 1.11% en el nivel alto.

Tabla 8

Frecuencias de los niveles de áreas verdes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	67	74.4	74.4
	Medio	21	23.3	97.8
	Alto	2	2.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0

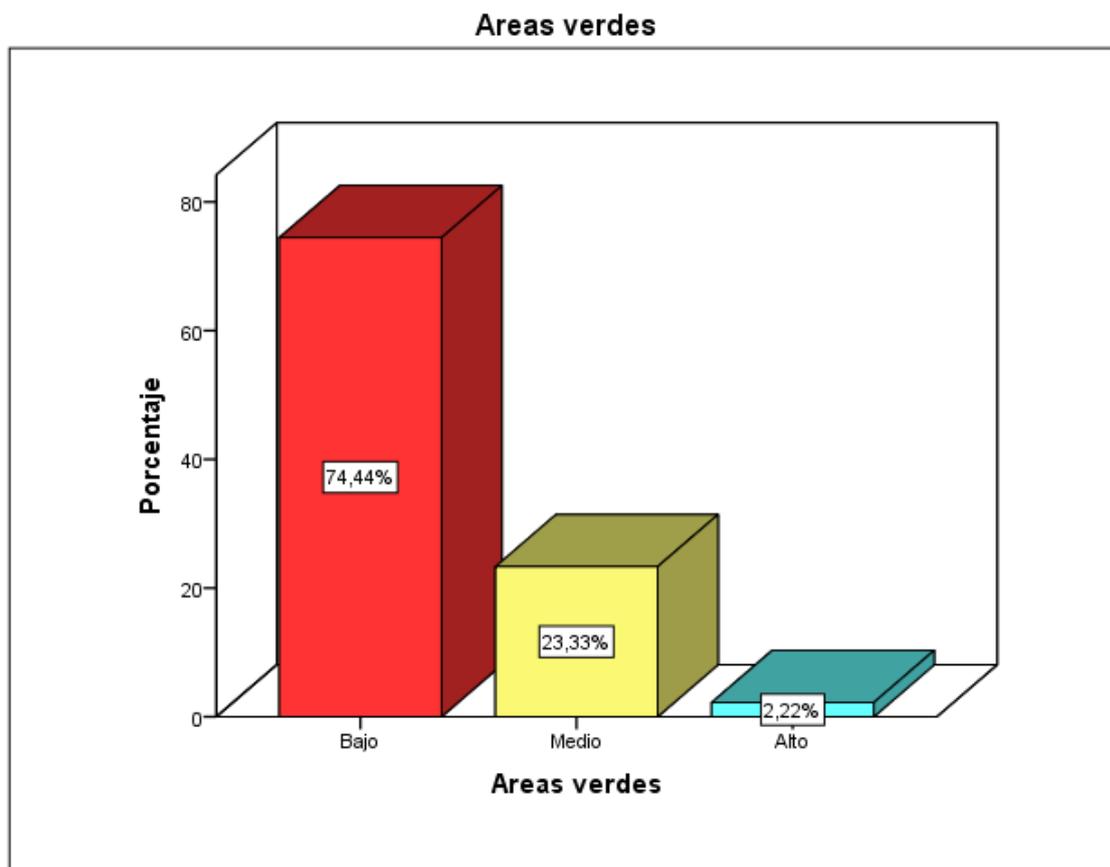


Figura 4. Niveles de áreas verdes

Se observa en la percepción de áreas verdes en niveles y porcentajes, la existencia de 74,44% de la percepción en el nivel bajo, también queda en evidencia que se percibe en nivel medio con 23,33% y solo el 2,22% en el nivel alto.

Tabla 9

Frecuencias de los niveles de satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	43	47.8	47.8
	Medio	29	32.2	80.0
	Alto	18	20.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0

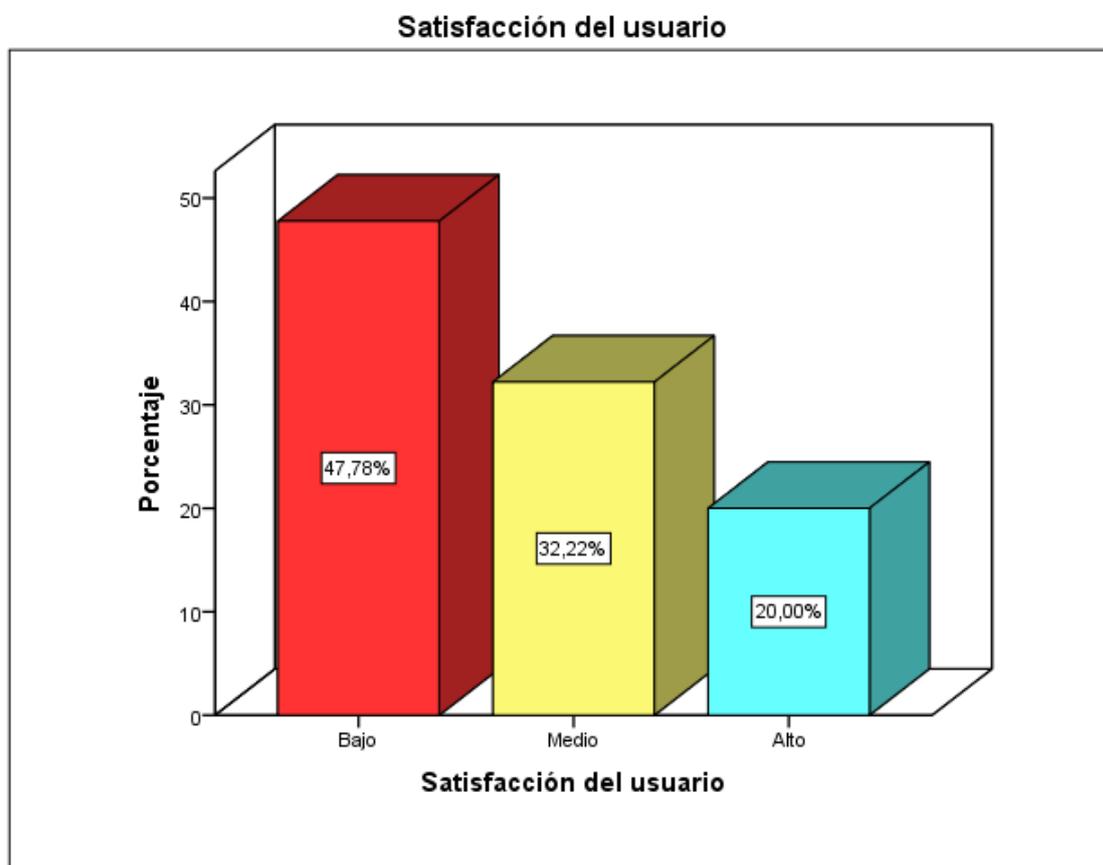


Figura 5. Niveles de satisfacción del usuario

Se observa en la percepción de satisfacción del usuario en niveles y porcentajes, la existencia de 47,78% de la percepción en el nivel bajo, también queda en evidencia que se percibe en nivel medio con 32.22% y solo el 20% en el nivel alto.

Resultados inferenciales

Regla de decisión

En el nivel de significancia “p” es menor a 0.05 se rechaza H0,

En el nivel de significancia “p” es mayor a 0.05 se acepta H0

Confianza al 95%, $\alpha=0.05$

Prueba estadística: Rho de Spearman,

Tabla 10

Resultados de coeficientes de correlación

Correlaciones		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Desarrollo urbano	Coeficiente de correlación	,446**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	90
	Estructura catastral	Coeficiente de correlación	,435**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	90
	Espacios Públicos	Coeficiente de correlación	,320**
		Sig. (bilateral)	.002
		N	90
	Areas verdes	Coeficiente de correlación	,422**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	90

Hipótesis general

H0= No existe relación significativa entre información de desarrollo urbano y la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, 2020.

Hi= Existe relación significativa entre información de desarrollo urbano y la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, 2020.

El hallazgo inferencial demuestra una relación moderada con un coeficiente Rho de Spearman de 0,446 y nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ que permite rechazar la hipótesis nula general, por lo que se afirma que existe relación significativa entre información de desarrollo urbano y la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, 2020.

Hipótesis específica 1

H₀= No existe relación significativa entre información de estructura de catastro y la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, 2020.

H_i= Existe relación significativa entre información de estructura de catastro y la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, 2020.

El hallazgo inferencial demuestra una relación moderada con un coeficiente Rho de Spearman de 0,435 y nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ que permite rechazar la hipótesis nula general, por lo que se afirma que existe relación significativa entre información de estructura de catastro y la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, 2020.

Hipótesis específica 2

H₀= No existe relación significativa entre información de espacios públicos y la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, 2020.

H_i= Existe relación significativa entre información de espacios públicos y la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, 2020.

El hallazgo inferencial demuestra una relación baja con un coeficiente Rho de Spearman de 0,320 y nivel de significancia de $0.002 < 0.05$ que permite rechazar la hipótesis nula general, por lo que se afirma que existe relación significativa entre

información de espacios públicos y la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, 2020.

Hipótesis específica 3

H₀= No existe relación significativa entre información de áreas verdes y la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, 2020.

H_i= Existe relación significativa entre información de áreas verdes y la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, 2020.

El hallazgo inferencial demuestra una relación moderada con un coeficiente Rho de Spearman de 0,422 y nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ que permite rechazar la hipótesis nula general, por lo que se afirma que existe relación significativa entre información de áreas verdes y la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, 2020.

V.- DISCUSIÓN

Al respecto sobre los resultados de mi investigación, recabe toda información por medio de resultados de diferentes autores e investigadores frente a mis variables u dimensiones del Desarrollo Urbano y la Satisfacción del Usuario y poder llegar mis objetivos contemplados de analizar e Identificar la relación entre el desarrollo urbano y la satisfacción del usuario que se da en la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020. Desarrollamos en referencia a los datos proporcionados por el Banco Interamericano de Desarrollo (2016) dado que en lo teórico Pacheco (2018) Indico que sus dimensiones frente a que se logró contribuir al realizar el cuestionario 14 y 24 ítems efectivamente se aplicaron a los usuarios que acudían a la Municipalidad de San Martín de Porres, lográndose verificar a hipótesis de estudios comprobado a índice de correlación “Rho de Spearman” constatándose el valor de Rho de 0.446 que indica que hay una relación de correlación alta, positiva, y significativa.

El estudio en base teórico en nuestra presente investigación del Desarrollo Urbano, Chávez (2020) se describe que los comportamientos de los usuarios o damnificados ante la norma legal, se daría una satisfacción del usuario de manera veloz, eficaz, para verificar u contrastar los hechos catastrales, espacios públicos y áreas verdes, y exigiré a la constitución que se aplique las normas que están aplicadas en ellas (p. 23). Por tanto, Ramos (2016) es tarea de todas las personas que habitan en cada sector del distrito, que tan solo no es habitar dicho lugar, si no proponer a modernización referente a lo catastral, e importante los espacios públicos y también todo tipo de arbusto verde que le da un mejor respiro a nuestro medio ambiente. Los funcionarios son los que deben escuchar a los ciudadanos para determinar y contribuir la solución sobre los problemas que vienen solicitando por medio de los vecinos (p. 44).

A continuación, Ríos (2017) esta afirmación reafirma mi hipótesis que en 23 distritos de nuestro país se ha implementado del desarrollo urbano, pero no se aplica en determinadas zonas que los ciudadanos piden que se realice ya que beneficiara no solo para el poblador si no para los entes administrativos de la municipalidad e incluso al ser más sobrevaluado la zona, los arbitrios se elevan de forma a veces ilógica (p. 152).

Por otro lado, en cuanto a desarrollo urbano según Cafac (2011) señala que cada modernización que se logra en cada sector de la población inmerso al distrito que pertenece nace un sub desarrollo tanto para ellos y las autoridades de distrito, necesidades de cada persona que debe ser prioridad para un gobierno que es elegido por el pueblo en este caso la Municipalidad de san Martín de Porres de una base de gestión institucional (p. 83).

En lo teórico de mi variable satisfacción del usuario, brindo su aporte Camisón (2006) induce que los usuarios se satisfacen de forma inmediata o indirecta, las personas neutralizan si cumplen con los requerimientos, o mejor dicho con la prioridad de las normas establecidas por el gobierno de turno y en general, manteniendo la higiene, y la fortaleza de atención (p. 56). Así mismo, el investigador Hernández (2011) induce que la intención emocional de lo material. La solemnidad que inicia de una necesidad de información, está en la mente, son valores que cada persona conduce en la sociedad, de tal modo, se deduce que las personas conocidas como usuarios se satisfacen de todas sus necesidades que les brinda el comerciante (p. 8). De tal forma, para nuestro autor Prats (2010) indago que, los usuarios no determinan un caso eventual, es más existen razones para que el usuario deban estar incomodo respecto a sus productos de primera necesidad en cada hogar, y tengan el respaldo del gobierno en una entidad encarga u competencial para que pueda donde puedan realizar sus quejas y/o reclamos, de forma legal, quizás el mal actuar de las personas encargadas que laboran en representación de las empresas en una buena atención al público que debe ser de forma muy cordial con sus clientes.

Por consiguiente, Deulofefeu (2012) deduce que toda persona que busca estar satisfecha a través de una excelente calidad de productos obtenidos a través de una empresa o institución que ofrece. Los productos utilizados por medio mecanismos que brindan arreglos específicos, y el subdesarrollo de los avances, modernización, es más con el cumplimiento de algunos detalles: por ejemplo; las necesidades de cada persona o cliente dado a las ideas anteriores, data con ciudadanos de manera ecuánime recomendando siempre a todas las personas, ya que tuvieron resultados objetivos al momento de su compra, teniendo como lugares de preferencia dicha institución. Toda medida se da en instituciones sean públicas o privadas en relación a su éxito, por medio de mejores productos con la finalidad

que el cliente se sienta en confianza al momento de llevar un producto de primera necesidad.

La mejora se debe hacer en toda institución cuando el usuario ante un reclamo o queja, sugiera al cliente dándole una oportunidad siguiente para que se sienta satisfecho el usuario (p. 86).

Tales resultados se comprueban con el estudio de investigación aplicada por Ramos (2016) señala que la probanza entre el desarrollo urbano y la satisfacción de usuario por medio del representante de las instituciones públicas mexicanas y el objetivo de los usuarios al momento de evaluar el requerimiento de cada ciudadano frente al subdesarrollo de dicho país.

La gran mayoría de usuarios son objeto de que no se de la estructura catastral, los espacios plenamente importantes públicos, y las áreas verdes, temas que son objeto de vulneración a usuario han disminuido poco con el pasar de los años. Atención de parte de la entidad encargada ante os malestares de cada poblador, en 127 tenemos casos, dado que es una metodología descriptiva, a modo de conclusión: la hipótesis fue que a investigación tiene relación con la investigación. De los cuales, Fernández, Pareja, Blanco, Martínez y Thoebald (2016) infiere que la satisfacción en cuanto a la relación de las variables y su mejora ante los servicios públicos dado por el banco interamericano de desarrollo. Se tiene que medir cuanto es la relación entre las variables desde una institución y las personas, enfoque cuantitativo, diseño experimenta transversal, determinar la relación ante el sector público, en 6 países de Sudamérica y la muestra de unos 11504. Solo (1) que existe insatisfacción del servicio transnacional, y de muestra el 4,8, escala, de 1 al 10, de un inferior de un punto de ventaja 5,5 distinto a los resultados encontrados de una buena satisfacción de los estados unidos frecuentemente el 64 en la escala de 0 a 100, dado que el (2) es de correlación fue satisfacción de todas dimensiones de calidad en una gestión importante de tecnologías y base de datos con relación a las instituciones públicas con la población, (3) se verifico la correlación de valor $r = 0,40$, la calidad de todos los servicios frente al usuario bajo la disminución de solicitudes de entrega de la documentación requerida, como la estructura catastra, os espacios públicos y por ultimo as áreas verdes.

En nuestra tabla 6 se verifica que nuestra correlación de muestra es de $Rho= 0.435$ con un valor menor a 5% de sig. Bilateral, muestra verificada en la estructura catastral incide en la satisfacción de los usuarios en el desarrollo urbano de la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020.

Tabla 7 data que la correlación de muestra es de $Rho= 0.3.20$ menor al 5% de significancia valor que es sig. Bilateral, muestra que data los espacios públicos inciden en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020.

Tabla 8 deduce que la muestra de correlación de significativa es de $Rho= 0.422$ menor al 5% de un valor sig. Bilateral, verificándose que las áreas verdes inciden con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020.

Las dimensiones de investigación se brindaron con el aporte teórico en la Ley N° 27972 de fecha 13 de mayo del 2008, a través del consejo municipal realicen ordenanzas y se realice la entrega de la estructura catastral a las viviendas que deseen obtenerlas de acuerdo a la ley establecidas de municipalidades, que son importantes para el desarrollo de cada vivienda, así mismo, el desarrollo de cada sector de distrito se vea comercializado y urbanizado ante cualquier acto que desee ampliar el habitante que regularice su predio, por otro lado, tenemos los espacios públicos, donde también se debe poner en conocimiento a la población respecto a áreas que son importantes para el bienestar de las personas, y centro recreacionales como también zonas que son utilizadas para conciertos con el permiso de cuya municipalidad con la finalidad de llevar una recreación para los ciudadanos de cuyo distrito, es más, por último tenemos las áreas verdes de suma importancia a favor de nuestro medio ambiente que debe ser recuperado e instaurado en cada lugar para proteger el medio ambiente ante tal contaminación que se pueda suscitar por la cusa de desperdicios en la ciudad causando devastación del medio ambiente no solo nacional, sino internacional, como tenemos el calentamiento global como causa de estos hechos irreparables pero si ponerlos en práctica para un mejor desarrollo de cada ciudad del mundo.

Dado en la aplicación de sus medidas limitativas de los derechos señala los autores

Jara, Mujica & Ramírez (2009) a través de cada requerimiento solicitado al despacho de desarrollo urbano quienes son los encargados de solucionar el estado catastral de cada vivienda, y demás requisitos que una casa rústica debe obtener para que este al paralelo de lo establecido por la norma de leyes municipales y cumplimiento de su ordenamiento de propiedad. Se da por asentamientos humanos o cooperativas, asociaciones en lo cual se forman dentro de un distrito y carecen de estos puntos importantes para el desarrollo de su vivienda ya que son parte de una formalidad para poder e incluso transferir su bien inmueble o en todo caso remodelar y poner en conocimiento a la municipalidad de su jurisdicción los pisos que cada ciudadano va construyendo, y para evitar o prevenir este tipo de actos que son responsabilidad de la gestión pública de turno frente a sus pobladores quienes lo eligieron para que sea la máxima autoridad dentro de su territorio distrital, gestionen o garanticen los derechos de cada ciudadano, es más, se los elige por este tipo de problemas que no se pueden solucionar hace muchos años, existiendo una ley de municipalidades donde sí se ejecuta este tipo de actos que son verídicamente en una ley y promulgada por el presidente de la república de aquella época, para cumplir las normas municipales, para el beneficio del país, sin embargo, en algunos distritos a nivel nacional no se cumplen, donde deben ser drásticamente sancionadas por no cumplir con la norma establecida, que es el responsable de la entidad pública, si hablamos de municipalidades el responsable sería el alcalde de la cual pertenece, porque si bien es cierto, él es quien nombra a sus gerentes de confianza para que cumplan un rol muy importante de velar por los ciudadanos en cuanto a sus problemas que viven en un sector del distrito o a nivel distrital y así en conjunto con los vecinos se busque una solución al problema que involucra a los afectados de esta manera, de tal modo buscar el desarrollo cognitivo a través de una negociación y solución con los vecinos no esperando que sucedan peores cosas para recién actuar de bienestar del ciudadano, porque es responsabilidad de los que están a cargo de esta administración de turno.

La función de la Municipalidad de San Martín de Porres, por medio de su gerencia de desarrollo urbano está encargado de velar este tipo de investigación de mi estudio que son los estudios de la estructura catastral, donde se constatará de cuanto pisos se encuentra la vivienda y así tasar lo que la municipalidad indique,

ya que a través de esto se pueda contribuir a más seguridad en la zona a través de los serenazgos de a pie, poner más patrulleros de serenazgo en convenio con la policía nacional del Perú, pueda realizar su trabajo, así mismo se pueda ser una ciudad más segura y con los estándares de la ley, de tal modo están los espacios públicos, que también tiene competencia el gerente de desarrollo urbano, que son las veredas, las calles, parques, etc. Los espacios se utilizan para realizar todo tipo de reuniones generales con los vecinos o conciertos previamente con permiso de la municipalidad y la subprefectura que corresponda, que brinda seguridad junto a la Policía Nacional del Perú, y por último, estas las áreas verdes áreas que son protegidas a nivel nacional por el medio ambiente, y así disminuir la contaminación del medio ambiente, manteniéndolas, porque son representativas de tener un ambiente de aire puro, sin embargo tenemos que buscar normas que aquejen los humos de los carros que suele pasar constantemente, y el recojo de basura, y pedirle a los ciudadanos que reciclen y los camiones de basura juntamente con su gerente general, que busque juntar los montículos recogiendo a una determinada hora cumpliendo su trabajo con relación, promesa con la municipalidad que corresponda.

El pronunciamiento de la Municipalidad de San Martín de Porres tenemos, por ejemplo, tenemos los hechos conforme a la dimensión de la estructura catastral, se presume que cada vecino lo obtiene cuando ocupa un bien inmueble, sin embargo, no es así, porque ponen trabas para que sean entregadas a los propietarios, por no estar el mapa de estructura o más conocido como planes la ubicación de cada lote que se le asigna a cada comprador, a actualización de cada lote junto al plano es una burocracia frente a documentos que son importantes para cada ciudadano, por otro lado tenemos los espacios públicos que mayormente, son ocupados por personas que no tienen licencia en los mercados, como ambulantes de paso, que se viene combatiendo contra la irregularidad del comercio ambulatorio hace muchos años, es decir, la gente no quiere ser formal, instruyéndose al informalismo y consiguiendo problemas por ser decomisadas su mercadería y luego devueltas con previa multa, pero estos siguen cometiendo irregularidades ante los espacios públicos que les pertenece al estado en representación de la Municipalidad de San Martín de Porres, o cual fue la institución que le pertenezca.

En consecuencia, tenemos las áreas verdes, son vulneradas a través de las empresas mineras, en nuestro país, maltratadas y arrasadas por los minerías que ostentan los empresarios, en la selva peruana de nuestro país, sin embargo en la ciudad o distritos, suele pasar lo contrario, los parques que son generalmente ya encontrados en los planos generales que son a veces invadidos o expropiados por personas que poseen parte del bien inmueble de un parque, y se convierten en propiedades privadas, generalmente hemos visto este tipo de actos de corrupción y vulneración de los parques que son respaldadas a nivel nacional e internacional por el estado.

Por consiguiente, tenemos el estudio de investigación guarda relación con el estudio aplicado por Laguna (2016) obtuvo como muestra 22 a los usuarios y dado 6 informantes, que se realizó por medio de cuestionarios llegando a una investigación a los usuarios con un desarrollo de servicio de 14 días, brindando la seguridad jurídica de desarrollo urbano y buen servicio. Toda insatisfacción de parte de los usuarios viene a ser lo relacionado que no se está visualizando de alguna forma el informe genera, cumpliendo lo ordenado por la norma en atención al usuario. Dado que Uribe (2015), refleja que instrumentó a 14 personas usuarias, través del cuestionario reflejo un servicio, y también la satisfacción de usuario en lo regional en un aproximado de 40% incide en que sus variables son aceptadas para un tipo de desarrollo para poder verificar la satisfacción del usuario en la entidad administrativa, Alcántara (2015), señala que la muestra de 371 usuarios en el distrito de san Rafael, de forma transversal, no experimenta, se analizó que hay una relación contrastado y equilibrado regular verificado en los encuestados, hechos que son positivamente con las variables del estudio, es más, se da con el objetivo de ambas variables.

VI.- CONCLUSIONES

Primera: Se logró alcanzar la identificación existente de correlación positiva significativa el nivel de conocimiento en el Desarrollo Urbano y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020. Con una relación de $Rho=0.446$. A modo de conclusión que sí se incrementa la Satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres.

Segunda: Se desarrolló en la investigación, que data una correlación de manera significativa entre la estructura catastral y satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020. Con el relacional fue de $Rho=0.435$. Por lo cual dice que, al aplicar una adecuada calificación al momento de recibir cualquier solicitud de parte de los usuarios, no sería forma de queja ni reclamo, lo que se daría en la satisfacción del usuario.

Tercera: Se determinó que existe correlación y nivel significativo entre los espacios públicos y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020. Su resultado fue de $Rho = 0.320$. Cuya información que, al trabajar articuladamente con los miembros funcionarios de la gerencia de desarrollo urbano y las juntas vecinales, se logra mejorar el cumplimiento sin que venza el plazo de la solicitud que corresponda o verse afectado al no responder a tiempo su solicitud, de tal manera se incrementa el grado de satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres.

Cuarta: Se concluye que existe correlación significativa entre las áreas verdes y la satisfacción de los usuarios dentro de la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020. El nivel de correlación $Rho= 0.422$. Lo cual establece que al reunir los requisitos esgrimidos por la municipalidad a solicitud de áreas verdes en la zona que corresponda un procedimiento administrativo, llegaría a satisfacerse la necesidad de todos los usuarios al momento que pongan en conocimiento su solicitud al área competente.

VII.- RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a todos los trabajadores del sector público de la Municipalidad de San Martín de Porres mejore la forma de mejorar frente a los procedimientos administrativos de gestión dentro del desarrollo urbano a fin de que, de un buen un servicio a los usuarios, enmarcados en el principio de las Políticas Nacionales para una mejor Modernización en una Gestión Pública hacia el 2021.

Segunda: Se recomienda a las autoridades competentes del Distrito Municipal de San Martín de Porres, así como a los operadores responsables administrativos, realicen algún tipo de taller o capacitaciones a los funcionarios de cada área de su competencia, es más, con mayor énfasis a la estructura catastral por estar involucrado directamente en el estudio de investigación estando mencionado en una mejor implementación de un Plan en una moderna política de Gestión Pública al 2021.

Tercera: Se recomienda que los integrantes de la Municipalidad de San Martín de Porres asignados en la gerencia de desarrollo urbano a realizar los temas que se vienen suscitando sobre los espacios públicos que resulten objetivos, eficaces y veraces a momento de la explicación o información en el plazo administrativo que corresponda al momento de ser presentadas las solicitudes por los ciudadanos del sector.

Cuarta: Se recomienda a los miembros de la Municipalidad de San Martín de Porres, valorar dentro de un procedimiento administrativo de desarrollo urbano deba considerar los componentes que resulte eficiente al momento de realizar las áreas verdes donde falta implementar y se encuentre solo tierra en el lugar de hábitat.

VIII. BIBLIOGRAFIA

- Caballero. (2016). Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del usuario de La Municipalidad Distrital del Porvenir. Universidad César Vallejo. Perú
- Del Águila (2016). Calidad de servicio e imagen corporativa percibida por los usuarios de La Municipalidad Provincial de Trujillo 2016. Universidad Privada Cesar Vallejo. Perú
- Dusek, M. (2005). Determinación de las percepciones de la usuaria sobre los factores que intervienen en la comunicación con el médico durante la consulta externa de Gineco Obstetricia del Hospital Santa Rosa del Ministerio de Salud. Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima.
- Fernández, C. (1999). La Comunicación en las organizaciones. Editorial Trilla. México.
- Gamboa, P. Y Torres, F. (2010). Imagen corporativa en instituciones de salud pública y privadas desde el punto de vista de las (os) enfermeras (os) y encargados (as) de selección de personal. Universidad de Chile. Chile.
- Gutiérrez. (2017). Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de La Corte Superior de Justicia de la Libertad Trujillo 2017. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Kotler, P. Y Keller. K (2012): Dirección de marketing. 14va edición. México.
- Linazasoro, I. (2017). EL DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Cambios de paradigmas en el Derecho Administrativo chileno: de las potestades y privilegios a los derechos de los ciudadanos. Chile.
- Matova, H., Dzian, M., Triznová, M., Palus H. & Parobek, J. (2015). Perfil de la imagen corporativa. Mejías, A. Y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores.
- Oviedo, C. (2002). Las esferas de la comunicación en las organizaciones, hacia una gerencia de la percepción. Jaime Campodónico Editor. Perú.
- Paredes, J. (2013). Definiciones urbanas. Facultad de Ingeniería Civil y Arquitectura, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Pasquel, G.; Báez, V. Y Otros (2016). Percepción, activos intangibles y stakeholders: modelo para el análisis de imagen corporativa. Mediterránea de comunicación. Ecuador.

- Peña, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. Perú.
- Ponce, J. (2001). Deber de buena administración y derecho al procedimiento administrativo debido: las bases constitucionales del procedimiento administrativo y del ejercicio de la discrecionalidad. Editorial Lex Nova S.A. Madrid.
- Pont, J. (2012). Instituciones jurídicas públicas en la amazonia. "imagen " y acción comunicativa. Nómadas, Universidad Complutense de Madrid. España
- Real Academia Española y Consejo General del Poder Judicial (2016). Diccionario del español jurídico. Madrid, España.
- Richard, O. (2009). Satisfacción: A Behavioral Perspective on the Consumer (Satisfacción: Una perspectiva del comportamiento en el consumo).
- Romero, C. (2016). Espacios Públicos y Calidad de Vida Urbana. Estudio de caso en Tijuana, Baja California (Tesis de posgrado). Acción Pública y Desarrollo Social, Colegio de la Frontera Norte, Ciudad Juárez, México.
- Sánchez, J. Y Pintado, T. (2009). IMAGEN CORPORATIVA. INFLUENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL. 1ra edición. España.
- Scheinsohn, D. (2000). Más allá de la Imagen Corporativa, como crear valor a través de la Comunicación Estratégica. Ediciones Macchi. Buenos Aires, Argentina.
- Schlesinger, M. & Alvarado, A. (2009). Imagen y reputación corporativa, estudio empírico de operadoras de telefonía en España. Teoría y Praxis. España.
- Villafañe, J. (1999). La gestión profesional de la Imagen Corporativa. Pirámide. España.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Desarrollo Urbano y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad de San Martín de porres año, 2020							
Autor: Alexander Hernando Magallanes Montero							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desarrollo urbano y la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres año, 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera la estructura de catastro se relaciona con la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres año, 2020?,</p> <p>¿De qué manera los espacios públicos se relacionan con la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres año, 2020?,</p> <p>¿De qué manera las áreas verdes se relacionan con la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres año, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Identificar los problemas del desarrollo urbano y la satisfacción del usuario que se origina en la municipalidad de san martin de porres año, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de conocimiento de la estructura de catastro y la satisfacción del usuario de la municipalidad de san martin de porres año, 2020.</p> <p>Identificar el nivel de conocimiento en los espacios públicos y la satisfacción del usuario de la municipalidad de san martin de porres año, 2020.</p> <p>Identificar el nivel de conocimiento en las áreas verdes y la satisfacción del usuario de la municipalidad de san martin de porres, 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación entre la información del desarrollo urbano y la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe una relación entre la información de la estructura de catastro y la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres año, 2020.</p> <p>Existe una relación entre la información de los espacios públicos y la satisfacción del usuario de la municipalidad de san martin de porres año, 2020.</p> <p>Existe una relación entre la información de las áreas verdes y la satisfacción del usuario en la municipalidad de san martin de porres año, 2020.</p>	Variable 1: Desarrollo Urbano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Estructura Catastral	Diseño Urbano	1 – 4	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bajo 19-43 Medio 44-69 Alto 70-95
				Estructura de locales y viviendas			
				Presupuestos de las construcciones			
			Espacios Públicos	Ejecución de Obras	5 – 8		
				Acceso urbano	9 – 10		
				Cruce peatonal	11 -13		
			Áreas verdes	Caminos temáticos	14 – 15		
				Accesibilidad y movilidad	16 – 17		
Disposición	17 – 18						
	Accesibilidad	19 - 20					
	Preservarían						
	Seguridad						
Variable 2: Satisfacción del Usuario							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
Confiabilidad	Desempeño de servicio	1 – 3	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bajo 19-43 Medio 44-69 Alto 70-95			
	Prestación de servicio	4– 6					
	Solución de problema	7– 8					
Validez	Servicio adecuado	9 -10					
	Servicio eficaz	11 – 12					
	Evaluación de servicio	13 – 14					

			Fiabilidad	Aptitud Actitud Comportamiento	15- 16 17 - 18 19 - 20		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Básico Diseño: correlacional Método: cuantitativo	Población: 90 Tipo de muestreo: Será la misma cantidad por que está formada por pocas unidades. Tamaño de muestra: 90	Variable 1: Desarrollo Urbano		DESCRIPTIVA: Se aplicó la observación de estadística que recaba datos de los hechos en la realidad con el instrumento que se alimentó la información de frecuencias, así como los porcentajes de las referentes representaciones mostrados mediante datos con porcentajes, utilizando SPSS 25 posteriormente se sometió a un análisis interpretativo de los resultados. INFERENCIAL: Se realizó por medio de los indicadores de reciprocidad para corroborar, si existe correlación de una dependencia o unión de las variables a través del uso de la "prueba Rho de Spearman".			
		Técnicas: Likert Instrumentos: cuestionario					

Anexo 2: Instrumento de medición de las variables

Hoja técnica de la variable Desarrollo urbano

Nombre del instrumento	: Cuestionario para medir el Desarrollo Urbano
Autor	: Alexander Hernando Magallanes Montero
Año	: 2020
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Objetivo	: Medir la etapa de Desarrollo Urbano
Población	: Usuarios de la Municipalidad de San Martín de Porres
Número de Ítems	: 20 directas
Aplicación	: Individual
Tiempo de administración	: 40 minutos.
Escala de medición	: Escala tipo Likert:
	(1) Nunca
	(2) Casi nunca
	(3) A veces
	(4) Casi siempre
	(5) Siempre

Hoja técnica de la variable Satisfacción del usuario

Nombre del instrumento : Cuestionario para medir la satisfacción del usuario
Autor : Alexander Hernando Magallanes Montero
Año :2020
Tipo de instrumento : Cuestionario
Objetivo : Medir la satisfacción del usuario
Población : Usuarios de la Municipalidad de San Martín de Porres
Número de Ítems : 20 directas
Aplicación : Individual
Tiempo de administración : 40 minutos.
Escala de medición : Escala tipo Likert:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Anexo 3: Base de datos

DU	VDU_01	VDU_02	VDU_03	VDU_04	VDU_05	VDU_06	VDU_07	VDU_08	VDU_09	VDU_10	VDU_11	VDU_12	VDU_13	VDU_14	VDU_15	VDU_16	VDU_17	VDU_18	VDU_19	VDU_20
	Estructura catastral							Espacios públicos						Áreas verdes						
1	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2
2	4	4	3	3	4	2	4	1	1	4	2	1	1	3	2	3	4	2	2	4
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3	4	3	3	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2
5	3	2	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3
6	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	3
7	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3
8	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
9	3	2	2	3	3	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3
10	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2
11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
12	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
13	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
14	4	2	4	3	4	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4
15	5	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	5	2	5	4	5	4	2	2	3
16	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2
17	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
18	3	2	2	3	3	1	3	1	2	3	1	2	1	2	1	3	3	2	2	3
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
21	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
22	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	3	2	1	1
26	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
28	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
31	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
36	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2
37	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2
40	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
41	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	2	3	2	3	3	1	3	1	2	3
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	3	3	3	2	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2
44	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	1	2	3
46	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
47	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	4	2	4	3	4	4	2	2	4
48	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
49	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
50	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2
51	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	3	2	1	1
54	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
56	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
59	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
64	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2
65	4	4	3	3	4	2	4	1	1	4	2	1	1	3	2	3	4	2	2	4
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	3	4	3	3	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2
68	3	2	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3
69	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	3
70	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3
71	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
72	3	2	2	3	3	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3
73	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2
74	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2
77	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
78	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	2	3	2	3	3	1	3	1	2	3
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	3	3	3	2	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2
81	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	1	2	3
83	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
84	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	4	2	4	3	4	4	2	2	4
85	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
86	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
87	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2
88	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	3	2	2	3	3	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3

SU	VSU_01	VSU_02	VSU_03	VSU_04	VSU_05	VSU_06	VSU_07	VSU_08	VSU_09	VSU_10	VSU_11	VSU_12	VSU_13	VSU_14	VSU_15	VSU_16	VSU_17	VSU_18	VSU_19	VSU_20
	Confiabilidad								Validez						Fidelidad					
1	3	2	1	1	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
2	4	2	2	2	2	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	2	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
5	2	2	2	1	2	4	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2
6	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2
7	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1
8	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2
9	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	4	2	3	2	3
10	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
12	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1
13	3	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2
14	2	1	2	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	2	2	2	2
15	3	1	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4
16	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
17	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2
18	2	1	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
22	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
25	1	1	1	2	3	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	1	1	1	1
26	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2
27	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2
31	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
33	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
36	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
37	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	2	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2
40	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1
41	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3
42	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
43	2	1	2	1	2	3	1	1	3	3	2	1	2	3	4	4	3	2	3	2
44	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
45	2	2	1	1	1	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2
46	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
47	4	1	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
48	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
50	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
51	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
53	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
56	1	1	1	2	3	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	1	1	1	1
57	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2
58	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2
62	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
64	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
67	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
68	3	2	1	1	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
69	4	2	2	2	2	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3
70	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	2	2	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
72	2	2	2	1	2	4	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2
73	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2
74	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1
75	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2
76	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	4	2	3	2	3
77	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2
78	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1
79	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2
80	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
81	2	1	2	1	2	3	1	1	3	3	2	1	2	3	4	4	3	2	3	2
82	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
83	2	2	1	1	1	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2
84	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
85	4	1	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
86	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
88	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
89	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3

Anexo 4: Carta de Presentación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 23 de noviembre de 2020
Carta P. 835-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Abg.
Julio Abraham Chávez Chiong
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN DE PORRES

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MAGALLANES MONTERO, ALEXANDER HERNANDO; identificado con DNI N° 40741616 y con código de matrícula N° 7002361873; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Desarrollo Urbano y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador MAGALLANES MONTERO, ALEXANDER HERNANDO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

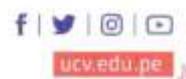
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



San Martín de Porres, 07 de Diciembre del 2020

OFICIO N° 098-2020-GDU/MDSMP

Señor
CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Jefe de la Escuela de Posgrado de Lima Norte – UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Av. Alfredo Mendiola N° 6232 - Los Olivos

Presente.-

Referencia: Carta N° P.835-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/I-INT

Por medio del presente reciba un cordial saludo de nuestro Señor Alcalde Julio Chávez Chiong como el mío propio, en atención a la Carta de la referencia, mediante el cual vuestra representada pone a conocimiento sobre el trabajo de investigación desarrollado por el señor Alexander Hernando Magallanes Montero, para la obtención del grado de Maestro con la tesis "Desarrollo Urbano y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres año 2020", y solicita otorgarse permiso al estudiante en mención para que tenga acceso a información.

Al respecto y teniendo en cuenta lo dispuesto por Alta Dirección, ésta Gerencia considera necesario que vuestra institución privada nos precise de aquella información existente en la Corporación Municipal y pertinente para los fines de investigación, a efectos de disponer a las Subgerencias bajo mi cargo la búsqueda y acceso oportuno, así como verificar que éstas no se encuentren incursas dentro de las excepciones previstas por el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS).

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi aprecio y estima personal.

Atentamente.



OSCAR RAMOS BLANCO
GERENTE DE DESARROLLO URBANO

Anexo 5: Cuestionarios

Instrumento de Recolección de datos

Cuestionario para medir el Desarrollo Urbano

I. Introducción:

Estimado informante el presente documento tiene por objeto conocer su opinión sobre el **Desarrollo Urbano y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020**. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder las interrogantes con sinceridad y de acuerdo a su propia expectativa.

II. Indicaciones

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a escala, solo debe marcar una opción.

A	Nunca	1
B	Casi nunca	2
C	A veces	3
D	Casi siempre	4
E	Siempre	5

DESARROLLO URBANO	APRECIACIÓN				
	1	2	3	4	5
ESTRUCTURA CATASTRAL					
1. En el proceso de estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres tiene capacidad necesaria de verificar su caso					
2. En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la estructura de las viviendas rurales y locales					
3. En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe el presupuesto de las construcciones urbanas					
4. En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la ejecución de obras urbanas					
5. En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la supervisión de obras urbanas					
6. En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la accesibilidad urbanística					

7.En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la red peatonal					
ESPACIOS PÚBLICOS	1	2	3	4	5
8.En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existen los caminos temáticos					
9.En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la movilidad y accesibilidad					
10.En el proceso, los espacios públicos de la municipalidad de san Martín de Porres existe la infraestructura					
11.En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe el equipamiento adecuado					
12.En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la condición de ocupación pública					
13.En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la disponibilidad de sus servicios básicos					
ÁREAS VERDES	1	2	3	4	5
14.En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la preservación de las áreas verdes					
15.En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existen la accesibilidad de las áreas verdes					
16.En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de san Martín de Porres con respecto a la disposición en las áreas verdes					
17.En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la seguridad en las áreas verdes					
18.En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe el abastecimiento de pasto					
19.En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la promoción de regar las áreas verdes					
20.En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres con respecto a las condiciones ambientales social					

Instrumento de Recolección de datos

Cuestionario para medir la Satisfacción del usuario

I. Introducción:

Estimado informante el presente documento tiene por objeto conocer su opinión sobre el **Desarrollo Urbano y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad de San Martín de Porres año, 2020**. Dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder las interrogantes con sinceridad y de acuerdo a su propia expectativa.

II. Indicaciones

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a escala, solo debe marcar una opción.

A	Nunca	1
B	Casi nunca	2
C	A veces	3
D	Casi siempre	4
E	Siempre	5

SATISFACCION DEL USUARIO	APRECIACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Cree usted que la función que realiza los servidores de la Municipalidad de San Martín de Porres ante el usuario es óptima?					
2. ¿Cree usted que el servicio ofrecido al usuario es adecuado?					
3. ¿Cree usted que el personal de la municipalidad de San Martín de Porres presta atención a los reclamos del usuario?					
4. ¿Cree usted que el servidor de la municipalidad de San Martín de Porres muestra interés al atender a los usuarios?					
5. ¿Cree usted que el servicio que se brinda al usuario es acorde a sus expectativas?					
6. ¿Cree usted que usuario confía en que el trabajador de la municipalidad de San Martín de Porres le brinda alternativas de solución ante sus reclamos?					
7. ¿Cree usted que el trabajador de la municipalidad de San Martín de Porres muestra amabilidad al usuario cuando es atendido?					

8. ¿Cree usted que el trabajador de la municipalidad de San Martín de Porres cumple con respetar el horario de atención a los usuarios?					
9. ¿Cree usted que las soluciones brindadas por el servidor de la municipalidad de San Martín de Porres ante los reclamos del usuario es adecuada y oportuna?					
10. ¿Cree usted que la información que brinda el servidor de la municipalidad de San Martín de Porres satisfacen las perspectivas del usuario?					
11. ¿Cree usted que la municipalidad de San Martín de Porres se encuentra debidamente capacitado para absolver las dudas de los usuarios?					
12. ¿Cree usted que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres se encuentra con la debida implementación logística para realizar su trabajo?					
13. ¿Cree usted que el servidor de la municipalidad de San Martín de Porres atiende con empatía y buen ánimo al usuario?					
14. ¿Cree usted que la municipalidad de San Martín de Porres ha mejorado su atención debido a los reclamos y sugerencias del usuario?					
15. ¿Cree usted que el personal de la municipalidad de San Martín de Porres cuenta con la suficiente capacidad para realizar sus funciones?					
16. ¿Cree usted que el personal de la municipalidad de San Martín de Porres brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios?					
17. ¿Cree usted que el personal de la municipalidad de San Martín de Porres muestra un comportamiento adecuado y coherente a la función que desempeña?					
18. ¿Cree usted que la municipalidad de San Martín de Porres realiza con aptitud su trabajo?					
19. ¿Cree usted que la municipalidad de San Martín de Porres ha demostrado ser justo ante todas las actividades que viene realizando?					
20. ¿Cree usted que la municipalidad de San Martín de Porres tiene empatía con los usuarios por parte de los trabajadores de la entidad pública?					

Anexo 6: Validaciones



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESARROLLO URBANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Estructura Catastral							
1	En el proceso de estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres tiene capacidad necesaria de verificar su caso	X		X		X		
2	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la estructura de las viviendas rurales y locales	X		X		X		
3	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe el presupuesto de las construcciones urbanas	X		X		X		
4	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la ejecución de obras urbanas	X		X		X		
5	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la supervisión de obras urbanas	X		X		X		
	Dimensión 2: Espacios Públicos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la accesibilidad urbanística	X		X		X		
7	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la red peatonal	X		X		X		
8	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existen los caminos temáticos	X		X		X		
9	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la movilidad y accesibilidad	X		X		X		
10	En el proceso, los espacios públicos de la municipalidad de san Martín de Porres existe la infraestructura	X		X		X		
11	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe el equipamiento adecuado	X		X		X		
12	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la condición de ocupación pública	X		X		X		
13	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la disponibilidad de sus servicios básicos	X		X		X		

	Dimensión 3: Áreas Verdes	Si	No	Si	No	Si	No	
14	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la preservación de las áreas verdes	X		X		X		
15	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existen la accesibilidad de las áreas verdes	X		X		X		
16	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres con respecto a la disposición en las áreas verdes	X		X		X		
17	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la seguridad en las áreas verdes	X		X		X		
18	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe el abastecimiento de pasto	X		X		X		
19	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la promoción de regar las áreas verdes	X		X		X		
20	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres con respecto a las condiciones ambientales social	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento goza de validez para ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Pumacayo Palomino Ilich Ivan

DNI: 43700917

Especialidad del validador: Gestión y Administración de Empresas

15 de Octubre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Confiabilidad							
1	cree usted que la función que realiza los servidores de la Municipalidad de San Martín de Porres ante el usuario es óptima	X		X		X		
2	cree usted que el servicio ofrecido al usuario es adecuado	X		X		X		
3	cree usted que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres presta atención a los reclamos del usuario	X		X		X		
4	cree usted que el servidor de la Municipalidad de San Martín de Porres muestra interés al atender a los usuarios	X		X		X		
5	cree usted que el servicio que se brinda al usuario es acorde a sus expectativas	X		X		X		
6	cree usted que usuario confía en que el trabajador de la Municipalidad de San Martín de Porres le brinda alternativas de solución ante sus reclamos	X		X		X		
7	cree usted que el trabajador de la Municipalidad de San Martín de Porres muestra amabilidad al usuario cuando es atendido	X		X		X		
	Dimensión 2: Validez							
8	cree usted que el trabajador de la Municipalidad de San Martín de Porres cumple con respetar el horario de atención a los usuarios	X		X		X		
9	cree usted que las soluciones brindadas por el servidor de la Municipalidad de San Martín de Porres ante los reclamos del usuario es adecuada y oportuna	X		X		X		
10	cree usted que la información que brinda el servidor de la Municipalidad de San Martín de Porres satisfacen las perspectivas del usuario	X		X		X		
11	cree usted que la Municipalidad de San Martín de Porres se encuentra debidamente capacitado para absolver las dudas de los usuarios	X		X		X		
12	cree usted que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres se encuentra con la debida implementación logística para realizar su trabajo	X		X		X		

13	cree usted que el servidor de la Municipalidad de san Martin de Porres atiende con empatía y buen ánimo al usuario	X		X		X		
14	cree usted que la Municipalidad de San Martin de Porres ha mejorado su atención debido a los reclamos y sugerencias del usuario	X		X		X		
15	cree usted que el personal de la Municipalidad de san Martin de Porres cuenta con la suficiente capacidad para realizar sus funciones	X		X		X		
	Dimensión 3: Fidelidad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	cree usted que el personal de la Municipalidad de San Martin de Porres brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios	X		X		X		
17	cree usted que el personal de la municipalidad de San Martin de Porres muestra un comportamiento adecuado y coherente a la función que desempeña	X		X		X		
18	cree usted que la Municipalidad de San Martin de Porres realiza con aptitud su trabajo	X		X		X		
19	cree usted que la Municipalidad de San Martin de Porres ha demostrado ser justo ante todas las actividades que viene realizando	X		X		X		
20	cree usted que la Municipalidad de San Martin de Porres tiene empatía con los usuarios por parte de los trabajadores de la fiscalía	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento goza de suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Pumacayo Palomino Ilich Ivan

DNI: 43700917

Especialidad del validador: Gestión y Administración de Empresas.

15 de Octubre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESARROLLO URBANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Estructura Catastral							
1	En el proceso de estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres tiene capacidad necesaria de verificar su caso	X		X		X		
2	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la estructura de las viviendas rurales y locales	X		X		X		
3	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe el presupuesto de las construcciones urbanas	X		X		X		
4	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la ejecución de obras urbanas	X		X		X		
5	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la supervisión de obras urbanas	X		X		X		
	Dimensión 2: Espacios Públicos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la accesibilidad urbanística	X		X		X		
7	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la red peatonal	X		X		X		
8	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existen los caminos temáticos	X		X		X		
9	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la movilidad y accesibilidad	X		X		X		
10	En el proceso, los espacios públicos de la municipalidad de san Martín de Porres existe la infraestructura	X		X		X		
11	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe el equipamiento adecuado	X		X		X		
12	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la condición de ocupación pública	X		X		X		
13	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la disponibilidad de sus servicios básicos	X		X		X		

Dimensión 3: Áreas Verdes		Si	No	Si	No	Si	No
14	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la preservación de las áreas verdes	X		X		X	
15	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existen la accesibilidad de las áreas verdes	X		X		X	
16	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres con respecto a la disposición en las áreas verdes	X		X		X	
17	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la seguridad en las áreas verdes	X		X		X	
18	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe el abastecimiento de pasto	X		X		X	
19	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la promoción de regar las áreas verdes	X		X		X	
20	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres con respecto a las condiciones ambientales social	X		X		X	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: Dra. Kriss Melody Palla Vásquez

DNI: 41.599709

Especialidad del validador: Doctora en Educación e Investigación

.../...de...del 20...


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Escaneado con CamS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Confiabilidad							
1	cree usted que la función que realiza los servidores de la Municipalidad de San Martín de Porres ante el usuario es óptima	X		X		X		
2	cree usted que el servicio ofrecido al usuario es adecuado	X		X		X		
3	cree usted que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres presta atención a los reclamos del usuario	X		X		X		
4	cree usted que el servidor de la Municipalidad de San Martín de Porres muestra interés al atender a los usuarios	X		X		X		
5	cree usted que el servicio que se brinda al usuario es acorde a sus expectativas	X		X		X		
6	cree usted que usuario confía en que el trabajador de la Municipalidad de San Martín de Porres le brinda alternativas de solución ante sus reclamos	X		X		X		
7	cree usted que el trabajador de la Municipalidad de San Martín de Porres muestra amabilidad al usuario cuando es atendido	X		X		X		
	Dimensión 2: Validez							
8	cree usted que el trabajador de la Municipalidad de San Martín de Porres cumple con respetar el horario de atención a los usuarios	X		X		X		
9	cree usted que las soluciones brindadas por el servidor de la Municipalidad de San Martín de Porres ante los reclamos del usuario es adecuada y oportuna	X		X		X		
10	cree usted que la información que brinda el servidor de la Municipalidad de San Martín de Porres satisfacen las perspectivas del usuario	X		X		X		
11	cree usted que la Municipalidad de San Martín de Porres se encuentra debidamente capacitado para absolver las dudas de los usuarios	X		X		X		
12	cree usted que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres se encuentra con la debida implementación logística para realizar su trabajo	X		X		X		

13	cree usted que el servidor de la Municipalidad de san Martin de Porres atiende con empatía y buen ánimo al usuario	X		X		X		
14	cree usted que la Municipalidad de San Martin de Porres ha mejorado su atención debido a los reclamos y sugerencias del usuario	X		X		X		
15	cree usted que el personal de la Municipalidad de san Martin de Porres cuenta con la suficiente capacidad para realizar sus funciones	X		X		X		
	Dimensión 3: Fidelidad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	cree usted que el personal de la Municipalidad de San Martin de Porres brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios	X		X		X		
17	cree usted que el personal de la municipalidad de San Martin de Porres muestra un comportamiento adecuado y coherente a la función que desempeña	X		X		X		
18	cree usted que la Municipalidad de San Martin de Porres realiza con aptitud su trabajo	X		X		X		
19	cree usted que la Municipalidad de San Martin de Porres ha demostrado ser justo ante todas las actividades que viene realizando	X		X		X		
20	cree usted que la Municipalidad de San Martin de Porres tiene empatía con los usuarios por parte de los trabajadores de la fiscalía	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: Dra. Kriss Melody Galla Vázquez

DNI: 41.599309

Especialidad del validador: Doctora en Educación e Investigación

.../...de...del 200...


Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Escaneado con CamS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESARROLLO URBANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Estructura Catastral							
1	En el proceso de estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres tiene capacidad necesaria de verificar su caso	X		X		X		
2	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la estructura de las viviendas rurales y locales	X		X		X		
3	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe el presupuesto de las construcciones urbanas	X		X		X		
4	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la ejecución de obras urbanas	X		X		X		
5	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la supervisión de obras urbanas	X		X		X		
	Dimensión 2: Espacios Públicos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la accesibilidad urbanística	X		X		X		
7	En el proceso, la estructura catastral de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la red peatonal	X		X		X		
8	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existen los caminos temáticos	X		X		X		
9	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la movilidad y accesibilidad	X		X		X		
10	En el proceso, los espacios públicos de la municipalidad de san Martín de Porres existe la infraestructura	X		X		X		
11	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe el equipamiento adecuado	X		X		X		
12	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la condición de ocupación pública	X		X		X		
13	En el proceso, los espacios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la disponibilidad de sus servicios básicos	X		X		X		

	Dimensión 3: Áreas Verdes	Si	No	Si	No	Si	No	
14	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la preservación de las áreas verdes	X		X		X		
15	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existen la accesibilidad de las áreas verdes	X		X		X		
16	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres con respecto a la disposición en las áreas verdes	X		X		X		
17	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la seguridad en las áreas verdes	X		X		X		
18	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe el abastecimiento de pasto	X		X		X		
19	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres existe la promoción de regar las áreas verdes	X		X		X		
20	En el proceso, las áreas verdes de la Municipalidad de San Martín de Porres con respecto a las condiciones ambientales social	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández.....

DNI: 21413122

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 12 de Noviembre del 2020.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Confiabilidad							
1	cree usted que la función que realiza los servidores de la Municipalidad de San Martín de Porres ante el usuario es óptima	X		X		X		
2	cree usted que el servicio ofrecido al usuario es adecuado	X		X		X		
3	cree usted que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres presta atención a los reclamos del usuario	X		X		X		
4	cree usted que el servidor de la Municipalidad de San Martín de Porres muestra interés al atender a los usuarios	X		X		X		
5	cree usted que el servicio que se brinda al usuario es acorde a sus expectativas	X		X		X		
6	cree usted que usuario confía en que el trabajador de la Municipalidad de San Martín de Porres le brinda alternativas de solución ante sus reclamos	X		X		X		
7	cree usted que el trabajador de la Municipalidad de San Martín de Porres muestra amabilidad al usuario cuando es atendido	X		X		X		
	Dimensión 2: Validez							
8	cree usted que el trabajador de la Municipalidad de San Martín de Porres cumple con respetar el horario de atención a los usuarios	X		X		X		
9	cree usted que las soluciones brindadas por el servidor de la Municipalidad de San Martín de Porres ante los reclamos del usuario es adecuada y oportuna	X		X		X		
10	cree usted que la información que brinda el servidor de la Municipalidad de San Martín de Porres satisfacen las perspectivas del usuario	X		X		X		
11	cree usted que la Municipalidad de San Martín de Porres se encuentra debidamente capacitado para absolver las dudas de los usuarios	X		X		X		
12	cree usted que el personal de la Municipalidad de San Martín de Porres se encuentra con la debida implementación logística para realizar su trabajo	X		X		X		

13	cree usted que el servidor de la Municipalidad de san Martin de Porres atiende con empatía y buen ánimo al usuario	X		X		X	
14	cree usted que la Municipalidad de San Martin de Porres ha mejorado su atención debido a los reclamos y sugerencias del usuario	X		X		X	
15	cree usted que el personal de la Municipalidad de san Martin de Porres cuenta con la suficiente capacidad para realizar sus funciones	X		X		X	
	Dimensión 3: Fidelidad	Si	No	Si	No	Si	No
16	cree usted que el personal de la Municipalidad de San Martin de Porres brinda información en forma adecuada y clara a los usuarios	X		X		X	
17	cree usted que el personal de la municipalidad de San Martin de Porres muestra un comportamiento adecuado y coherente a la función que desempeña	X		X		X	
18	cree usted que la Municipalidad de San Martin de Porres realiza con aptitud su trabajo	X		X		X	
19	cree usted que la Municipalidad de San Martin de Porres ha demostrado ser justo ante todas las actividades que viene realizando	X		X		X	
20	cree usted que la Municipalidad de San Martin de Porres tiene empatía con los usuarios por parte de los trabajadores de la fiscalía	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández.....

DNI: 21413122

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 12 de Noviembre del 2020.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.