



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Políticas de desarrollo económico local y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. De la Cruz Paucar, Juan Antonio

ASESOR:

Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto

SECCIÓN

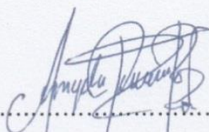
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

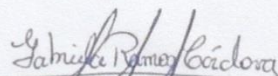
Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

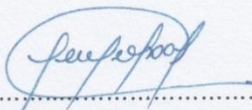
**PÁGINA DEL JURADO**



.....  
**Dra. RIVERA BEGAZO, Ángela Martha**  
**Presidente**



.....  
Mg. Gabriela Ramos Cordova  
**Mg. RAMOS CORDOVA, Gabriela Olivia**  
**Secretario**



.....  
**Dr. OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A mi familia, quienes se han constituido en el motor que impulsa mi vida personal y profesional, por su apoyo y comprensión en el logro de mis metas.

*Juan Antonio*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César vallejo por permitirme realizar mis estudios de post grado, especializándome en Gestión Pública hecho que redundará en mi vida profesional.

A los docentes que estuvieron a cargo de los cursos de Maestría en los diferentes semestres, por compartir sus experiencias y contribuir a mi desarrollo profesional.

Al Dr. OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto, por su orientación permanente durante el proceso de desarrollo de la presente investigación, a través de su apoyo y perseverancia he logrado culminar satisfactoriamente mi informe de investigación.

Al Alcalde de la Municipalidad distrital de Tate, por permitir aplicar los instrumentos de evaluación.

***El autor***

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Políticas de desarrollo económico local y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre las políticas de desarrollo económico local y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Tate, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos exigidos por la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, espero que la investigación cumpla con las condiciones exigidas para su aprobación.

El autor

## ÍNDICE

	Pág.
<b>CARÁTULA</b>	
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	ii
Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	xi
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	ii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	29
<b>II. METODO</b>	
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables, Operacionalización	31
2.3 Población, muestra	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	37
<b>III. RESULTADOS</b>	38

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	69
<b>V. CONCLUSIONES</b>	73
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	74
<b>VII. REFERENCIAS</b>	75
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	80
Anexo 1.1: Cuestionario sobre políticas de desarrollo	80
Anexo 1.2: Cuestionario sobre satisfacción del usuario	82
Anexo 2: Validez de los instrumentos	89
Anexo 3: Matriz de consistencia	90
Anexo 4: Base de datos	92

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Políticas de desarrollo económico local en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	41
Tabla 2	Nivel de desarrollo humano en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	43
Tabla 3	Nivel de desarrollo social e institucional en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	45
Tabla 4	Nivel de desarrollo económico local en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	47
Tabla 5	Nivel de desarrollo ambiental en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	49
Tabla 6	Nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	51
Tabla 7	Elementos tangible percibidos por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	53
Tabla 8	Nivel de fiabilidad percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	55
Tabla 9	Nivel de capacidad de respuesta percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	57
Tabla 10	Nivel de seguridad percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	59
Tabla 11	Nivel de empatía percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	61



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Políticas de desarrollo económico local en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	41
Figura 2 Nivel de desarrollo humano en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	43
Figura 3 Nivel de desarrollo social e institucional en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	45
Figura 4 Nivel de desarrollo económico local en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	47
Figura 5 Nivel de desarrollo ambiental en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	49
Figura 6 Nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	51
Figura 7 Elementos tangible percibidos por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018	53
Figura 8 Nivel de fiabilidad percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	55
Figura 9 Nivel de capacidad de respuesta percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	57
Figura 10 Nivel de seguridad percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	59
Figura 11 Nivel de empatía percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.	61

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre las políticas de desarrollo económico local y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Tate.

Considerando que es una investigación de carácter cuantitativa, tipo básica, se empleó el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 200 contribuyentes de la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018 y la muestra quedó constituida por 90 contribuyentes empleando para ello el muestreo no probabilístico e intencionado. Para la recolección de datos se elaboró dos cuestionarios, uno para las políticas de desarrollo social con 32 preguntas, y otro para el nivel de satisfacción de los usuarios con 20 ítems. Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras y la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

Los resultados demostraron que existe una relación directa entre las políticas de desarrollo económico local y el nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Tate provincia de Ica en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,866 lo cual es considerada una relación directa y significativa.

**Palabras claves:** desarrollo económico local, satisfacción de los usuarios.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to evaluate the relationship that exists between the local economic development policies and the level of satisfaction of the users of the Municipality of Tate.

Considering that it is a quantitative research, basic type, the descriptive correlational design was used. The population was made up of 200 taxpayers from the district municipality of Tate - Ica, 2018 and the sample was constituted by 90 taxpayers using non - probabilistic and intentional sampling. For the collection of data, two questionnaires were prepared, one for social development policies with 32 questions, and the other for the level of satisfaction of users with 20 items. For the processing of data, descriptive statistics were used for the presentation of results in tables and figures and inferential statistics for the verification of hypotheses.

The results showed that there is a direct relationship between the local economic development policies and the level of satisfaction of the users of the district municipality of Tate province of Ica in 2018. This is reflected in the Pearson correlation coefficient that amounts to 0.866 which is considered a direct and significant relationship.

Keywords: local economic development, user satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

Uno de las problemáticas que enfrenta todo gobierno nacional, regional o local se relaciona con atender las demandas de su población, es una situación común ver que en procesos electorales los candidatos a ocupar cargos públicos presenten una serie de propuestas, muchas de ellas inverosímiles, que luego – de darse el caso – que se alcanza ser gobierno quedan desechadas o implementadas parcialmente pues no se ha realizado un estudio técnico de factibilidad y quedan como promesas no concluidas a los ciudadanos que presentaban expectativas para su implementación (Montoya et. al., 2016).

Las tendencias en la actualidad en lo referente al comportamiento en la ocupación y conformación del territorio se encuentran directamente relacionadas a las actividades productivas que realiza la población, asimismo indica a su vez que existe en esta tendencia una naciente escala de competencia, un nuevo sistema que involucra la presencia de diversos actores a nivel global, entendiéndose a la globalización como aquella liberación de fuerzas de mercado mundial y la pérdida de poder económico de los mercados realidad a la que no se puede escapar (CEPAL, 2012).

El enfoque teórico del desarrollo económico local hace referencia a la participación del gobierno local en el cumplimiento de proyectos que beneficie a su población, a los ciudadanos y a la iniciativa privada que pudiese existir o motivar para promover el crecimiento económico de un espacio específico en su localidad, municipio o ciudad con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, este proceso se ampara en al emergencia de un espacio óptimo para la actividad empresarial, en el paso a una sociedad sostenible en el tiempo con un consecuente desarrollo del pueblo (CEPAL, 2012).

Dicho de otra forma, el conocimiento del territorio resulta de vital importancia para proyectar o implementar diversos mecanismos, planes, programas o cualquier otra acción que se desee implementar para generar desarrollo en la población; es en este sentido que para poder activar el

modelo del Desarrollo Económico Local (DEL) se requieren de factores interno o endógenos de la gestión, los cuales deben contar con las características específicas y bases sólidas para sostener la transición de “lo local” a “lo global” (ONU, 2012).

La situación en el Perú y muy semejante a la descrita en situaciones internacionales, es así que el gobierno central tiene la decisión de asumir con responsabilidad la restitución política, social y económica del vínculo: Estado/sociedad/mercado, a través de la progresiva sustitución de políticas públicas asistencialistas por políticas interministeriales de inclusión social productiva, universalización de la calidad de vida y la ineludible nacionalización y democratización de la economía de mercado, de tal forma que garanticen en el mediano plazo: la desburocratización de las políticas que giran en torno a la pobreza, el impulso geoeconómico de las comunidades y la eficaz redistribución de la riqueza y oportunidades en el Perú. Lo que significa, en principio, hacer del capital social y el desarrollo económico local, recursos eficaces de integración social, económica y geográfica. Para ello el gobierno central debe iniciar pronto una reestructuración del Estado, partiendo de un proceso de neoinstitucionalismo e incorporación del enfoque de gobernanza en la dirección de los intereses públicos (Romero, 2013).

Las municipalidades no son exentas de este tipo de Desarrollo Económico Local, es así que en la provincia de Ica, distrito de Tate viene atravesando cierta incertidumbre por el nivel de compromiso con la ciudadanía en la implementación de proyectos para el desarrollo del pueblo, las Políticas de Desarrollo Local deben estar relacionadas a satisfacer las demandas de la población pero con un conocimiento técnico del territorio, asimismo analizar el impacto que estas políticas generan en los pobladores, naciendo la necesidad de investigación de establecer la relación que existe entre estos aspectos, motivo de análisis del presente estudio.

## 1.2. Trabajos previos

### 1.2.1. A nivel internacional.

Farto (2016) en su tesis: “Desarrollo económico localizado versus desarrollo territorial” investigación desarrollada en la Universidad del País Vasco – España para optar el grado de doctor en ciencias económicas concluye que los cambios en las estructuras sociales se producen mediante pautas recurrentes, susceptibles de observación y de modelización, lo cual nos permite explicar de forma sistémica los cambios (teoría) y construir relatos predictivos verosímiles, coherentes con la teoría, esto quiere decir que el desarrollo localizado en la población solo emerge y rinde frutos cuando se analiza la demanda de los usuarios, es así que la teoría del desarrollo territorial implica conocer las prioridades que tiene la población objetivo.

Palma y Mejía (2014) en su tesis “El desarrollo local y territorio – análisis de la producción artesanal en san Andrés Cuexcontoclan”. Estudio realizado en la Universidad Autónoma del Estado de México para obtener el título de licenciado de planeación territorial indica que las tendencias actuales de comportamiento en la ocupación y conformación del territorio se encuentra estrechamente vinculadas con las actividades productivas que se realizan en sí mismo, el enfoque teórico del desarrollo económico local, hace referencia al proceso que involucra al gobierno local. En efecto se puede advertir la intención del autor de brindar un valor agregado a la valoración del territorio para la construcción de planes, proyectos o programas de desarrollo que satisfaga las necesidades de los ciudadanos.

Rojas (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de lo Prado. Estudio para optar el grado de magister en la Universidad de Chile, Chile. Se concluye que se vio que el Factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). Con este efecto total, se delinearon estrategias que tuvieran el peso de cada uno de los factores sobre la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en

que el municipio debe invertir. De la misma forma, se establecieron criterios para la elaboración de una estrategia orientada a mejorar la imagen corporativa del municipio, la que en términos descriptivos, resultó ser no tan bien evaluada,

#### 1.2.2. A nivel nacional.

Romero (2013) en la tesis Capital social y desarrollo económico local. Fundamentos teóricos y prácticos para una política pública de inclusión social productiva en el Perú. Caso: Mancomunidad municipal del “Hatun Mayu” Anta - Cusco, 2009, para optar el Grado Académico de Magíster en Política Social con mención en Gestión de Proyectos Sociales en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Se llegó a las siguientes conclusiones: no existe una eficaz promoción del capital social y de desarrollo económica local como política pública de inclusión social en el Perú, debido al desinterés del gobierno central por articular productivamente bienestar social y bienestar microeconómico en las políticas de inclusión social, lo que impide negativamente la promoción y el fortalecimiento conjunto de los enfoques de capital social y desarrollo económico local (DEL), sobre todo en aquellas comunidades urbanas y rurales más vulnerables del Perú.

Ramírez, Salgado y Huapaya (2012) en la tesis para optar el grado de magister en gerencia social en la universidad Católica del Perú con el título de la tesis factores que limitan la gestión de la políticas del desarrollo humano económico local de la municipalidad provincial de Abancay en el periodo A mediados del 2002, luego de más de una década de interrumpido el anterior proceso de descentralización política y administrativa del país, el gobierno del presidente Alejandro Toledo promulgó la Ley de Bases de la Descentralización (Ley 27783), a través de la cual se regula la nueva estructura y organización del Estado, con la conformación de regiones y las nuevas competencias del gobierno nacional, así como de los gobiernos regionales y locales. La ley establece como finalidad de la descentralización “el desarrollo integral, armónico y sostenible del país, mediante la separación

de competencias y funciones, y el equilibrado ejercicio del poder por los tres niveles de gobierno, en beneficio de la población”.

Ríos (2017) en la tesis “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015” en la universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, ciertas Municipalidades dentro de nuestro país existen problemas con el desempeño de labores de sus trabajadores, que sin embargo desde la conducción de los gobiernos locales no pueden ser tratados por desconocimiento de los factores causales, pudiendo estar relacionados con factores como liderazgo, comportamiento organizacional, motivación, satisfacción laboral, entre otros. La satisfacción laboral reviste una importancia relevante en la percepción individual del clima organizacional, mientras un trabajador se sienta motivado con cumplir sus labores, este contribuirá al mejoramiento continuo de los servicios que brinda la Municipalidad

Porcel y Loayza (2016) en la tesis “Avances y limitaciones en la implementación de políticas de promoción económica en municipalidades rurales de Cusco y Apurímac: El caso de Pomacanchi y San Salvador en Cusco y Santa María de Chicmo y Aymaraes en Apurímac, en el período 2007 – 2010” en la universidad Católica del Perú indica el proceso de descentralización en el Perú, periodo durante el cual el país tuvo un crecimiento económico sostenido, las municipalidades vienen asumiendo, como parte de sus nuevos roles y funciones, un rol importante en la promoción del desarrollo económico de sus territorios. Los avances logrados a la fecha, son bastante heterogéneos; entre los factores diferenciadores está la característica urbana o rural del municipio, y lo que ello implica en relación a la capacidad institucional y recursos humanos y financieros con los que cuentan las municipalidades, así como la dinámica económica y el acceso a mercados, el tejido social y organizativo, la infraestructura, y la capacidad de emprendimiento, entre otros factores, presentes en el territorio.



Caballero (2016) con la tesis: Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. En la universidad Cesar vallejo en la facultad de ciencias empresariales escuela académico profesionales de administración Según el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la municipalidad Distrital de El Porvenir, respecto a su análisis FODA interno, en el aspecto político administrativo organizativo, presenta las siguientes debilidades:

- a. Falta motivar a otras dependencias públicas que instalen sus oficinas como Fiscalía, Banco de la Nación, Bomberos, etc.
- b. Inadecuado sistemas y procesos municipales por encontrarse desfasados y engorrosos.
- c. Limitadas posibilidades de realizar cambios por la frondosa normatividad vigente.
- d. Falta implementar un sistema de información Gerencial que permite optimizar la toma de decisiones. Público y otros dispositivos de autoridad que prohíben el nombramiento de personal. Cobertura de plazas o ascensos entre otros.

#### 1.2.3. A nivel regional.

No se han encontrado antecedentes.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1. Políticas de Desarrollo Económico Local

##### 1.3.1.1. Conceptualización de las Políticas de Desarrollo Económico Local

Existen no muy pocas definiciones sobre desarrollo local. Para efectos de esta Guía se utiliza la siguiente definición: “El desarrollo local es un proceso concertado de construcción de capacidades y derechos ciudadanos en ámbitos territoriales y político-administrativos del nivel local (municipios = territorio) que deben constituirse en unidades de planificación, de diseño de estrategias y proyectos de desarrollo con base a los recursos, necesidades e iniciativas locales (Rojas, 2006).

Este proceso incorpora las dinámicas del desarrollo sectorial, funcional y territorial, que se emprenden desde el Estado, las organizaciones sociales y la empresa privada en el territorio.” (Rojas, 2006)

El desarrollo local es integral; es decir, incorpora en el diseño de sus planes al conjunto de dimensiones presentes en el territorio: social, económico, ambiental, etc. Por ello, iniciar un proceso de desarrollo local debe permitir favorecer el crecimiento económico, la democracia política y el progreso social, de modo que se vaya alcanzando el desarrollo humano sostenible (CEPAL, 2009).

Se puede agregar a estas definiciones, que el DEL es un proceso que promueve el gobierno local en alianza con otros agentes, con el propósito de ampliar la base económica local, acumulando y capitalizando sus excedentes, fortaleciendo el tejido económico y generando el desarrollo de un entorno competitivo, que posibilite el desarrollo de las empresas, la generación de empleo local y luchar de manera efectiva contra la pobreza (CEPAL, 2009).

Este proceso exige el diseño y la implementación de una estrategia de desarrollo continuo, utilizando los recursos locales y el desarrollo de innovaciones en un contexto de competencia globalizada. Al mismo tiempo, busca formas de conectar las políticas de desarrollo local, regional y nacional en un sólo marco de actuación integrador.

#### 1.3.1.2. Importancia de la Políticas de Desarrollo Económico Local

Según Albuquerque (2012, p.428) señala que a lo largo de las últimas décadas, en los diferentes países de América Latina y el Caribe se vienen mostrando, con diferente intensidad y a distinta escala, las exigencias ineludibles del cambio estructural que implica la nueva fase de reestructuración tecnológica y organizativa, la cual afecta tanto a las formas de producción y gestión empresarial, como a la naturaleza del Estado y la regulación socio institucional, así como al funcionamiento eficiente de todo tipo de organizaciones, públicas o privadas.

En la base de esta reestructuración tecno económica y organizativa hay que destacar la introducción de innovaciones de carácter radical que abren

nuevos horizontes en lo relativo a los óptimos de producción y funcionamiento competitivo, y alientan la emergencia de nuevos sectores y actividades económicas junto al declive de otros sectores maduros, desplegando movimientos de reestructuración y desestructuración del tejido productivo y empresarial preexistentes, con efectos desiguales y diferentes en cada territorio, lo cual obliga a un inteligente diseño de políticas para encarar esos retos desde la especificidad de cada ámbito territorial.

Así mismo, Giner (2016) señala que los factores que están removiendo radicalmente la base productiva de los diferentes sistemas económicos territoriales, se refieren:

- Al tránsito hacia nuevas formas de producción más eficientes que concretan la actual revolución tecnológica y de gestión “posfordista”.

- A la introducción de la microelectrónica, que ha posibilitado la vinculación de las diferentes fases de los procesos económicos trabajando en la misma unidad de tiempo real.

- A la existencia de cambios radicales en los métodos de gestión empresarial

- A la importancia de la calidad y diferenciación de los productos como estrategia de competitividad dinámica.

- A la renovación incesante de productos y procesos productivos, acelerando notablemente los ritmos de obsolescencia técnica y amortización de los activos físicos.

- A la identificación de la segmentación de la demanda y la existencia de diferentes nichos de mercado.

#### 1.3.1.3. Dimensiones de la Políticas de Desarrollo Económico Local

Tomando como referencia lo señalado por Silva (2017) que indica que el desarrollo económico local es aquel proceso de crecimiento y cambio estructural que, mediante la utilización del potencial de desarrollo existente en el territorio, conduce a elevar el bienestar de la población de una localidad o una región. Se proponen las siguientes dimensiones:

- Desarrollo humano: es la parte de la Política de Desarrollo Económico Local que se encarga de velar por el acceso a la educación, formación, nutrición y

salud; empleo y distribución del ingreso; fortalecimiento del papel de la mujer en la sociedad; condiciones dignas de trabajo.

-Desarrollo social e institucional: es la parte de la Política de Desarrollo Económico Local que se encarga de velar por la Revitalización de la sociedad civil, Fortalecimiento de gobiernos locales, Creación de redes sociales, Fomento de la participación ciudadana, Fomento de la cultura emprendedora local

-Desarrollo económico local: es la parte de la Política de Desarrollo Económico Local que se encarga de velar por la Infraestructuras y equipamientos básicos, Servicios de desarrollo empresarial para microempresas y Pymes locales, Fomento de iniciativas empresariales y diversificación productiva territorial, Sector financiero especializado territorialmente, Sistema fiscal y marco jurídico apropiados para el fomento productivo.

-Desarrollo ambiental: es la parte de la Política de Desarrollo Económico Local que se encarga de velar por la Valorización del medio ambiente como un activo de desarrollo; Educación ambiental, Fomento de energías renovables, Fomento de la producción ecológica y de la producción eco-eficiente, Fomento de las formas de consumo sostenibles ambientalmente, Incorporación de la evaluación de impacto ambiental en los programas y proyectos de desarrollo.

#### 1.3.1.4. Funciones de la Políticas de Desarrollo Económico Local

Según el Programa Regional de Formación para el Desarrollo Económico Local con Inclusión Social en América Latina y el Caribe (2013, p.6) señala como principales funciones de la búsqueda del desarrollo económico:

-El aprovechamiento del sistema productivo local incluye el conjunto de relaciones y eslabonamientos productivos que explican la eficiencia productiva y competitividad del mismo, razón por la cual no está delimitado por las fronteras político-administrativas, sino que posee su propia delimitación socioeconómica, según las vinculaciones productivas y de empleo, lo cual puede incluir, a veces, partes del territorio de diferentes municipios o de distintas provincias o regiones, existiendo también situaciones de carácter transfronterizo.

-El fomento de iniciativas de desarrollo local se basan también en el aprovechamiento de oportunidades de dinamismo exógeno. Lo importante es saber “endogeneizar” dichas oportunidades externas dentro de una estrategia de desarrollo decidida por los actores territoriales.

-Incentivar la y colaboración desde los restantes niveles decisionales de la Administración Pública (niveles central, regional o provincial y municipal) a fin de facilitar el logro de los objetivos de desarrollo local. Se precisa, pues, una eficiente coordinación de los diferentes niveles territoriales de las administraciones públicas y un contexto integrado coherente de las diferentes políticas de desarrollo entre esos niveles. Las decisiones de carácter descendente (de “arriba-abajo”) son también importantes para el enfoque del desarrollo local.

-No limitarse exclusivamente al desarrollo económico local. Se trata de un enfoque integrado en el cual deben considerarse igualmente los aspectos ambientales, culturales, socio-institucionales y de desarrollo humano del ámbito territorial respectivo

#### 1.3.1.5. Ámbitos de la Políticas de Desarrollo Económico Local

Para Hidalgo (2006) la estrategia de desarrollo económico local debe buscar, esencialmente, la diversificación del sistema productivo y la creación de nuevas empresas y empleo en el territorio, a partir de una valorización mayor de los recursos endógenos y el aprovechamiento de las oportunidades de dinamismo externo existentes. Dada la dificultad de contar con información apropiada sobre las diferentes capacidades y oportunidades de desarrollo local, resulta fundamental incorporar desde el principio un Sistema de Información Territorial<sup>6</sup>, el cual debe señalar los diferentes recursos locales existentes (humanos, productivos, sociales, ambientales, etc.), tanto aquellos de carácter cuantitativo como los cualitativos e intangibles. Ambos son importantes, como se ha señalado, en los proyectos de desarrollo territorial. Pero la complejidad de las diferencias estructurales en los distintos territorios no puede ser captada a través del clásico análisis de los datos estadísticos que muestran los resultados de la actividad regional o local a través de la medición del producto, el ingreso, el empleo o la pobreza, entre otras variables significativas.

El análisis comparativo de esos datos estadísticos de resultados ex post no permite identificar la situación concreta en cada territorio y, por consiguiente, no es posible elaborar a partir de ellos directrices suficientes para la política de desarrollo. Es preciso trabajar con datos que muestren las capacidades de desarrollo existentes, a fin de determinar las circunstancias estructurales concretas de cada territorio y así poder sustentar una estrategia de desarrollo económico local.

#### 1.3.1.6. Enfoque teórico de la Políticas de Desarrollo Económico Local

Según Programa Regional de Formación para el Desarrollo Económico Local con Inclusión Social en América Latina y el Caribe (2013, p.28) señala que se sustenta en el Enfoque no Asistencialista, que como se aprecia, las estrategias de desarrollo local incorporan objetivos económicos y sociales, pero dando prioridad al logro del desarrollo económico local, diferenciándose de las propuestas o enfoques asistencialistas. Por ello se insiste en la introducción, adaptación y difusión de innovaciones en los sistemas productivos locales, así como en el fomento de la capacidad empresarial local, a fin de promover la creación de nuevas empresas. Igualmente, las estrategias de desarrollo local deben incorporar entre sus prioridades la promoción de empleo, en especial entre los grupos más desfavorecidos como son los colectivos de pobres, mujeres, jóvenes o discapacitados, entre otros. La mejora de la calidad de vida se enfoca, pues, desde una estrategia básica de promoción del desarrollo económico y el empleo local, junto a actuaciones complementarias focalizadas hacia los grupos sociales con mayores dificultades de inserción social. Hay que insistir en que la prioridad dada en las estrategias de desarrollo local a la mayor utilización de los recursos locales no anula la búsqueda de oportunidades derivadas del contexto externo. Algunas iniciativas de desarrollo económico local se basan precisamente en saber aprovechar dichas oportunidades de dinamismo exógeno estableciendo, por ejemplo, redes de subcontratación de empresas locales con las grandes empresas localizadas en el territorio, o aprovechando el dinamismo derivado de la proximidad a ejes importantes de circulación de personas o mercancías entre grandes núcleos urbanos. Lo

importante es “endogeneizar” dichas oportunidades de dinamismo externo mediante una estrategia de desarrollo económico local.

### 1.3.2. Satisfacción del usuario

#### 1.3.2.1. Concepto de satisfacción al usuario

Para Ruiz (2012) la satisfacción del usuario está correlacionado con un sentimiento de estar conforme con lo esperado. Es decir asumir que el servicio que recibe es satisfactorio.

Camisón, Cruz y Gonzales (2015) hablar de satisfacción del usuario es hacer referencia a la calidad del servicio que se le ofrece y que mantiene al usuario conforme, esta sensación de satisfacción con el servicio viene dada debido a la semejanza existente entre el servicio esperado y el servicio percibido, la calidad de servicio determina el nivel en que las condiciones o requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras proyectar una impresión del servicio adquirido.

Por otro lado Miranda, Chamorro y Rubio (citados en Caballero, 2016) señala que la satisfacción del usuario es aquella sensación de saciedad que siente el usuario al hacer uso de un determinado servicio y que viene determinada principalmente por la calidad del servicio obtenido, un servicio que esta canalizado en equilibrar o superar las expectativas que el usuario percibe del servicio.

Así mismo Moyano, Bruque, Martínez y Maqueira (2011) manifiesta satisfacción que el usuario siente al hacer uso del servicio explica el punto en el cual un bien o servicio tiene a satisfacer las exigencias del consumidor, es la apreciación que el consumidor concibe de estos.

Además Urbina (2014) señala que la satisfacción del usuario es el resultado de varios factores positivos y negativos que son percibidos por el usuario al adquirir un bien o un servicio, el cual aumenta cuando se satisfacen las necesidades del usuario y se maximiza cuando se exceden sus expectativas.

#### .1.3.2.2. Dimensiones de satisfacción del usuario

Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007) las dimensiones para evaluar la satisfacción del usuario son las siguientes:

-Elementos tangibles: referido a elementos tangibles que pueden asociarse a un servicio intangible, tales como el aspecto de las instalaciones físicas, personas, materiales empleados en la comunicación, entre otros.

-Fiabilidad: que es la habilidad para realizar la ejecución del servicio de acuerdo con lo establecido. En otras palabras, la capacidad de prestar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo acordado.

-Capacidad de respuesta: es la condición de la organización en suministrar un servicio rápido ante la petición de los clientes, por ejemplo, responder rápidamente a sus llamadas y requerimientos.

-Seguridad: comprende las competencias y atención manifestada por el personal y su capacidad para infundir credibilidad y seguridad. Relacionado con la profesionalidad y la cortesía.

-Empatía: abarca la comunicación y comprensión del cliente, que se manifiesta mediante la atención personalizada el cual es ofrecida por las empresas para con sus clientes.

#### 1.3.2.3. Importancia de la satisfacción del usuario

Según Martínez (2008), la importancia de la satisfacción del usuario, radica en que si el consumidor al momento de adquirir el servicio o producto queda satisfecho, éste ya se fidelizará con esa empresa y siempre que quiera adquirir un producto específico, sin pensarlo dos veces acudirá a ella; y a consecuencia de eso, este cliente satisfecho hare un tipo de marketing asombros, recomendando a muchas otras personas sobre el buen servicio brindado, esto aumentara la cantidad de consumidores y así el desarrollo de la empresa. En este sentido, en el mercado en general, hay una gran competencia, ya depende de cada uno las estrategias que debería de utilizar para poder posicionarse eficientemente, y esto se lograría satisfaciendo lo mayor posible a los clientes, ofreciendo calidad e innovación.

#### 1.3.2.4. Indicadores de la satisfacción del usuario

Para Martínez (2008), los principales indicadores de la satisfacción del usuario son:

-Nivel de conformidad con el diseño del servicio y las condiciones que el cliente valora.



-Nivel de conformidad del servicio con las peculiaridades del diseño. Este indicador no necesariamente nos conlleva a tener clientes complacidos.

#### 1.3.2.5. Teorías sobre la satisfacción laboral

Según Serrano y López (2007), se sustenta en el Modelo de la Imagen de Grönroos, que descansa sobre la base de que a la hora de hablar de calidad de servicio resulta imprescindible valorar correctamente dos perspectivas, la primera comprende valorar qué esperan los clientes, sus necesidades y expectativas sobre el servicio que se ofrece, y la segunda perspectiva comprende valorar la correcta realización del servicio ofrecido, con la finalidad de determinar si se ha logrado cubrir dichas expectativas y necesidades, ambas perspectivas influyen a su vez en la determinación de la imagen corporativa de la empresa, la cual afecta a la calidad de servicio percibida por el cliente. (

#### 1.4 Formulación del problema

PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la Políticas de desarrollo económico local y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018?

##### Problemas específicos

P.E.1: ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018?

P.E.2: ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018?

P.E.3: ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018?

P.E.4: ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo ambiental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018?

### 1.5 Justificación del estudio

En estos últimos tiempos hablar de la Políticas de Desarrollo Económico Local dar a conocer los objetivos o metas y proponer mejoras en los proyectos que brinda la Municipalidad para asegura el desarrollo económico. Este estudio es conveniente realizar porque se pudo visualizar e identificar los problemas y deficiencias que existen en la Municipalidad, y que afectan directamente a la gestión de la comunicación e imagen corporativa, como por ejemplo existen problemas en la gestión de comunicación interna, externa con los trabajadores, respecto a la imagen corporativa se observa una inadecuada imagen esencial, contextual, factual y conceptual y servirá para tomar decisiones a partir de los resultados para mejorar la gestión de la comunicación de los trabajadores lo cual dará mayor realce a su imagen corporativa.

Las implicancias prácticas en este estudio se consideran las recomendaciones que se plantearan después de tener los resultados para que otros investigadores puedan plantear alternativas de mejorar para dichas variables o ampliar el tipo de investigación a experimentales donde puedan detectar las causas y efectos.

El valor teórico en este estudio se considera el análisis de la información de la las políticas de desarrollo económico local, sus definiciones y dimensiones con fundamento científico y teórico de las políticas de desarrollo local y la satisfacción del usuario.

La relevancia social en este estudio son los beneficiarios directos quienes son los trabajadores de la municipalidad, los que van a informar cómo se encuentran con respecto a las variables de estudio asimismo los beneficiarios indirectos va a ser los usuarios de la municipalidad distrital de Tate a quienes se les escuchara sus opiniones sobre las políticas locales de gobierno.

La utilidad metodológica en este estudio de este estudio se considera la elaboración de los instrumentos de recolección de datos que se aplica y recoge información acerca de la gestión de la comunicación e imagen institucional lo cual será validado y sujeto análisis estadístico para dar mayor sustento teórico.

## 1.6 Hipótesis

### Hipótesis general

Hi: Existe una relación directa y significativa entre las políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

### Hipótesis específicas

H.E1: Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

H.E2: Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

H.E.3: Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

H.E.4: Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo ambiental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

## 1.7. Objetivos

### Objetivo general

OG: Determinar en qué medida las políticas de desarrollo económico local influyen en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018

### Objetivos específicos

O.E.1: Determinar la relación que existe entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

O.E.2: Analizar la relación que existe entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

O.E.3: Establecer la relación que existe entre el desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

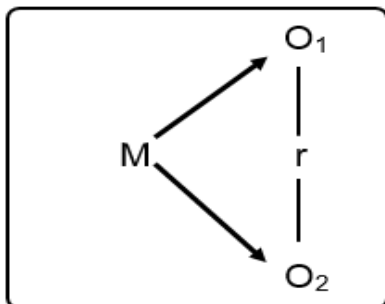
O.E.4: Establecer la relación que existe entre el desarrollo ambiental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

## II. METODO

El método que se empleará en el presente estudio es la metodología cuantitativa que según Hernández Sampieri (2016) sostiene que mediante esta metodología se cuantifica los resultados de las variables de estudio las cuales se observan en su estado natural sin intervención en su estructura del investigador realizando un análisis estadístico descriptivo mediante tablas y gráficos para describir el comportamiento de las variables así como estadígrafos de acuerdo al diseño de investigación si así lo requiere.

### 2.1 Diseño de investigación

El diseño a emplear en la presente investigación es el diseño descriptivo correlacional. Según Hernández Sampieri (2016) este tipo de estudio tiene como finalidad conocer el nivel o grado de relación o asociación que existe entre dos o más categorías o variables en una muestra de estudio o contexto particular, para lo cual primero se debe cuantificar las variables, analizarla y establecer vinculaciones. El diseño del presente proyecto de investigación es como se indica:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la Política de desarrollo económico local

O2 = Observación del nivel de satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables de estudio.

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **Variable 1: Política de desarrollo económico local**

Es aquel proceso de crecimiento y cambio estructural que, mediante la utilización del potencial de desarrollo existente en el territorio, conduce a elevar el bienestar de la población de una localidad o una región. (Vásquez, 2000)

#### **Dimensiones**

- D1. Desarrollo humano
- D2. Desarrollo social e institucional
- D3. Desarrollo económico local
- D4: Desarrollo ambiental

### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

Es el producto de comparar su apreciación de la utilidad obtenida con las expectativas que el consumidor tenía de adquirirlos. En tanto si la percepción supera su expectativa, se considerara satisfecho al cliente y se asignara valor agregado al servicio, pero al concordar ambas no coexistirá satisfacción, como consecuencia de recibir lo que esperaba. En cuanto si las percepciones son menores a sus expectativas se generara insatisfacción (Grande, 2012)

#### **Dimensiones:**

- D1. Elementos tangibles
- D2. Fiabilidad
- D3. Capacidad de respuesta
- D4: Seguridad
- D5: Empatía

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Política de desarrollo económico local	Es aquel proceso de crecimiento y cambio estructural que, mediante la utilización del potencial de desarrollo existente en el territorio, conduce a elevar el bienestar de la población de una localidad o una región. (Vásquez, 2000)	De manera operativa la política de desarrollo económico local se medirá a través de las dimensiones desarrollo humano, desarrollo social e institucional, desarrollo económico local y desarrollo ambiental.	Desarrollo humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acceso a la educación, nutrición y salud</li> <li>✓ Empleo y distribución del ingreso</li> <li>✓ Fortalecimiento del rol de la mujer en la sociedad</li> <li>✓ Condiciones dignas del trabajo</li> </ul>	Escala de intervalo
			Desarrollo social e institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecimiento de la sociedad civil</li> <li>✓ Fortalecimiento del gobierno local</li> <li>✓ Fortalecimiento de redes sociales.</li> <li>✓ Participación ciudadana.</li> <li>✓ Fomento de la cultura emprendedora</li> </ul>	
			Desarrollo económico local	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Infraestructura y equipamiento.</li> <li>✓ Fomento de la microempresa y pymes</li> <li>✓ Iniciativa empresarial y diversificación productiva.</li> <li>✓ Sector financiero especializado</li> <li>✓ Sistema fiscal y marco jurídico</li> </ul>	
			Desarrollo ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valorización del medio ambiente</li> <li>✓ Educación ambiental.</li> <li>✓ Fomento de energías renovables</li> <li>✓ Fomento de la producción ecológica</li> <li>✓ Formas de consumo sostenible ambientalmente</li> <li>✓ Programas y proyectos de desarrollo ambiental.</li> </ul>	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Es el producto de comparar su apreciación de la utilidad obtenida con las expectativas que el consumidor tenía de adquirirlos. (Grande, 2012)	De manera operativa la variable satisfacción del usuario se medirá a través de las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instalaciones</li> <li>✓ Aspectos de los trabajadores</li> <li>✓ Aspecto de los equipos</li> </ul>	Escala de intervalo
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instalaciones seguras</li> <li>✓ Percepción del servicio recibido</li> <li>✓ Comunicación precisa</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información oportuna</li> <li>✓ Disponibilidad personal</li> <li>✓ Información apropiada del servicio.</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comportamiento confiable de los trabajadores.</li> <li>✓ Personal calificado</li> <li>✓ Comprensión del usuario</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención personalizada.</li> <li>✓ Horarios de atención flexibles</li> <li>✓ Comprensión de necesidades</li> </ul>	



## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

Según Robledo (2015), señala que la población Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada.

La población estará constituida por 200 contribuyentes de la municipalidad de Tate, según registros de auto avalúos de la comuna distrital distribuidos según caseríos en el año 2018.

### 2.3.2. Muestra

Es el parte representativa de la población de estudio que presenta las características de la misma. (Vara, 2012).

Para la determinación de la muestra se ha empleado la ecuación de Poblaciones finitas según los siguientes datos:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{[E^2 \cdot N] + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

$$N = 150$$

$$Z = 1,96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

Obteniendo:  $n = 90$

### 2.3.3. Muestreo

El muestreo empleado es el muestreo probabilístico, se ha empleado la técnica de la muestra para poblaciones finitas, distribuyendo estratificadamente los elementos de la muestra mediante el azar simple.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.4.1. Técnicas

En este estudio la técnica que se utilizará es la encuesta.

### 2.4.2. Instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario de política de desarrollo económico local.

La variable Política de desarrollo económico local se evaluará a través de un cuestionario el cual contendrá 32 ítems, 08 ítems para la dimensión desarrollo humano, 08 ítems para la dimensión desarrollo social e institucional, 08 ítems para la dimensión desarrollo económico local y 08 ítems para la dimensión desarrollo ambiental; cada ítems tendrá tres alternativas: siempre, a veces, nunca; con las siguientes ponderaciones: 2, 1, 0.

Cuestionario de satisfacción del usuario

La variable Satisfacción del usuario se evaluará a través de un cuestionario el cual contendrá 40 ítems, 08 ítems para la dimensión elementos tangibles, 08 ítems para la dimensión fiabilidad, 08 ítems para la dimensión capacidad de respuesta, 08 ítems para la dimensión seguridad y 08 ítems para la dimensión empatía; cada ítems tendrá tres alternativas: de bueno, regular y malo; con las siguientes ponderaciones: 2, 1, 0.

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validación de instrumentos

La validez de los instrumentos se realizará mediante la técnica del juicio de expertos, en tal sentido se recurrirá a tres expertos en la materia para que puedan analizar la coherencia interna y externa de los ítems del cuestionario de política de desarrollo económico local y el cuestionario de satisfacción del usuario.

- Dr. Jesús Alberto Ochoa Carbajo
- Mg. Gabriela Ramos Cordova
- Dr. Pedro Prado Lozano

### Confiabilidad de instrumentos

El proceso de confiabilidad de instrumentos se realizara a través de la prueba “alpha de Crombach”, para tal efecto se procederá a seleccionar una prueba piloto con 15 sujetos muestrales con semejantes características a la muestra de investigación, a la cual se le aplicó la prueba “alpha de crombach” obteniendo un coeficiente de 0,85 que indica que los instrumentos son confiables.

### 2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizará el paquete estadístico SPSS-23, para ello previamente los datos fueron llevados a la hoja de cálculo Excel para obtener datos como: análisis de frecuencias, porcentajes, tablas cruzadas y los coeficientes de correlación que existen entre la variable Política de desarrollo económico local y satisfacción del usuario.

Las hipótesis de trabajo serán procesadas y probadas mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

Se siguieron los siguientes procesos:

-Codificación de los datos. Se codificó la información recogida con los instrumentos en la muestra de estudio.

-Calificación: Se aplicó la puntuación correspondiente según el instrumento aplicado, este criterio de evaluación será de acuerdo a la matriz del instrumento.

-La Tabulación Estadística: Una vez obtenido los datos se agruparan en función de las dimensiones de la variable organizada en tablas y figuras.

-Elaboración de las pruebas estadísticas: Para la determinación del coeficiente de correlación se aplicó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, que determinó si los datos tienen distribución normal o no, en función a esta prueba se eligió la más pertinente.

-La Interpretación: Posteriormente se interpretó los resultados encontrados.

## 2.6. Aspectos éticos

Se salvaguarda la identidad de las unidades muestrales asignando un código que solo la investigador conoce y puede identificar así mismo se tendrá en cuenta el consentimiento informado de parte de los integrantes de la muestra de estudio.

Por otro lado la recolección de datos será imparcial y de esta manera los datos que se recojan reflejen la realidad de estudio.

Las citas de los autores serán expresados estrictamente en orden alfabético en las referencias bibliográficas respetando el derecho intelectual y la autoría de la información utilizada en la estructuración del trabajo de investigación.

### III. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los cuestionarios sobre políticas de desarrollo económico local y satisfacción de los usuarios.

Dichos instrumentos presentan las siguientes características:

<b>Cuestionario sobre Políticas de desarrollo económico local</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b># de ítems</b>	<b>Opciones de respuesta</b>
D1: Desarrollo humano	8	Siempre (2 puntos) A veces (1 punto) Nunca (0 puntos)
D2: Desarrollo social e institucional	8	
D3: Desarrollo económico local	8	
Ds4: Desarrollo ambiental	8	
<b>Categorías y rangos</b>		
<b>Para la variable</b>	<b>Para las dimensiones</b>	
bajo [0-21] Medio [22-43] Alto [44-64]	bajo [0-5] Medio [6-11] Alto [12-16]	

<b>Cuestionario sobre Nivel de satisfacción del usuario</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b># de ítems</b>	<b>Opciones de respuesta</b>
D1: Elementos tangibles	4	De acuerdo (2 puntos) Indeciso (1 punto) En desacuerdo (0 puntos)
D2: Fiabilidad	4	
D3: Capacidad de respuesta	4	
D4: Seguridad	4	
D5: Empatía	4	
<b>Categorías y rangos</b>		
<b>Para la variable</b>	<b>Para las dimensiones</b>	
Deficiente [0-13] Regular [14-27] Bueno [28-40]	Deficiente [0-2] Regular [3-5] Bueno [6-8]	

Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y figuras estadísticas como se describe a continuación:

Tabla 1: Políticas de desarrollo económico local en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		<b>Vx políticas de desarrollo local</b>		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo [0 - 21]	18	20,0	20,0	20,0
	Medio [22 - 43]	48	53,3	53,3	73,3
	Alto [44 - 64]	24	26,7	26,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de políticas de desarrollo social

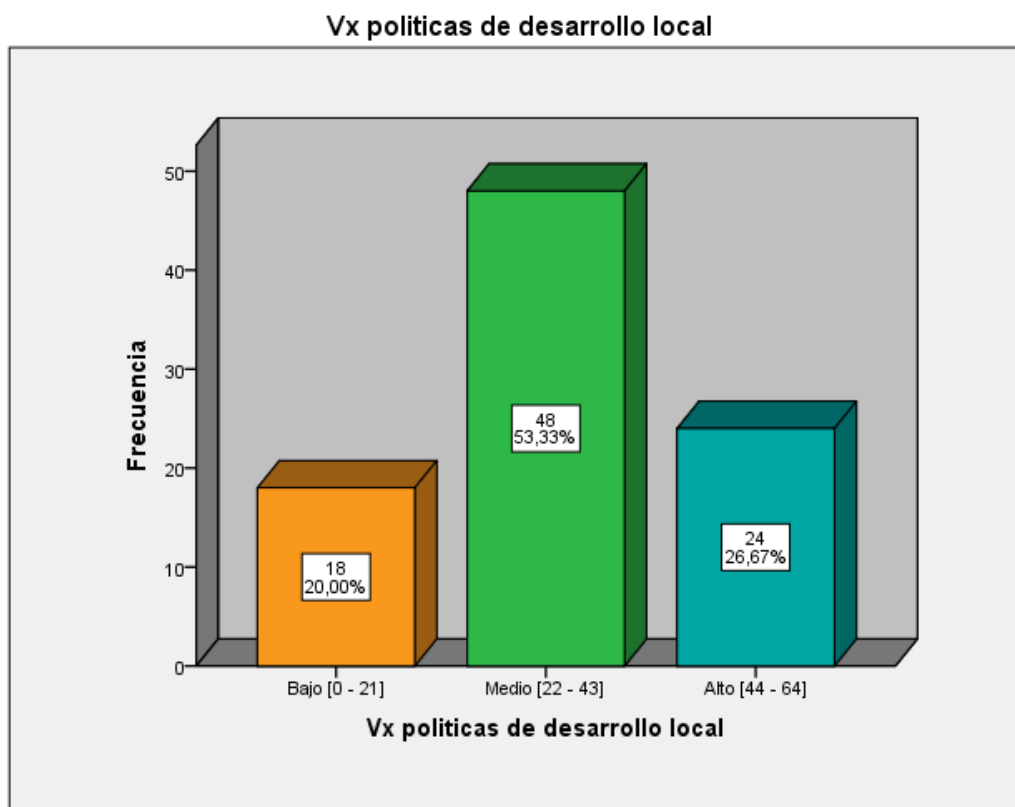


Figura 1: Políticas de desarrollo económico local en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018..

### **Interpretación:**

La Tabla N° 01 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario de políticas de desarrollo económico local a la muestra de estudio. De ella se puede apreciar que de 90 encuestados, 18 de ellos que representa un 20% considera que existe un bajo nivel de políticas de desarrollo económico local, 48 de ellos que representan un 53,3% considera que existe un nivel medio de políticas de desarrollo económico local, mientras 24 encuestados que representan un 26,7% considera que existe un alto nivel de políticas de desarrollo económico local.

En general podemos inferir que los encuestados consideran que existe un nivel medio de desarrollo de las políticas de desarrollo económico local lo cual indica que la población no se encuentra satisfecha con la gestión municipal en lo referente a las políticas de desarrollo económico local, debiendo ser una prioridad considerar un plan de obras que atiendan las demandas prioritarias de la población.

Tabla 2: Nivel de desarrollo humano en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		<b>d1 desarrollo humano</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [0 - 5]	19	21,1	21,1	21,1
	Medio [6 - 11]	52	57,8	57,8	78,9
	Alto [12 - 16]	19	21,1	21,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de políticas de desarrollo social

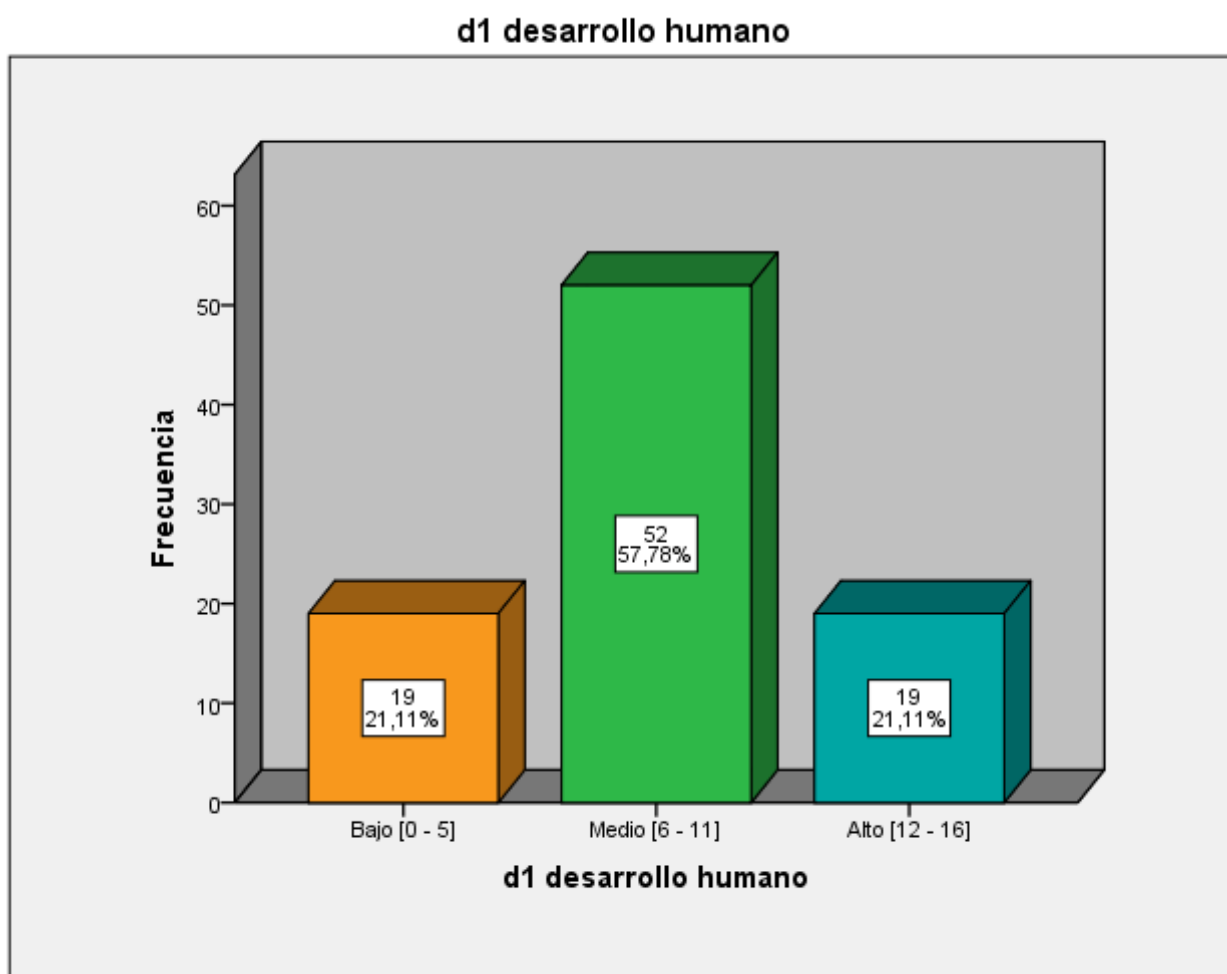


Figura 2: Nivel de desarrollo humano en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.



### **Interpretación:**

La Tabla N° 02 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario de políticas de desarrollo económico local a la muestra de estudio.

De ella se puede apreciar que de 90 encuestados, 52 de ellos que representan un 57,8% considera que existe un nivel medio de desarrollo humano de las políticas de desarrollo económico local, 19 encuestados que representan un 21,1% considera que existe un alto nivel de desarrollo humano de las políticas de desarrollo económico local, mientras 19 de ellos que representa un 21,1% considera que existe un bajo nivel de desarrollo humano de las políticas de desarrollo económico local.

En general podemos inferir que los encuestados consideran que existe un nivel medio de desarrollo humano de las políticas de desarrollo económico local lo cual indica que la población muestra una aceptable consideración por las políticas de desarrollo económico que propone la municipalidad.

Tabla 3: Nivel de desarrollo social e institucional en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		<b>d2 desarrollo social</b>		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo [0 - 5]	21	23,3	23,3	23,3
	Medio [6 - 11]	51	56,7	56,7	80,0
	Alto [12 - 16]	18	20,0	20,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de políticas de desarrollo social

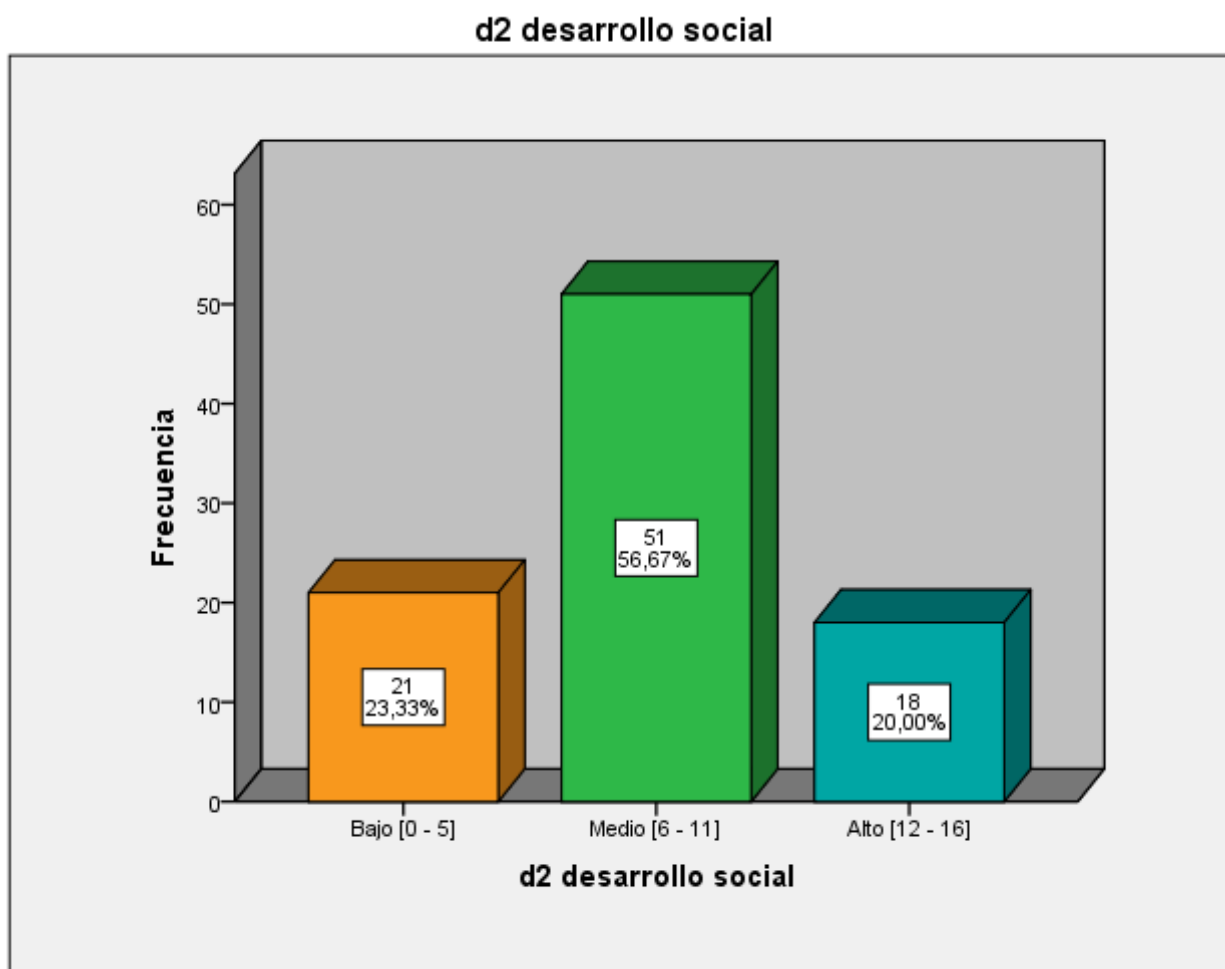


Figura 3: Nivel de desarrollo social e institucional en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

### **Interpretación:**

La Tabla N° 03 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario de políticas de desarrollo económico local a la muestra de estudio.

De ella se puede apreciar que de 90 encuestados, 51 de ellos que representan un 56,7% considera que existe un nivel medio de desarrollo social de las políticas de desarrollo económico local, 21 encuestados que representan un 23,3% considera que existe un bajo nivel de desarrollo social de las políticas de desarrollo económico local, mientras 18 de ellos que representa un 20% considera que existe un alto nivel de desarrollo social de las políticas de desarrollo económico local.

En general podemos inferir que los encuestados consideran que existe un nivel medio de desarrollo social de las políticas de desarrollo económico local lo cual indica que la población muestra una aceptable consideración por las políticas de desarrollo social que propone la municipalidad.

Tabla 4: Nivel de desarrollo económico local en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

<b>d3 desarrollo economico</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [0 - 5]	18	20,0	20,0	20,0
	Medio [6 - 11]	61	67,8	67,8	87,8
	Alto [12 - 16]	11	12,2	12,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de políticas de desarrollo social

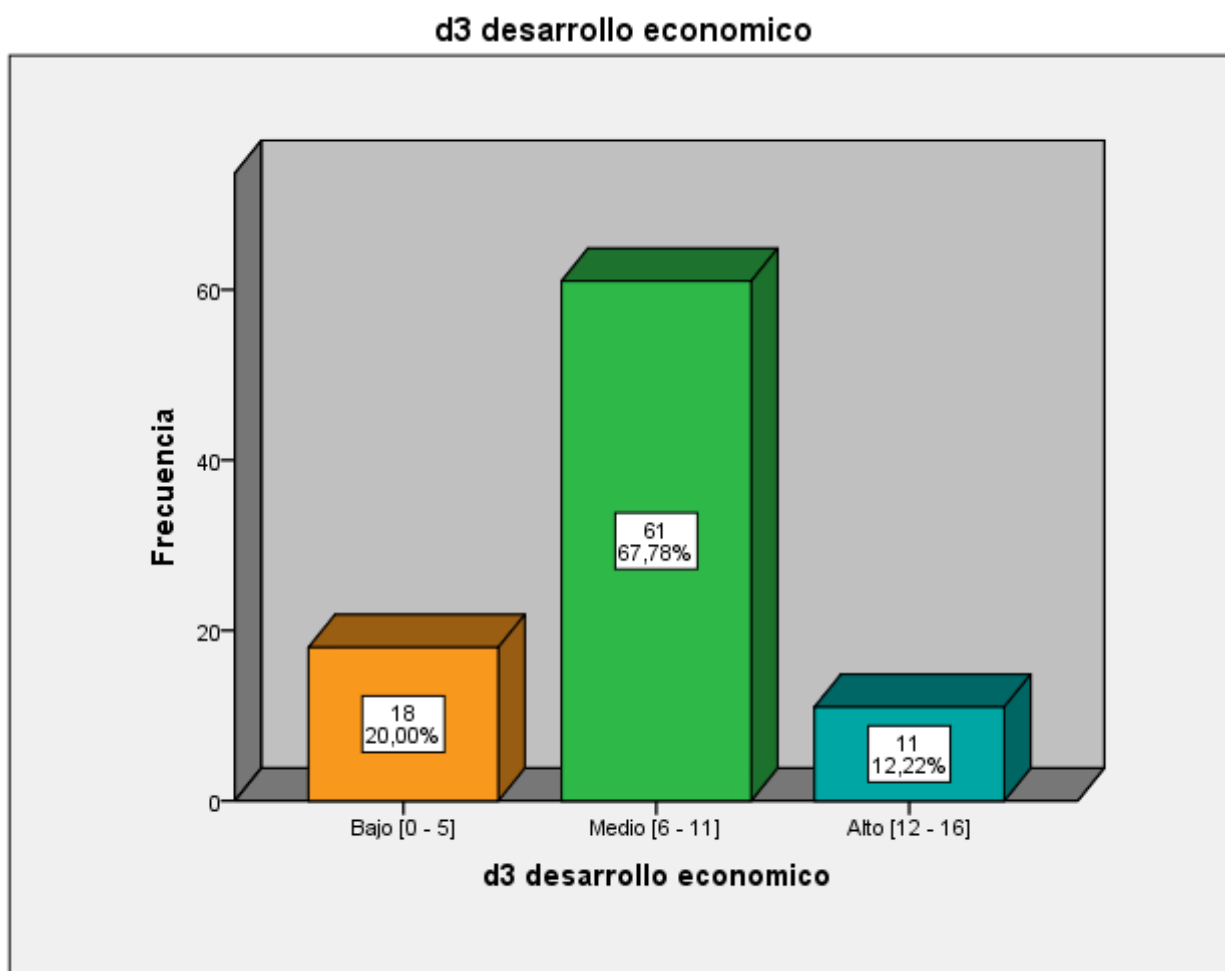


Figura 4: Nivel de desarrollo económico y local en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

### **Interpretación:**

La Tabla N° 04 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario de políticas de desarrollo económico local a la muestra de estudio.

De ella se puede apreciar que de 90 encuestados, 61 de ellos que representan un 67,8% considera que existe un nivel medio de desarrollo económico de las políticas de desarrollo económico local, 18 encuestados que representan un 20% considera que existe un bajo nivel de desarrollo económico de las políticas de desarrollo económico local, mientras 11 de ellos que representa un 12,2% considera que existe un alto nivel de desarrollo económico de las políticas de desarrollo económico local.

En general podemos inferir que los encuestados consideran que existe un nivel medio de desarrollo económico de las políticas de desarrollo económico local lo cual indica que la población muestra una aceptable consideración por las políticas de desarrollo económico que propone la municipalidad.

Tabla 5: Nivel de desarrollo ambiental en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		<b>d4 desarrollo ambiental</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [0 - 5]	5	5,6	5,6	5,6
	Medio [6 - 11]	73	81,1	81,1	86,7
	Alto [12 - 16]	12	13,3	13,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de políticas de desarrollo social

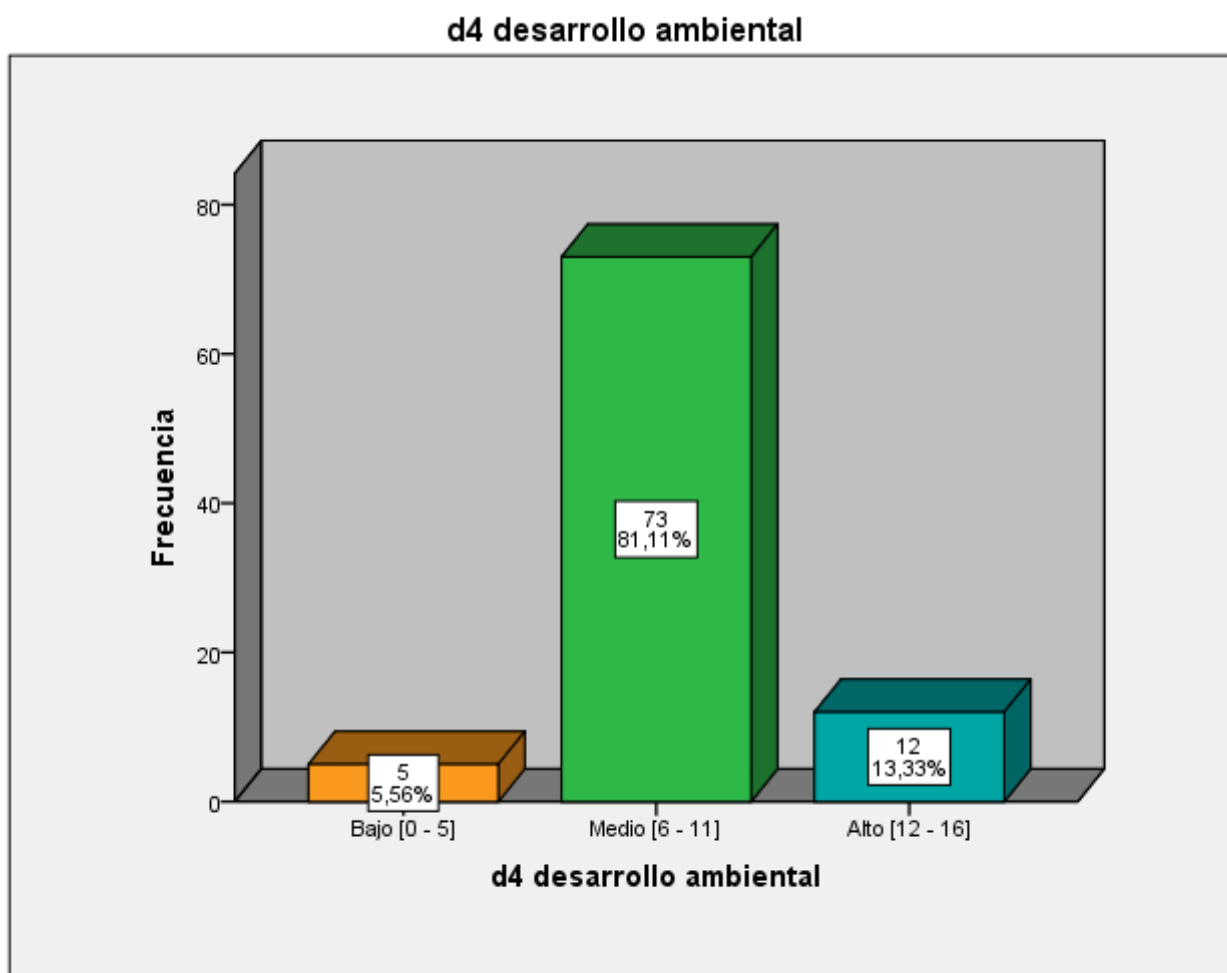


Figura 5: Nivel de desarrollo ambiental en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

### **Interpretación:**

La Tabla N° 05 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario de políticas de desarrollo económico local a la muestra de estudio.

De ella se puede apreciar que de 90 encuestados, 73 de ellos que representan un 67,8% considera que existe un nivel medio de desarrollo ambiental de las políticas de desarrollo económico local, 12 encuestados que representan un 13,3% considera que existe un alto nivel de desarrollo ambiental de las políticas de desarrollo económico local, mientras 5 de ellos que representa un 5,6% considera que existe un bajo nivel de desarrollo ambiental de las políticas de desarrollo económico local.

En general podemos inferir que los encuestados consideran que existe un nivel medio de desarrollo ambiental de las políticas de desarrollo económico local lo cual indica que la población muestra una aceptable consideración por las políticas de desarrollo económico que propone la municipalidad.

Tabla 6: Nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente [0 - 13]	19	21,1	21,1	21,1
	Regular [14 - 27]	48	53,3	53,3	74,4
	Bueno [28 - 40]	23	25,6	25,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de satisfacción del usuario

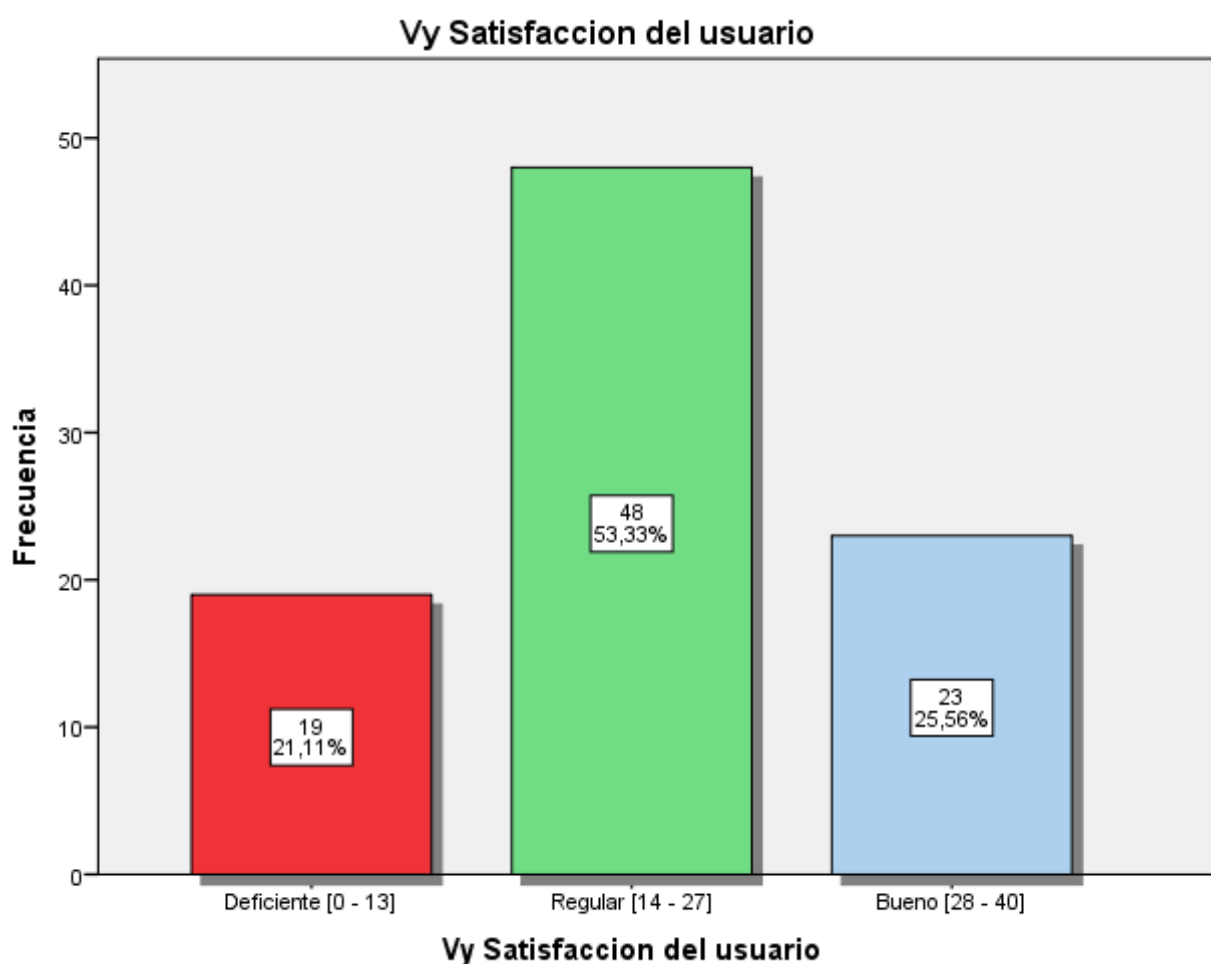


Figura 6: Nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.



### **Interpretación:**

La Tabla N° 06 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Tate pertenecientes a la muestra de estudio.

De ella se puede apreciar que de 90 usuarios encuestados, 48 usuarios que representan el 53,3% presentan un nivel regular de satisfacción, 23 encuestados que representan un 25,6% presenta un nivel bueno de satisfacción, mientras que 19 encuestados que representan un 21,1% presentan un nivel deficiente de satisfacción de los servicios que brinda la municipalidad distrital de Tate.

En términos generales podemos apreciar que sobresale un nivel regular de satisfacción de los usuarios sobre los servicios y atención a las demandas que brinda la comuna de la municipalidad distrital de Tate, en consecuencia se advierte un nivel aceptable de satisfacción del usuario.

Tabla 7: Elementos tangible percibidos por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		<b>d1 elementos tangibles</b>		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Deficiente [0 - 2]	7	7,8	7,8	7,8
	Regular [3 - 5]	67	74,4	74,4	82,2
	Bueno [6 - 8]	16	17,8	17,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de satisfacción del usuario

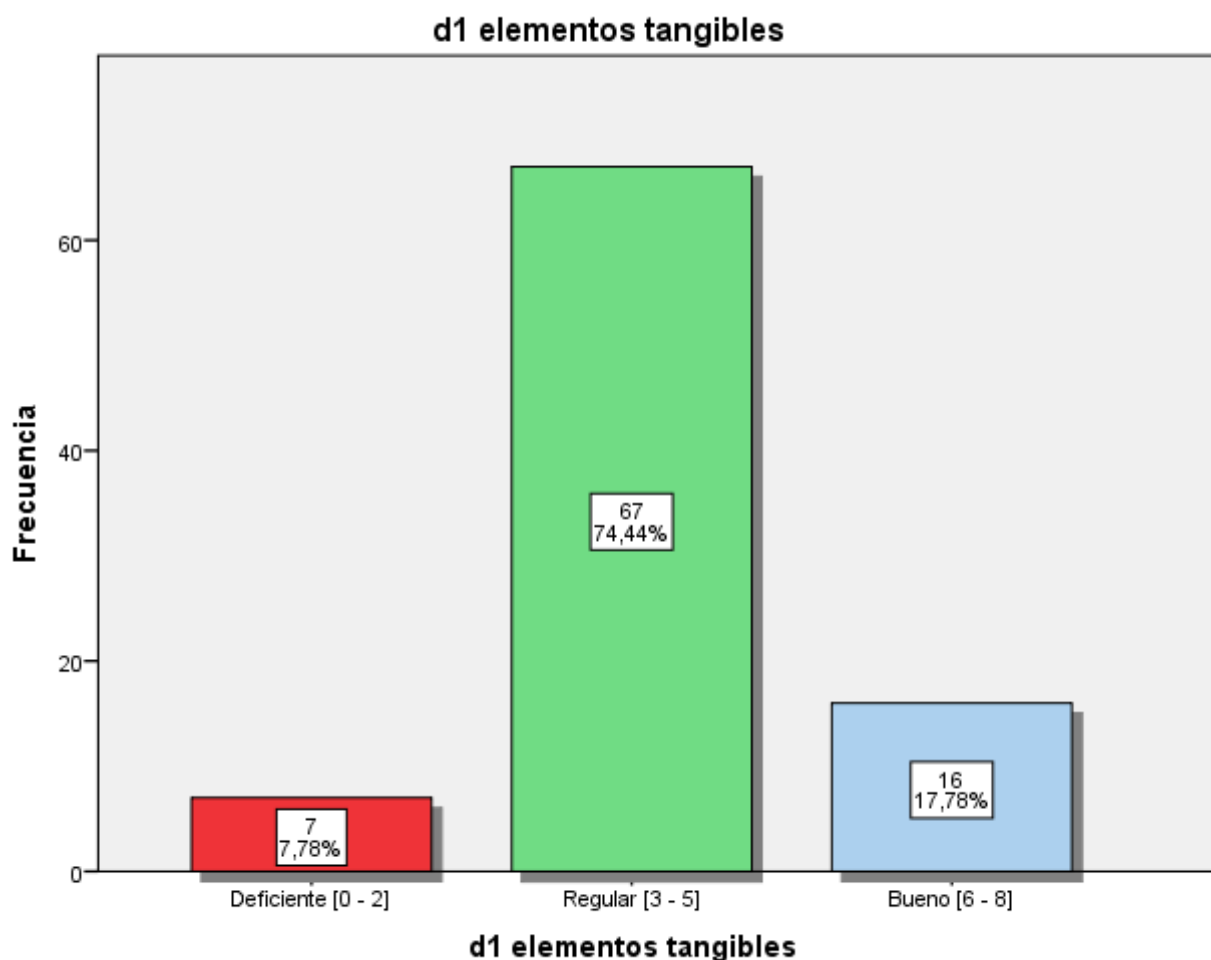


Figura 7: Elementos tangible percibidos por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018

### **Interpretación:**

La Tabla N° 07 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Tate pertenecientes a la muestra de estudio.

De ella se puede apreciar que de 90 usuarios encuestados, 67 usuarios que representan el 74,4% presentan un nivel regular de satisfacción en cuestión de los elementos tangibles, 16 encuestados que representan un 17,8% presenta un nivel bueno de satisfacción elementos tangibles, mientras que 7 encuestados que representan un 7,8% presentan un nivel deficiente de satisfacción elementos tangibles de los servicios que brinda la municipalidad distrital de Tate.

En términos generales podemos apreciar que sobresale un nivel regular de satisfacción elementos tangibles de los usuarios sobre los servicios y atención a las demandas que brinda la comuna de la municipalidad distrital de Tate, en consecuencia se advierte un nivel aceptable de satisfacción del usuario.

Tabla 8: Nivel de fiabilidad percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		<b>d2 fiabilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente [0 - 2]	18	20,0	20,0	20,0
	Regular [3 - 5]	37	41,1	41,1	61,1
	Bueno [6 - 8]	35	38,9	38,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de políticas de desarrollo social

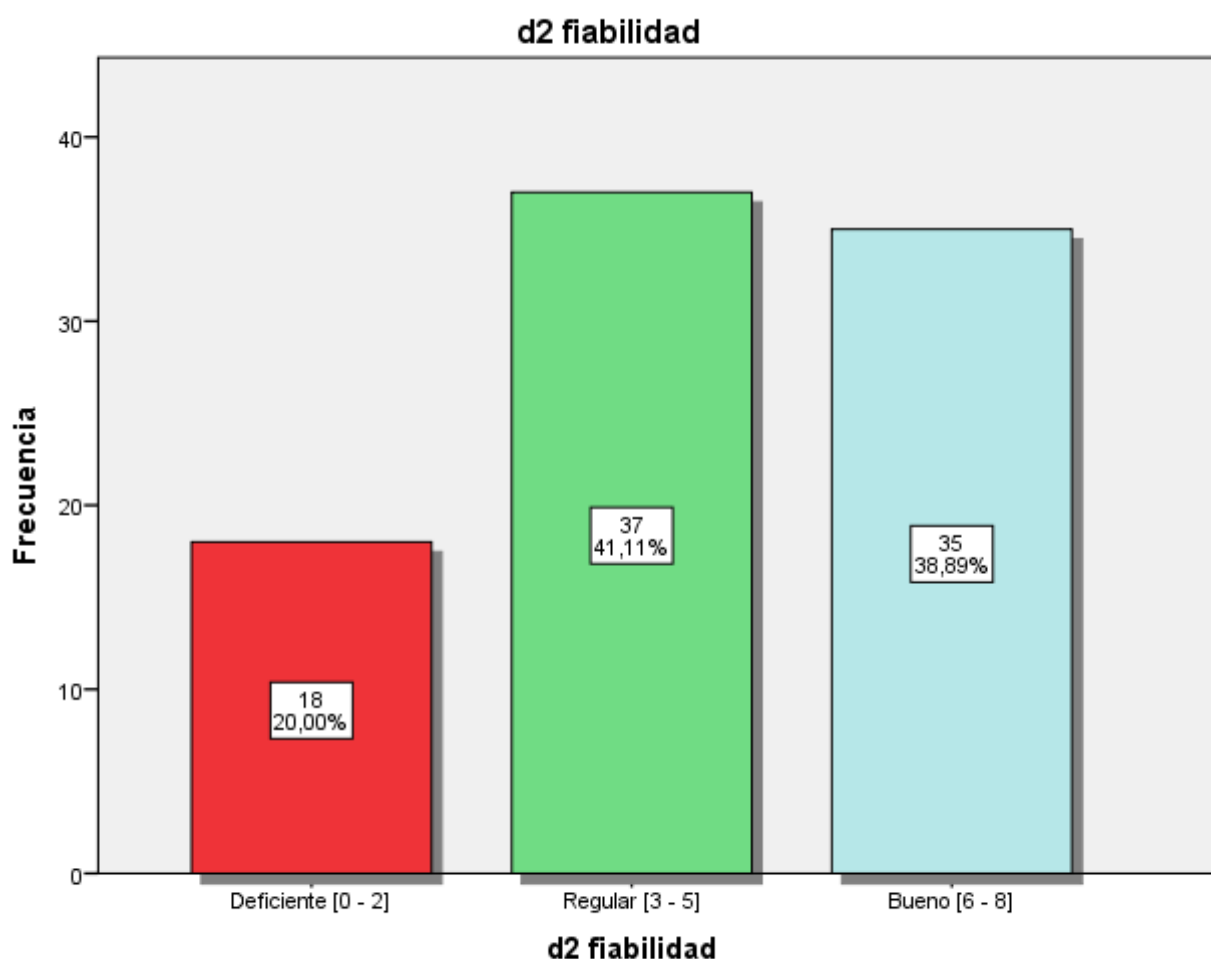


Figura 8: Nivel de fiabilidad percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018

**Interpretación:**

La Tabla N° 08 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Tate pertenecientes a la muestra de estudio.

De ella se puede apreciar que de 90 usuarios encuestados, 37 usuarios que representan el 41,1% presentan un nivel regular de satisfacción en cuestión de fiabilidad, 35 encuestados que representan un 38,9% presenta un nivel bueno de satisfacción en cuanto a fiabilidad, mientras que 18 encuestados que representan un 20% presentan un nivel deficiente de satisfacción en cuanto a la fiabilidad de los servicios que brinda la municipalidad distrital de Tate.

En términos generales podemos apreciar que sobresale un nivel regular de satisfacción en cuanto a la fiabilidad de los usuarios sobre los servicios que brinda la municipalidad de Tate, en consecuencia se advierte un nivel aceptable de satisfacción del usuario.

Tabla 9: Nivel de capacidad de respuesta percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		<b>d3 capacidad de respuesta</b>		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Deficiente [0 - 2]	26	28,9	28,9	28,9
	Regular [3 - 5]	47	52,2	52,2	81,1
	Bueno [6 - 8]	17	18,9	18,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de políticas de desarrollo social

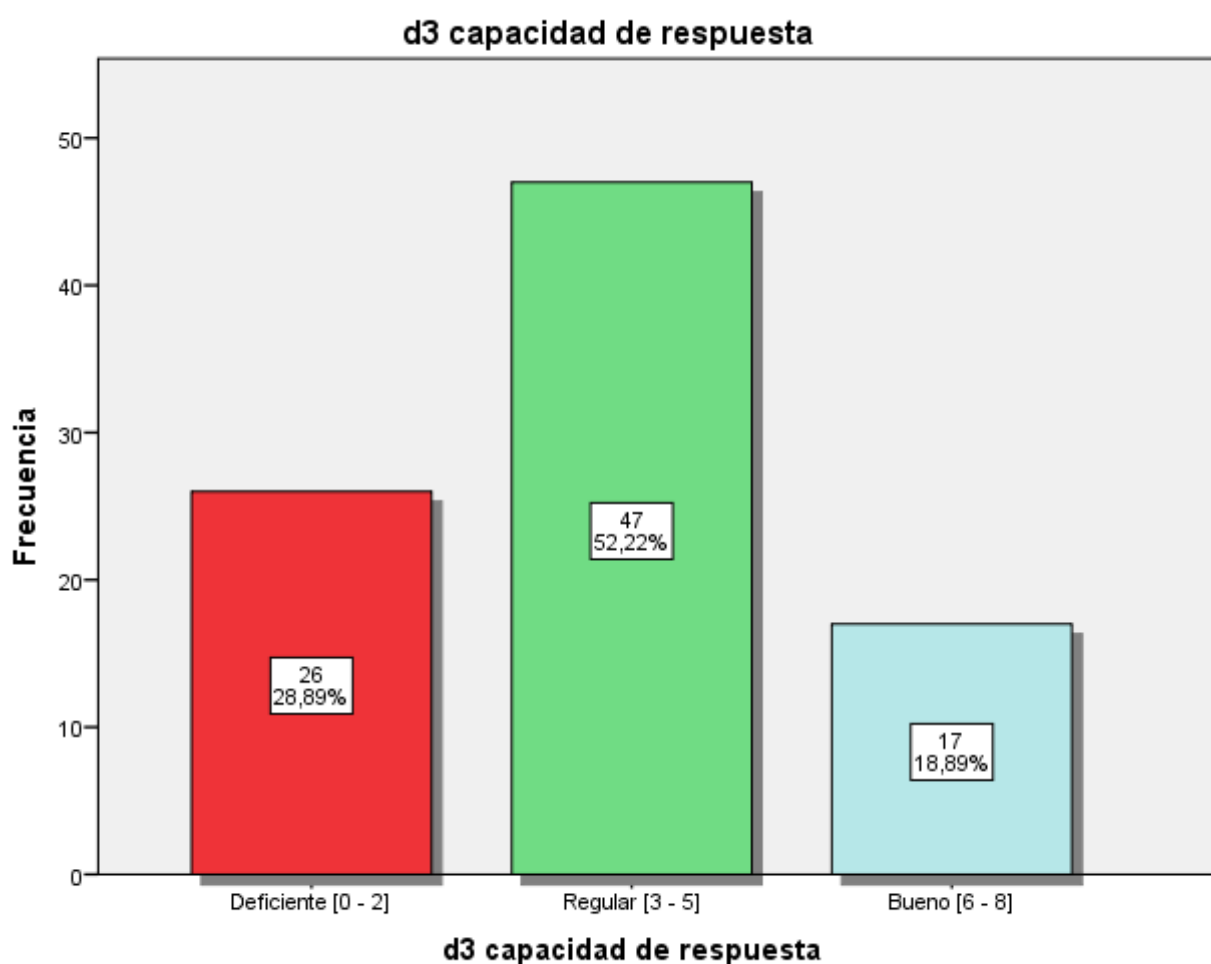


Figura 9: Nivel de capacidad de respuesta percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018

### **Interpretación:**

La Tabla N° 09 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Tate pertenecientes a la muestra de estudio.

De ella se puede apreciar que de 90 usuarios encuestados, 47 usuarios que representan el 52,2% presentan un nivel regular de satisfacción en cuestión de capacidad de respuesta, 26 encuestados que representan un 28,9% presenta un nivel deficiente de satisfacción en cuanto a capacidad de respuesta, mientras que 17 encuestados que representan un 18,9% presentan un nivel bueno de satisfacción en cuanto a la capacidad de respuesta de los servicios que brinda la municipalidad distrital de Tate.

En términos generales podemos apreciar que sobresale un nivel regular de satisfacción en cuanto a la capacidad de respuesta de los usuarios sobre los servicios que brinda la municipalidad de Tate, en consecuencia se advierte un nivel aceptable de satisfacción del usuario.

Tabla 10: Nivel de seguridad percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		<b>d4 seguridad</b>		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Deficiente [0 - 2]	12	13,3	13,3	13,3
	Regular [3 - 5]	48	53,3	53,3	66,7
	Bueno [6 - 8]	30	33,3	33,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de políticas de desarrollo social

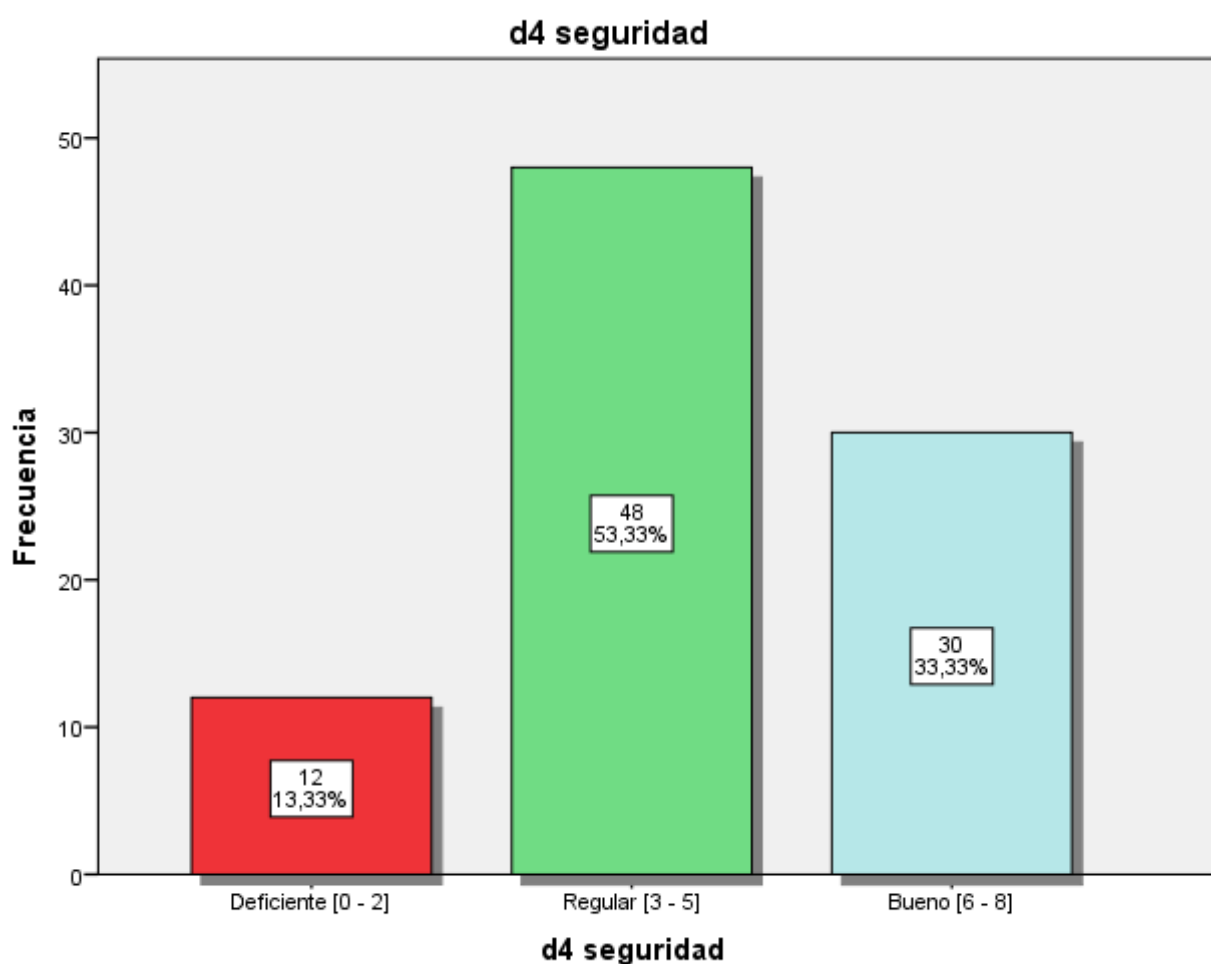


Figura 10: Nivel de seguridad percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018



### **Interpretación:**

La Tabla N° 10 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Tate pertenecientes a la muestra de estudio.

De ella se puede apreciar que de 90 usuarios encuestados, 48 usuarios que representan el 53,3% presentan un nivel regular de satisfacción en cuestión de seguridad, 30 encuestados que representan un 33,3% presenta un nivel bueno de satisfacción en cuanto a seguridad, mientras que 12 encuestados que representan un 13,3% presentan un nivel deficiente de satisfacción en cuanto a la seguridad de los servicios que brinda la municipalidad distrital de Tate.

En términos generales podemos apreciar que sobresale un nivel regular de satisfacción en cuanto a la seguridad de los usuarios sobre los servicios que brinda la municipalidad de Tate, en consecuencia se advierte un nivel aceptable de satisfacción del usuario.

Tabla 11: Nivel de empatía percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018.

		<b>d5 empatia</b>		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Deficiente [0 - 2]	21	23,3	23,3	23,3
	Regular [3 - 5]	39	43,3	43,3	66,7
	Bueno [6 - 8]	30	33,3	33,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos – cuestionario de políticas de desarrollo social

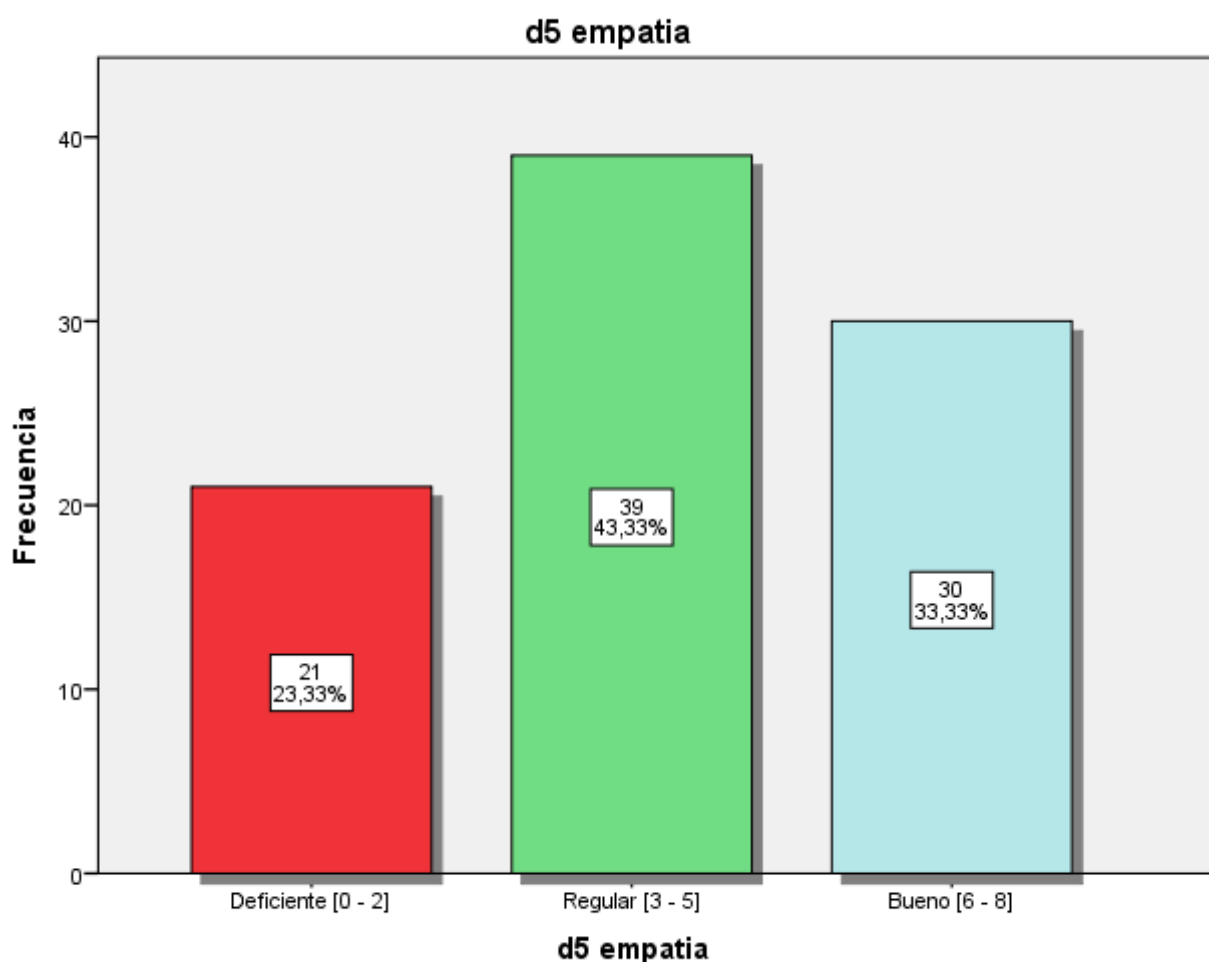


Figura 11: Nivel de empatía percibida por el usuario en la municipalidad distrital de Tate - Ica, en el año 2018

### **Interpretación:**

La Tabla N° 11 presenta los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Tate pertenecientes a la muestra de estudio.

De ella se puede apreciar que de 90 usuarios encuestados, 39 usuarios que representan el 43,3% presentan un nivel regular de satisfacción en cuestión de empatía, 30 encuestados que representan un 33,3% presenta un nivel bueno de satisfacción en cuanto a empatía, mientras que 21 encuestados que representan un 23,3% presentan un nivel deficiente de satisfacción en cuanto a la empatía de los servicios que brinda la municipalidad distrital de Tate.

En términos generales podemos apreciar que sobresale un nivel regular de satisfacción en cuanto a la empatía de los usuarios sobre los servicios que brinda la municipalidad de Tate, en consecuencia se advierte un nivel aceptable de satisfacción del usuario.

Tabla 12: Relación entre políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

		Vy Satisfaccion del usuario				
		Deficiente [0 - 13]	Regular [14 - 27]	Bueno [28 - 40]	Total	
Vx políticas de desarrollo local	Bajo [0 - 21]	Recuento	15	3	0	18
		% del total	16,7%	3,3%	0,0%	20,0%
	Medio [22 - 43]	Recuento	4	38	6	48
		% del total	4,4%	42,2%	6,7%	53,3%
	Alto [44 - 64]	Recuento	0	7	17	24
		% del total	0,0%	7,8%	18,9%	26,7%
Total		Recuento	19	48	23	90
		% del total	21,1%	53,3%	25,6%	100,0%

Fuente: Base de datos

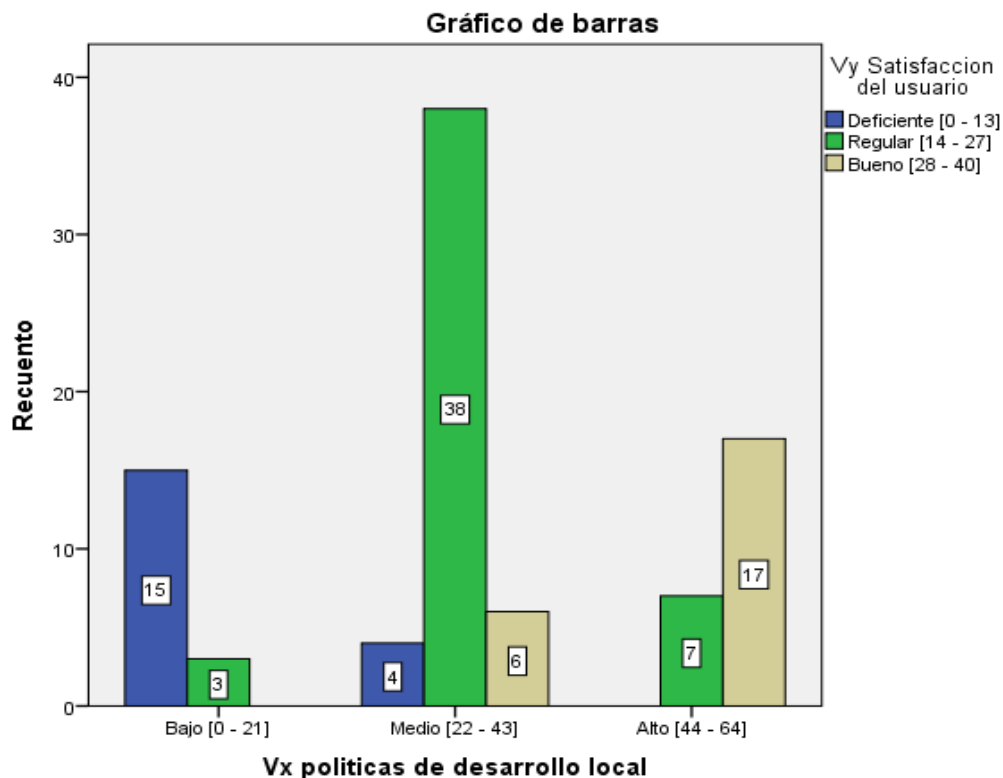


Figura 12: Relación entre políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018

Interpretación:

La tabla N° 12 presenta la relación cruzada que existe entre políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

De la tabla se puede apreciar que de 18 usuarios que consideran que existe un nivel bajo de políticas de desarrollo económico local, 15 de ellos presentan un nivel deficiente de satisfacción del usuario; de 48 encuestados que consideran que existe un nivel medio de políticas de desarrollo económico local 38 de ellos presentan un nivel medio de satisfacción del usuario; finalmente de 24 usuarios que consideran que existe un nivel alto de políticas de desarrollo económico local, 17 de ellos presentan un nivel bueno de satisfacción al usuario.

En consecuencia se puede apreciar que existe una relación directa entre las políticas de desarrollo económico local y el nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Tate, donde se puede ver que a mejor percepción de las políticas de desarrollo económico local corresponde un mejor nivel de satisfacción del usuario y viceversa.

## PRUEBA DE HIPOTESIS

Hipótesis general:

Existe una relación directa y significativa entre las políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre las políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre las políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba de correlación de Pearson.

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 12 Correlación entre políticas de desarrollo y satisfacción

		Vx_politicas_ desarrollo	Vy_satisfaccion _usuario
Vx_politicas_ desarrollo	Correlación de Pearson	1	,866**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Vy_satisfaccion_ usuario	Correlación de Pearson	,866**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

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

E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,866$  el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las

variables de estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre las políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis general.

Hipótesis específica 1:

Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba de correlación de Pearson.

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 13 Correlación entre desarrollo humano y satisfacción

		d1_desarrollo humano	Vy_satisfaccion _usuario
d1_desarrollo humano	Correlación de Pearson	1	,794**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Vy_satisfaccion_usuario	Correlación de Pearson	,794**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

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

E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,794$  el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las variables de

estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis específica N° 01.

Hipótesis específica 2:

Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba de correlación de Pearson.

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 14 Correlación entre desarrollo social y satisfacción

		d1_desarrollo social	Vy_satisfaccion _usuario
d1_desarrollo_social	Correlación de Pearson	1	,829**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Vy_satisfaccion_usuario	Correlación de Pearson	,829**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

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



E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,829$  el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis específica N° 02.

Hipótesis específica 3:

Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre el desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre el desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba de correlación de Pearson.

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 15 Correlación entre desarrollo económico y satisfacción

		D2_desarrollo económico	Vy_satisfaccion _usuario
D2_desarrollo_economico	Correlación de Pearson	1	,827**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Vy_satisfaccion_usuario	Correlación de Pearson	,827**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

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

#### E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,827$  el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis específica N° 03.

#### Hipótesis específica 4:

Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo ambiental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

##### A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre el desarrollo ambiental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

Hi: Existe relación directa entre el desarrollo ambiental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

##### B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$

##### C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba de correlación de Pearson.

D. Calculo estadístico:

Tabla N° 16 Correlación entre desarrollo ambiental y satisfacción

		D3_desarrollo ambiental	Vy_satisfaccion _usuario
D3_desarrollo_ambiental	Correlación de Pearson	1	,838**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Vy_satisfaccion_usuario	Correlación de Pearson	,838**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

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

E. Conclusión:

El valor de obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,838$  el cual indica que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo ambiental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018 con lo cual queda comprobada la hipótesis específica N° 03.

#### IV DISCUSION

Luego de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos que son los cuestionarios de Política de desarrollo económico local y el cuestionario de satisfacción del usuario a una muestra de 90 usuarios de la municipalidad distrital de Tate provincia de Ica, se han obtenido resultados descriptivos inferenciales mediante el tratamiento de los datos con el software estadístico SPSS V23 se establece la siguiente discusión teniendo consideración los antecedentes del estudio, el marco teórico y los resultados obtenidos.

##### Análisis descriptivo

La tabla N° 01 nos presenta los resultados obtenidos sobre el nivel de Políticas de desarrollo económico local que se percibe por los usuarios de la municipalidad distrital de Tate - Ica, de el podemos apreciar que un 53,3% considera que existe un nivel medio de Políticas de desarrollo económico local, 26,7% considera que existe un nivel alto de Políticas de desarrollo económico local mientras un 20% considera que existe un nivel bajo de Políticas de desarrollo económico local, en general se aprecia una tendencia a considerar que las Políticas de desarrollo económico local tiene un nivel aceptable para la muestra encuestada pues solo un 20% considera que las Políticas de desarrollo económico local es deficiente. Lo citado tiene relación con lo que indica farto (2016) quien en su investigación concluye que los cambios en las estructuras sociales se producen mediante pautas recurrentes, susceptibles de observación y de modelización, lo cual nos permite explicar de forma sistémica los cambios (teoría) y construir relatos predictivos verosímiles, coherentes con la teoría, esto quiere decir que el desarrollo localizado en la población solo emerge y rinde frutos cuando se analiza la demanda de los usuarios.

En cuanto a los resultados obtenidos para la variable satisfacción del usuario de la tabla N° 05 se puede apreciar que un 53,3% considera que existe un nivel regular en la satisfacción del usuario; un 25,6% considera que existe un nivel bueno en la satisfacción del usuario, mientras un

21,1% considera que existe un nivel deficiente en la satisfacción del usuario, en general se puede concluir que se tiene una percepción aceptable en la gestión de los servicios públicos pues solo corresponde a un 21,1% considerar que existe un nivel deficiente, consecuentemente corresponde un 79,9% indicar un nivel aceptable en la satisfacción del usuario. Los resultados guardan relación con lo concluido por Palma y Mejía (2014) quien indica que tendencias actuales de comportamiento en la ocupación y conformación del territorio se encuentra estrechamente vinculadas con las actividades productivas que se realizan en sí mismo, el enfoque teórico del desarrollo económico local, hace referencia al proceso que involucra al gobierno local.

De otro lado la tabla N° 12 muestra la relación que existe entre las políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018. En ella se puede apreciar que de 18 usuarios que consideran que existe un nivel bajo de políticas de desarrollo económico local, 15 de ellos presentan un nivel deficiente de satisfacción del usuario; de 48 encuestados que consideran que existe un nivel medio de políticas de desarrollo económico local 38 de ellos presentan un nivel medio de satisfacción del usuario; finalmente de 24 usuarios que consideran que existe un nivel alto de políticas de desarrollo económico local, 17 de ellos presentan un nivel bueno de satisfacción al usuario. Los resultados tiene relación con las conclusiones de Rojas (2015) quien sostiene que las tendencias actuales de comportamiento en la ocupación y conformación del territorio se encuentra estrechamente vinculadas con las actividades productivas que se realizan en sí mismo, el enfoque teórico del desarrollo económico local, hace referencia al proceso que involucra al gobierno local.

### **Análisis inferencial**

En cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis se puede señalar que: existe una relación directa y significativa entre las políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018; ello se sustenta al obtener un

coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,866 (tabla N° 12) que indica una relación significativa. Este resultado tiene relación con lo que indica Romero (2013) quien concluye que debido al desinterés del gobierno central por articular productivamente bienestar social y bienestar microeconómico en las políticas de inclusión social, lo que impide negativamente la promoción y el fortalecimiento conjunto de los enfoques de capital social y desarrollo económico local (DEL), sobre todo en aquellas comunidades urbanas y rurales más vulnerables del Perú.

Otro resultado confirma que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018; ello se sustenta al obtener un coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,794 (tabla N° 13) que indica una relación significativa. Este resultado tiene relación con lo que indica Ramirez, Salgado y Huapaya (2012) quien concluye que el desarrollo humano dentro de la política de desarrollo económico local es de vital importancia, dar el valor agregado al trabajador dentro de una organización se constituye en una herramienta de mejora, en particular dentro de una municipalidad implementar una política de desarrollo local en el ámbito económico permite el logro de satisfacer metas en las necesidades de la población.

Asimismo se confirma que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018; ello se sustenta al obtener un coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,829 (tabla N° 14) que indica una relación significativa. Este resultado tiene relación con lo que cita Ríos (2017) quien concluye que son cuatro factores los que influyen en el éxito de una organización: capacitación relevante, financiamiento; cumplimiento de obligación, nivel académico de los trabajadores, estas condiciones favorecen el éxito de una organización, en tal sentido se corrobora que la implementación de acciones en el planeamiento estratégicos benéfica la gestión de los servicios que brinda, es necesario potenciar estos factores para un buen servicio, en

consecuencia los resultados se validan concluyendo que existe relación entre las variables de estudio.

Asimismo se confirma que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018; ello se sustenta al obtener un coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,827 (tabla N° 15) que indica una relación significativa. Este resultado tiene relación con lo que indica Porcel y Loayza (2016) quien concluye que el proceso de descentralización en el Perú, periodo durante el cual el país tuvo un crecimiento económico sostenido, las municipalidades vienen asumiendo, como parte de sus nuevos roles y funciones, un rol importante en la promoción del desarrollo económico de sus territorios. Los avances logrados a la fecha, son bastante heterogéneo.

Finalmente se confirma que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo ambiental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018; ello se sustenta al obtener un coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,838 (tabla N° 16) que indica una relación significativa. Este resultado tiene relación con lo que indica Caballero (2016) quien concluye que falta motivar a otras dependencias públicas que instalen sus oficinas como Fiscalía, Banco de la Nación, Bomberos, etc; existe un Inadecuado sistemas y procesos municipales por encontrarse desfasados y engorrosos, hay limitadas posibilidades de realizar cambios por la frondosa normatividad vigente, asimismo falta implementar un sistema de información Gerencial que permite optimizar la toma de decisiones. Público y otros dispositivos de autoridad que prohíben el nombramiento de personal. Cobertura de plazas o ascensos entre otros.

Por las condiciones precedentes y el sustento de los trabajos previos y el marco teórico se confirma que existe una relación directa y significativa entre las políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018 con lo cual se demuestra la investigación.

## V. CONCLUSIONES

Primero: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre las políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,866$  (tabla N° 12) que indica una relación directa y significativa.

Segundo: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,794$  (tabla N° 13) que indica una relación directa y significativa.

Tercero: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,829$  (tabla N° 14) que indica una relación directa y significativa

Cuarto: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,827$  (tabla N° 15) que indica una relación directa y significativa

Quinto: Se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo ambiental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,838$  (tabla N° 16) que indica una relación directa y significativa



## VI. RECOMENDACIONES

Primero: Al alcalde de la municipalidad distrital de Tate, promover en espacios colaborativos como el presupuesto participativo del distrito en la cual los agentes participantes puedan expresar sus necesidades de implementación para una adecuada planificación de la inversión.

Segundo: A los trabajadores de la municipalidad distrital de Tate, brindar un servicio de calidad y equidad al usuarios, brindando información oportuna y un trato amable a los usuarios que permitan lograr un índice de calidad en atención aceptable.

Tercero: Al alcalde de la municipalidad distrital de Tate, establecer un mecanismo de evaluación de los servicios públicos de su comuna, de tal manera se pueda realizar una reingeniería de los procesos que permitan una mejora permanente de los servicios brindados.

Cuarto: A los usuarios y población del distrito de Tate, a través del buzón de sugerencia de la municipalidad comunicar las debilidades de los servicios públicos que se brinda en la entidad, de tal forma que se puedan mejorar constantemente.

## VII. REFERENCIAS

- Albuquerque F 2012. La importancia del enfoque del desarrollo económico local. [consulta 14 enero 2017]. Disponible en: [http://hdrnet.org/202/1/ALBUQ\\_La%20importancia%20del.pdf](http://hdrnet.org/202/1/ALBUQ_La%20importancia%20del.pdf)
- Caballero, A. (2016). Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad César Vallejo, Sede Lima.
- Camison, C., Cruz, S. y Gonzáles, T: (2015). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. (En línea). (Consultado el 27 de julio del 2018). Recuperado en: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- CEPAL (2009). Guía de Herramientas Municipales para la Promoción del Desarrollo Económico Local. Fundación DEMUCA. - San José, C.R. : DEMUCA.. 188 p.
- CEPAL (2012). Población, territorio y desarrollo sostenible. Ecuador.
- Farto, J. (2016). Desarrollo económico localizado versus desarrollo territorial. (Tesis para optar el grado de doctor). Universidad del País Vasco – España
- Giner, J. (2016). Política de innovación y desarrollo industrial para las PYMEs: La Nueva Política Industrial. Universidad de Alicante. (En línea). (Consultado el 27 de julio del 2018). Recuperado en: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/17522/2/POL%20IND%20INNO.pdf>
- Grande, I. (2012, p.345) Marketing de los servicios. (4° ed.). Editorial ESIC.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hidalgo, M. (2006). Institucionalidad para el desarrollo económico local: La situación de la comuna de Puerto Montt, Chile 2005. (Tesis para optar el título de sociólogo). Universidad de Chile, Chile.

- Martínez, J. (2008). Implementación del índice mexicano de satisfacción del usuario para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del programa “Abasto Rural” a cargo de la secretaria de Desarrollo Social Universidad Iberoamericana; México. (Tesis de maestría).
- Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007) Introducción a la gestión de calidad. (1° ed.). Delta publicaciones.
- Montoya, Y. et. al. (2016). Manual sobre delitos contra la administración pública. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Moyano, J. Bruque, S. Martínez, P. & Maqueira, J. (2011) Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL. (1° ed.). Ediciones de la u.
- ONU (2012). El Futuro que Queremos para Todos. (En línea). (Consultado el 27 de julio del 2018). Recuperado en: [http://www.un.org/en/development/desa/policy/untaskteam\\_undf/untreport\\_sp.pdf](http://www.un.org/en/development/desa/policy/untaskteam_undf/untreport_sp.pdf)
- Programa Regional de Formación para el Desarrollo Económico Local con Inclusión Social en América Latina y el Caribe (2013). El enfoque del desarrollo económico territorial. (En línea). (Consultado el 27 de julio del 2018). Recuperado en: <http://www.conectadel.org/wp-content/uploads/downloads/2013/02/modulo7versionreducidapdf2011-110623131803-phpapp021.pdf>
- Ramírez, A. (2005). Ecología aplicada. Diseño y análisis estadístico. Universidad de Bogotá, Colombia.
- Ramírez, S., Salgado, C. y Huapaya, J. (2012). Factores que limitan la gestión de las políticas de desarrollo económico local en la Municipalidad Provincial de Abancay en el periodo 2007-2009. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Ríos, R. (2017). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. (Tesis para optar el grado de magister en gestión pública). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Rojas, L. (2006). Manual para la Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local. (Enfoques, herramientas y estrategias para el DEL). Lima.
- Silva, J. (2017). Crecimiento económico y desarrollo humano: Una distinción necesaria en la búsqueda de un nuevo modo de desarrollo. (En línea).

(Consultado el 27 de julio del 2018). Recuperado en:  
[http://uac2.fuac.edu.co/recursos\\_web/observatorio/publicaciones/CRECIMIENTO\\_ECONOMICO\\_DESARROLLO\\_HUMANO.pdf](http://uac2.fuac.edu.co/recursos_web/observatorio/publicaciones/CRECIMIENTO_ECONOMICO_DESARROLLO_HUMANO.pdf)

- Palma, F. y Mejía, T. (2014). El desarrollo local y territorio – análisis de la producción artesanal en san Andrés Cuexcontoclan. (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Estado de México, México.
- Porcel, B. y Loaiza, A. (2016). Avances y limitaciones en la implementación de políticas de promoción económica en municipalidades rurales de Cusco y Apurímac: El caso de Pomacanchi y San Salvador en Cusco y Santa María de Chicmo y Aymaraes en Apurímac, en el período 2007 – 2010. (Tesis para optar el grado de magíster en gerencia social). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Rojas, J. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de lo Prado. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad de Chile, Chile.
- Romero, M. (2013). Capital social y desarrollo económico local. Fundamentos teóricos y prácticos para una política pública de inclusión social productiva en el Perú. Caso: Mancomunidad municipal del “Hatun Mayu” Anta - Cusco, 2009. (Tesis para optar el grado de magister en política social). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Serrano, A. y López, M. (2007). Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial)
- Urbina, F. (2014). Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013.
- Ruiz, E. (2012). “La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina S.A. 2012-Huamachuco”. Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo; Huamachuco.
- Vara, A (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales.

Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

### ANEXO 1.1: INSTRUMENTOS DE EVALUACION

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS POLITICAS DE DESARROLLO SOCIAL

**CÓDIGO:**.....

**FECHA:** ...../...../.....

**INSTRUCCIONES:** Estimado ciudadano lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a tu opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	ÍTEMES	Opciones		
		Siempre	A veces	Nunca
Desarrollo humano	1. La municipalidad realiza anualmente al menos una campaña de salud dirigida a la población.			
	2. Ha observado usted que la municipalidad brinde en sus instalaciones o en campañas de nutrición orientación sobre alimentación saludable.			
	3. Cuando ha visitado la municipalidad observa información económica referente a la inversión que realiza la comuna en beneficio de la población.			
	4. Considera usted que los ingresos que obtiene la municipalidad son distribuidos en las necesidades que tiene la población.			
	5. La municipalidad ha realizado campañas, programas u orientación sobre la importancia de la presencia de la mujer en la sociedad.			
	6. La municipalidad ha desarrollado programas y/o talleres orientados a la protección de la mujer en casos de agresión.			
	7. La municipalidad informa a la población sobre la gestión que realiza para garantizar condiciones dignas de trabajo que ofrecen las empresas localizadas en el distrito.			
	8. Ha escuchado y/o observado que la municipalidad retrasa o incumple con las remuneraciones de los trabajadores municipales.			
Desarrollo social e institucional	9. La municipalidad ha desarrollado talleres y/o seminarios para mejorar la inseguridad ciudadana.			
	10. La municipalidad desarrolla talleres de deporte (fútbol, vóley, básquet, otros) y cultura (música, arte, baile, otros) dirigidos a los niños y adolescentes.			
	11. La seguridad ciudadana en el distrito es prioridad (serenazgo, policía, cámaras de vigilancia, otros) que permite sentirse seguro al ciudadano.			
	12. Conoce usted de convenios, alianzas estratégicas o proyectos que la municipalidad haya realizado con el propósito de concretar obras o proyectos sociales que beneficien a la sociedad.			
	13. La municipalidad emplea el Facebook de la institución para brindar información oportuna al ciudadano.			
	14. La municipalidad ha implementado el servicio de mensaje de texto (sms), WhatsApp registrando el número celular de los usuarios con la finalidad de informar oportunamente de los deberes de los ciudadanos. (pago de auto avalúo, arbitrios, comunicados, otros)			
	15. La municipalidad difunde por medios radiales, escritos, redes sociales la participación de la ciudadanía en el presupuesto participativo municipal.			
	16. La municipalidad realiza talleres de capacitación dirigido a la población orientada a mejorar sus ingresos y expectativas familiares.			

Desarrollo económico local	17. La municipalidad cuenta con oficinas agradables y cómodas para el servicio del usuario.			
	18. Cuando usted acude a la municipalidad por algún servicio observa que cuenta con computadoras, impresoras u otros equipos tecnológicos para una buena atención del ciudadano.			
	19. La municipalidad ha desarrollado talleres orientados los ciudadanos a formalizar sus actividades productivas como una microempresa o pymes.			
	20. La municipalidad brinda apoyo u orientación cuando usted consulta sobre como formar una pymes o microempresa.			
	21. La municipalidad brinda a los ciudadanos que desean formar una microempresa orientación para obtener un financiamiento bancario.			
	22. La municipalidad realiza charlas de orientación a la población para potenciar la industrialización de los productos oriundos de la localidad.			
	23. La municipalidad ha gestionado la presencia de agencias bancarias en el distrito para brindar asesoría financiera a los ciudadanos.			
	24. Los representantes del ministerio público (fiscalía), defensoría, gobernación u otros brindan orientación oportuna y adecuada cuando un ciudadano consulta sobre alguna denuncia a queja.			
Desarrollo ambiental	25. La municipalidad realiza talleres de sensibilización, comunicados escritos y radiales dirigidos a la población sobre el cuidado del medio ambiente			
	26. La municipalidad realiza el servicio de recojo de basura, cuidado de parques y jardines de manera permanente.			
	27. La municipalidad realiza charlas de educación ambiental en las instituciones educativas del distrito orientada al cuidado del medio ambiente.			
	28. La municipalidad promueve campañas de educación ambiental a través de difusión del cuidado del medio ambiente, trípticos, calcamonías con mensajes sobre el cuidado del medio ambiente.			
	29. La municipalidad realiza difusión por algún medio (radial, escrito, talleres) de emplear energía renovable (como el uso de paneles solares, reciclaje).			
	30. La municipalidad orienta al ciudadano productor a emplear insumos naturales (agua, fertilizantes adecuados) en la producción de alimentos.			
	31. La municipalidad orienta a los ciudadanos a través de charlas, difusión escrita, etc. sobre el consumo de alimentos nutritivos y beneficiosos para la salud.			
	32. La municipalidad desarrollo proyectos para el cuidado del medio ambiente como: arborización de los parques, mantenimiento de áreas verdes, reciclaje de botellas, uso correcto del agua u otros.			

**¡Gracias por su colaboración!**



**Anexo 1.2: Instrumentos de investigación**

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL USUARIO**

**CÓDIGO:**.....

**FECHA:** ...../...../.....

**INSTRUCCIONES:** Estimado ciudadano lea detenidamente cada ítem y conteste de acuerdo a tu opinión. No existen respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	ÍTEMES	Opciones		
		De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo
Elementos tangibles	1. Las instalaciones de la municipalidad se encuentran permanente limpias y aseadas dando un buen aspecto			
	2. Las oficinas de la diferentes áreas de la municipalidad se encuentran organizadas observándose escritorios , anaqueles evidenciando un orden en su organización			
	3. Los trabajadores lucen presentables observándose en uniforme de la municipalidad y una atención cordial			
	4. Los equipos de computo con la que cuenta la municipalidad son rápido y eficientes de tal manera que cuando solicito un servicio me atienden de inmediato			
Fiabilidad	5. Las instalaciones de la municipalidad presentan señalizaciones de zonas seguras en caso de cualquier contingencia (sismos, incendios)			
	6. La edificación de las oficinas de la municipalidad son de la material de concreto se aprecia una altura adecuada para la oxigenación de los usuarios			
	7. Me encuentro satisfecho por el servicio recibido por los trabajadores de la municipalidad quienes siempre muestran un trato amable al usuario			
	8. Cuando requiero un servicio de la municipalidad los trabajadores me explican de una manera concreta sin rodeos cumpliendo con la demanda mi tramite.			
Capacidad de respuesta	9. Los trabajadores de la municipalidad de las distintas áreas cuando lo requiero me brindan información precisa y al instante			
	10. La información que requiero de la municipalidad se merece explicada de manera concreta de tal manera que absuelvo mis dudas			
	11. La municipalidad cuenta con personal para cada área que atiende a los usuarios atendiendo a toda la demanda			
	12. Los trabajadores de la Municipalidad que tienden a los usuario muestran cordialidad y respeto por el usuario			
Seguridad	13. Confío en la información que me brindan el trabajador municipal pues muestra respeto empatía y seguridad en lo que me comunica			
	14. Los trabajadores de la municipalidad se muestran respetuosos y			

	cuando se les pide un sustento de la información nos las muestras de acuerdo a la normatividad vigente.			
	15. La Municipalidad contrata al personal calificado en cada área de tal manera que el usuario se encuentra satisfecho			
	16. Me muestro comprensible que cuando por alguna contingencia el servicio que me brinda la municipalidad no se me brinda oportunamente			
Empatía	17. La municipalidad dispone de trabajadores en la áreas de mayor demanda para un trato personalizado y amable			
	18. Cuando un requiero un servicio de la municipalidad el trabajador me atiende de manera individual y no en forma grupal			
	19. Los horarios de atención que tiene la municipalidad se adecuan a las características de los trabajadores de los ciudadanos del distrito			
	20. La municipalidad comprende las necesidades de los pobladores y por ello atiende sus demandas.			

**¡Gracias por su colaboración!**

ANEXO 2: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

**TITULO:** Cuestionario para determinar el nivel de Políticas de desarrollo local.

**Autor:** Br. De la Cruz Paucar, Juan Antonio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desarrollo Humano	Acceso a la educación, nutrición y salud		1. La municipalidad realiza anualmente al menos una campaña de salud dirigida a la población.														
			2. Ha observado usted que la municipalidad brinde en sus instalaciones o en campañas de nutrición orientación sobre alimentación saludable.														
	Empleo y distribución del ingreso		3. Cuando ha visitado la municipalidad observa información económica referente a la inversión que realiza la comuna en beneficio de la población.														
			4. Considera usted que los ingresos que obtiene la municipalidad son distribuidos en las necesidades que tiene la población.														
	Fortalecimiento del rol de la mujer en la sociedad		5. La municipalidad ha realizado campañas, programas u orientación sobre la importancia de la presencia de la mujer en la sociedad.														
			6. La municipalidad ha desarrollado programas y/o talleres orientados a la protección de la mujer en casos de agresión.														
	Condiciones dignas de trabajo.		7. La municipalidad informa a la población sobre la gestión que realiza para garantizar condiciones dignas de trabajo que ofrecen las empresas localizadas en el distrito.														
			8. Ha escuchado y/o observado que la municipalidad retrasa o incumple con las remuneraciones de los trabajadores municipales.														

Desarrollo social e institucional	Fortalecimiento de la sociedad civil	9. La municipalidad ha desarrollado talleres y/o seminarios para mejorar la inseguridad ciudadana.																			
		10. La municipalidad desarrolla talleres de deporte (fútbol, vóley, básquet, otros) y cultura (música, arte, baile, otros) dirigidos a los niños y adolescentes.																			
	Fortalecimiento del gobierno local.	11. La seguridad ciudadana en el distrito es prioridad (serenazgo, policía, cámaras de vigilancia, otros) que permite sentirse seguro al ciudadano.																			
		12. Conoce usted de convenios, alianzas estratégicas o proyectos que la municipalidad haya realizado con el propósito de concretar obras o proyectos sociales que beneficien a la sociedad.																			
	Fortalecimiento de redes sociales	13. La municipalidad emplea el Facebook de la institución para brindar información oportuna al ciudadano.																			
		14. La municipalidad ha implementado el servicio de mensaje de texto (sms), WhatsApp registrando el número celular de los usuarios con la finalidad de informar oportunamente de los deberes de los ciudadanos. (pago de auto avalúo, arbitrios, comunicados, otros)																			
	Participación ciudadana	15. La municipalidad difunde por medios radiales, escritos, redes sociales la participación de la ciudadanía en el presupuesto participativo municipal.																			
	Fomento de la cultura emprendedora	16. La municipalidad realiza talleres de capacitación dirigido a la población orientada a mejorar sus ingresos y expectativas familiares.																			
	Desarrollo económico local	Infraestructura y equipamiento	17. La municipalidad cuenta con oficinas agradables y cómodas para el servicio del usuario.																		
			18. Cuando usted acude a la municipalidad por algún servicio observa que cuenta con computadoras, impresoras u otros equipos tecnológicos para una buena atención del ciudadano.																		
Fomento de la microempresa y pymes		19. La municipalidad ha desarrollado talleres orientados los ciudadanos a formalizar sus actividades productivas como una microempresa o pymes.																			
		20. La municipalidad brinda apoyo u orientación cuando usted consulta sobre como formar una pymes o																			

			microempresa.																	
		Iniciativa empresarial y diversificación productiva	21. La municipalidad brinda a los ciudadanos que desean formar una microempresa orientación para obtener un financiamiento bancario.																	
			22. La municipalidad realiza charlas de orientación a la población para potenciar la industrialización de los productos oriundos de la localidad.																	
		Sector financiero especializado	23. La municipalidad ha gestionado la presencia de agencias bancarias en el distrito para brindar asesoría financiera a los ciudadanos.																	
		Sistema fiscal y marco jurídico	24. Los representantes del ministerio público (fiscalía), defensoría, gobernación u otros brindan orientación oportuna y adecuada cuando un ciudadano consulta sobre alguna denuncia a queja.																	
	Desarrollo ambiental	Valorización del medio ambiente.	25. La municipalidad realiza talleres de sensibilización, comunicados escritos y radiales dirigidos a la población sobre el cuidado del medio ambiente																	
			26. La municipalidad realiza el servicio de recojo de basura, cuidado de parques y jardines de manera permanente.																	
		Educación ambiental	27. La municipalidad realiza charlas de educación ambiental en las instituciones educativas del distrito orientada al cuidado del medio ambiente.																	
			28. La municipalidad promueve campañas de educación ambiental a través de difusión del cuidado del medio ambiente, trípticos, calcamonías con mensajes sobre el cuidado del medio ambiente.																	
		Fomento de energías renovables.	29. La municipalidad realiza difusión por algún medio (radial, escrito, talleres) de emplear energía renovable (como el uso de paneles solares, reciclaje).																	
		Fomento de la producción ecológica	30. La municipalidad orienta al ciudadano productor a emplear insumos naturales (agua, fertilizantes adecuados) en la producción de alimentos.																	
		Formas de consumo sostenible ambientalmente	31. La municipalidad orienta a los ciudadanos a través de charlas, difusión escrita, etc. sobre el consumo de alimentos nutritivos y beneficiosos para la salud.																	

		Programas y proyectos de desarrollo ambiental.	32. La municipalidad desarrollo proyectos para el cuidado del medio ambiente como: arborización de los parques, mantenimiento de áreas verdes, reciclaje de botellas, uso correcto del agua u otros.															
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## Validez del Instrumento

### Validez del Instrumento

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar las Políticas de Desarrollo Local

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de las Políticas de Desarrollo Local en la municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

**DIRIGIDO A:** Población usuaria del distrito de Tate, Provincia de Ica, región Ica,

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

**VALORACIÓN:** 90%

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
----------------	------------	---------	-------	-----------

  
Dr. Jesus Alberto Ochoa Carbajo  
DIRECTOR

FIRMA DEL EVALUADOR

## ANEXO 2: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

### Validez del Instrumento

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar las Políticas de Desarrollo Local

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de las Políticas de Desarrollo Local en la municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.

**DIRIGIDO A:** Población usuaria del distrito de Tate, Provincia de Ica, región Ica,

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

**VALORACIÓN:**

90%

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
----------------	------------	---------	-------	-----------

  
Dr. Jesus Alberto Ochoa Carbajo  
DIRECTOR

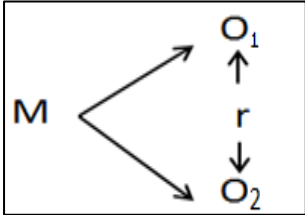
**FIRMA DEL EVALUADOR**



### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Políticas de desarrollo económico local y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018

Autor: Br De la Cruz Paucar, Juan Antonio

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e dimensiones	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables</b>	<b>Tipo: No experimental</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la Políticas de desarrollo económico local y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018?	Determinar en qué medida las políticas de desarrollo económico local influyen en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018	Hi: Existe una relación directa y significativa entre las políticas de desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018	<b>Variable X:</b> Política de desarrollo económico local <b>Y:</b> Satisfacción del usuario	<b>Diseño: Descriptivo correlacional</b> 
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Dimensiones</b>	
P.E.1: ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018?	O.E.1: Determinar la relación que existe entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.	H.E1: Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.	<b>Dimensiones de la Variable X : Gestión de la comunicación</b> D1. Desarrollo humano D2. Desarrollo social e institucional D3. Desarrollo económico local D4: Desarrollo ambiental	<b>Población:</b> Conformado por 200 usuarios de una municipalidad de Tate - Ica, 2018. <b>Muestra:</b> 90 usuarios de la municipalidad de Tate - Ica, 2018.
P.E.2: ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018?	O.E.2: Analizar la relación que existe entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.	H.E2: Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.	<b>Dimensiones de la variable Y:</b> <b>Satisfacción del usuario</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario sobre Políticas de desarrollo económico local Cuestionario sobre satisfacción del usuario
P.E.3: ¿Cuál es la relación que	O.E.3: Establecer la relación	H.E.3: Existe una relación directa y significativa entre		

<p>existe entre el desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018?</p> <p>P.E.4: ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo ambiental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018?</p>	<p>que existe entre el desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.</p> <p>O.E.4: Establecer la relación que existe entre el desarrollo ambiental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.</p>	<p>el desarrollo económico local y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.</p> <p>H.E.4: Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo ambiental y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018.</p>	<p>D1. Funciones en servicio</p> <p>D2. Gestión de calidad</p>	<p><b>Métodos de análisis de datos</b></p> <p>Se hará uso del software estadístico SPSS-22, para el análisis y proceso estadístico, para ello previamente los datos serán llevados a la hoja de cálculo Excel 2016 data donde se encuentren todos los códigos de los sujetos muestrales, una vez aplicado los instrumentos y recogidos los datos pasaron por los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificación de los datos.</li> <li>• Calificación</li> <li>• Tabulación Estadística</li> <li>• Elaboración de las pruebas estadísticas</li> <li>• La Interpretación</li> </ul>
---	---	--	--	--

ANEXO 4: BASE DE DATOS

Políticas de desarrollo económico local

	Desarrollo humano								D. social e institucional								D. económico local								Desarrollo ambiental						Resumen						
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30	i31	i32	d1	d2	d3	d4	T
E1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	4	5	3	6	18			
E2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	4	5	3	6	18			
E3	1	0	2	2	0	1	0	2	0	2	0	1	1	2	2	0	1	2	2	1	2	0	2	1	2	0	2	0	1	1	2	0	8	8	11	8	35
E4	1	2	1	1	0	2	1	0	2	2	0	1	1	1	2	2	0	2	1	0	0	1	2	1	0	2	1	1	0	1	2	0	8	11	7	7	33
E5	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	0	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	10	10	11	10	41
E6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	0	1	2	1	1	2	9	9	10	10	38
E7	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	0	1	2	2	12	11	11	12	46
E8	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	0	2	1	2	2	13	11	11	11	46
E9	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	11	10	9	10	40
E10	1	0	1	0	1	2	0	1	1	2	1	1	0	2	0	1	1	0	2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	2	1	1	6	8	6	7	27
E11	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	2	2	0	1	0	5	2	4	6	17
E12	2	2	1	1	0	1	0	2	0	2	1	1	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	1	0	2	0	2	1	0	0	1	2	9	6	8	8	31
E13	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	0	2	0	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	11	10	12	13	46
E14	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	9	11	10	10	40	
E15	1	0	1	1	0	2	2	1	2	2	1	0	2	1	0	1	0	2	2	1	1	2	1	0	0	2	0	1	2	2	1	2	8	9	9	10	36
E16	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	10	13	10	10	43	
E17	1	1	1	2	1	1	1	0	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	8	11	9	10	38	
E18	1	2	0	2	0	2	0	2	1	1	0	2	0	1	2	2	1	0	2	0	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	9	9	8	11	37	

E19	1	2	1	1	1	2	0	2	2	2	1	1	2	2	2	1	0	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	10	13	11	11	45
E20	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	0	2	1	12	14	11	10	47					
E21	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	10	10	11	11	42					
E22	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	11	13	13	13	50			
E23	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	10	12	13	12	47			
E24	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	11	11	11	11	44		
E25	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	15	14	12	12	53				
E26	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	15	14	11	13	53				
E27	1	2	1	2	1	2	1	2	0	1	0	2	1	2	1	2	0	2	0	1	0	1	2	0	2	1	1	1	0	2	2	0	12	9	6	9	36		
E28	1	1	2	0	2	1	2	1	2	0	0	1	2	1	1	2	0	2	0	0	0	1	2	2	0	0	2	0	2	2	1	0	10	9	7	7	33		
E29	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	2	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	4	3	4	6	17		
E30	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	4	4	3	5	16					
E31	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	0	2	2	1	2	14	13	14	13	54		
E32	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	0	2	2	2	13	12	14	12	51			
E33	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	14	13	13	13	53			
E34	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	5	4	4	5	18					
E35	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	0	1	2	1	0	1	1	1	2	2	1	1	1	0	2	1	0	0	2	1	2	9	7	9	10	35			
E36	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11	10	10	10	41			
E37	1	2	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	9	9	9	10	37					
E38	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	11	11	10	11	43			
E39	1	2	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	0	1	9	9	10	9	37			
E40	1	0	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	2	1	1	7	6	6	8	27			
E41	1	2	1	1	0	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	8	8	9	9	34			
E42	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	11	10	11	11	43			
E43	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	10	10	10	40				

E44	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	9	11	10	11	41
E45	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	13	13	13	12	51					
E46	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	5	3	4	3	15						
E47	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	4	4	6	6	20						
E48	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	0	4	6	8	7	25							
E49	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	10	10	10	10	40							
E50	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	10	10	10	11	41							
E51	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	4	4	4	5	17							
E52	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	6	7	7	10	30							
E53	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	4	4	5	6	19							
E54	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	3	5	4	6	18							
E55	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	3	3	6	6	18							
E56	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	11	10	11	11	43							
E57	1	2	1	1	2	1	0	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	9	12	11	11	43							
E58	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	11	10	12	11	44								
E59	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	14	13	15	12	54							
E60	1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	2	1	1	2	1	0	1	0	1	1	2	1	8	7	8	10	33							
E61	1	1	1	0	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	1	0	1	2	1	9	10	6	9	34							
E62	1	1	1	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	2	8	8	4	9	29							
E63	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	5	5	3	8	21							
E64	1	0	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	9	12	10	11	42							
E65	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	6	5	5	7	23							
E66	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	12	11	13	13	49							
E67	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	12	11	11	11	45								
E68	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4	4	3	6	17							

E69	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	0	10	9	10	9	38	
E70	1	2	1	0	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	0	2	1	1	1	1	1	7	9	8	9	33			
E71	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	12	13	10	11	46			
E72	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	2	1	0	1	7	3	5	6	21			
E73	1	2	2	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	0	1	1	9	10	9	8	36	
E74	1	2	2	0	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	10	10	9	11	40			
E75	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	0	0	4	4	9	5	22
E76	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	2	1	0	1	0	4	4	4	6	18			
E77	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	10	9	10	9	38			
E78	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	13	12	11	11	47		
E79	1	2	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	2	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	2	1	1	2	1	0	1	1	7	7	7	9	30
E80	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	12	11	11	11	45		
E81	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	12	13	10	11	46		
E82	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	1	1	0	1	7	3	5	6	21	
E83	1	2	2	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	0	1	1	9	10	9	8	36
E84	1	2	2	0	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	10	10	9	11	40			
E85	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	2	1	0	0	4	4	9	6	23
E86	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	2	0	1	0	4	4	4	6	18		
E87	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	10	9	10	10	39			
E88	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	13	12	11	11	47
E89	1	2	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	2	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	2	0	1	1	7	7	7	9	30
E90	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	12	11	11	11	45			

## Satisfacción del usuario

	d1: elementos tangible				d2: fiabilidad				d3: capacidad de respuesta				d4: seguridad				d5: empatía				Resumen					
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	d1	d2	d3	d4	d5	T
E1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	3	1	2	3	2	11
E2	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	2	2	1	1	2	8
E3	2	0	2	1	2	1	2	2	0	0	0	2	1	2	2	2	1	2	2	0	5	7	2	7	5	26
E4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	0	4	5	3	5	3	20
E5	0	2	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	2	3	2	4	2	4	15
E6	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	0	1	1	0	2	1	1	2	1	1	4	5	2	4	5	20
E7	1	0	2	0	1	0	1	0	1	2	2	1	1	0	1	0	2	0	1	2	3	2	6	2	5	18
E8	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	5	5	6	8	5	29
E9	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	5	6	4	5	6	26
E10	1	2	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	0	2	1	1	1	2	1	1	5	4	5	4	5	23
E11	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	2	2	0	2	2	8
E12	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	0	1	0	2	2	2	2	2	2	2	6	5	5	6	8	30
E13	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	6	7	5	6	8	32
E14	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	5	6	5	5	5	26
E15	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	5	6	5	5	6	27
E16	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	7	5	6	6	5	29
E17	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	5	5	6	5	5	26
E18	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	5	6	6	5	6	28
E19	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	5	6	5	7	5	28
E20	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	5	6	5	5	5	26
E21	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	6	5	6	5	27

E22	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	7	6	6	7	7	33
E23	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	5	7	6	7	7	32		
E24	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	5	5	5	5	7	27	
E25	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	7	6	6	6	8	33	
E26	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	7	6	8	7	7	35	
E27	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	3	2	2	2	3	12	
E28	1	2	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	2	0	1	0	1	0	0	4	1	1	4	1	11	
E29	1	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	2	3	1	2	1	9	
E30	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	2	1	3	2	2	10	
E31	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	5	7	5	7	8	32	
E32	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	5	6	6	7	8	32	
E33	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	7	6	6	6	6	31	
E34	1	0	2	1	0	1	0	2	1	0	0	1	0	1	2	1	0	1	0	0	4	3	2	4	1	14	
E35	1	2	1	1	0	2	1	1	0	0	0	1	2	1	0	1	0	1	0	1	5	4	1	4	2	16	
E36	1	2	0	1	1	0	1	2	1	2	1	2	1	1	2	0	1	1	2	1	4	4	6	4	5	23	
E37	1	0	2	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	2	1	2	1	2	1	4	2	3	6	6	21	
E38	1	2	1	1	2	1	1	2	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	5	6	3	5	5	24	
E39	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	5	7	5	5	5	27	
E40	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	2	2	1	1	1	5	5	5	4	5	24	
E41	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	2	2	1	1	2	6	4	4	5	6	25	
E42	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	0	1	0	1	2	0	2	0	2	5	5	5	4	4	23	
E43	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	0	1	1	5	5	5	6	4	25	
E44	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	25	
E45	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	7	6	6	7	5	31	
E46	1	0	2	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	3	4	1	2	2	12	



E47	1	0	2	0	2	0	0	1	2	0	1	0	0	1	2	0	0	2	0	0	3	3	3	3	2	14
E48	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	2	2	2	1	3	1	1	3	7	15
E49	1	1	2	0	2	0	1	0	2	0	1	0	1	2	2	1	0	2	1	1	4	3	3	6	4	20
E50	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	0	1	0	2	5	6	6	5	3	25
E51	1	0	0	2	0	0	2	0	1	0	0	1	0	2	0	1	2	0	0	0	3	2	2	3	2	12
E52	1	0	2	1	0	1	2	0	1	0	0	1	0	2	0	1	0	1	2	0	4	3	2	3	3	15
E53	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	1	1	0	0	0	3	2	1	3	1	10
E54	1	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	1	2	2	3	1	9
E55	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2	0	0	0	3	2	2	2	2	11
E56	1	0	2	2	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	2	0	2	0	5	6	4	4	4	23
E57	1	2	2	2	2	1	2	2	0	0	0	2	0	2	1	1	2	2	2	2	7	7	2	4	8	28
E58	1	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	1	2	1	1	2	2	2	2	1	7	6	2	6	7	28
E59	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	7	8	4	8	6	33
E60	1	0	2	0	0	2	0	2	0	2	0	2	1	0	1	2	0	0	2	0	3	4	4	4	2	17
E61	1	0	2	1	0	2	0	1	2	2	0	1	2	0	2	0	1	2	0	2	4	3	5	4	5	21
E62	1	2	1	2	1	0	1	2	0	0	0	1	2	0	1	1	2	1	2	0	6	4	1	4	5	20
E63	1	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0	1	0	2	0	2	0	2	0	0	3	2	3	4	2	14
E64	1	0	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	0	1	0	2	2	2	2	1	5	5	7	3	7	27
E65	1	0	2	0	0	2	1	0	2	0	0	1	0	2	2	0	2	1	0	0	3	3	3	4	3	16
E66	1	2	1	2	2	1	2	2	2	0	0	1	2	1	2	2	2	2	0	2	6	7	3	7	6	29
E67	1	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	1	0	2	2	3	8	5	7	5	28
E68	1	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	0	0	3	2	2	2	1	10
E69	1	2	0	1	0	2	2	2	0	1	1	0	2	0	1	2	0	2	2	0	4	6	2	5	4	21
E70	1	0	2	0	2	2	0	1	2	0	1	0	2	0	2	0	2	2	0	2	3	5	3	4	6	21
E71	1	2	0	2	0	2	2	0	1	2	0	2	1	2	2	2	1	2	1	1	5	4	5	7	5	26

E72	1	0	2	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	2	0	2	2	0	0	3	2	1	3	4	13
E73	1	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	1	0	2	2	5	4	4	4	5	22
E74	1	2	2	0	2	0	2	2	0	2	1	0	1	2	2	2	2	2	0	5	6	3	7	6	27	
E75	1	0	2	0	1	0	2	0	0	0	1	0	2	0	0	2	0	2	0	3	3	1	4	2	13	
E76	0	1	0	0	2	0	0	2	2	0	0	2	0	0	2	0	2	0	0	1	4	4	2	2	13	
E77	2	0	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	2	2	2	2	2	0	2	6	6	3	8	6	29	
E78	1	2	0	2	2	1	0	2	0	2	0	1	0	2	2	2	0	2	0	2	5	5	3	6	4	23
E79	1	0	2	0	2	0	2	2	0	2	0	2	0	2	1	2	2	1	2	3	6	4	5	7	25	
E80	1	2	0	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	0	2	2	0	2	5	7	6	5	6	29
E81	1	2	0	2	0	2	2	0	1	2	0	2	1	2	2	2	1	2	1	1	5	4	5	7	5	26
E82	1	0	2	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	2	0	2	2	0	3	2	1	3	4	13	
E83	1	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	1	0	2	2	5	4	4	4	5	22
E84	1	2	2	0	2	0	2	2	0	2	1	0	1	2	2	2	2	2	0	5	6	3	7	6	27	
E85	1	0	2	0	1	0	2	0	0	0	1	0	2	0	0	2	0	2	0	3	3	1	4	2	13	
E86	0	1	0	0	2	0	0	2	2	0	0	2	0	0	2	0	2	0	0	1	4	4	2	2	13	
E87	2	0	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	2	2	2	2	2	0	2	6	6	3	8	6	29	
E88	1	2	0	2	2	1	0	2	0	2	0	1	0	2	2	2	0	2	0	2	5	5	3	6	4	23
E89	1	0	2	0	2	0	2	2	0	2	0	2	0	2	1	2	2	1	2	3	6	4	5	7	25	
E90	1	2	0	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	0	2	2	0	2	5	7	6	5	6	29

