



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión municipal y satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza 2020.**

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

**AUTOR:**

Br. Vera Alvites, Rafael Alexander (ORCID: 0000-0002-4370-9082)

**ASESOR:**

Dr. Horna Clavo, Edilberto (ORCID: 0000-0002-5241-6003)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado.

TRUJILLO -PERÚ

2020

## DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Gracias madre y padre.

## **AGRADECIMIENTO**

Familia, amigos, y personas especiales en mi vida,  
no son nada más y nada menos que un solo conjunto:  
seres queridos que suponen benefactores de importancia inimaginable  
en mis circunstancias de humano.  
No podría sentirme más ameno con la confianza puesta sobre mi persona,  
especialmente cuando he contado con su mejor apoyo  
desde que siquiera tengo memoria.

Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes;  
he logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio  
podría parecer tarea titánica e interminable.  
Quisiera dedicar mi tesis a ustedes, personas de bien,  
seres que ofrecen amor, bienestar,  
y los finos detalles de la vida.

Muchas gracias a aquellos seres queridos  
que siempre guardo en mi alma.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III.METODOLOGÍA .....	16
3.1 Tipo y diseño de Investigación .....	16
3.2 Variables y operacionalización .....	16
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5 Procedimientos .....	21
3.6 Método de análisis de datos .....	21
3.7 Aspectos éticos .....	22
IV RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN .....	32
VI CONCLUSIONES .....	36
VII RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 :	Definición conceptual y operacional .....	17
Tabla 2 :	Población .....	19
Tabla 3 :	Muestra de investigación .....	20
Tabla 4 :	Resultados de validación estadística mediante encuesta piloto en 15 Pobladores de Laredo, con los criterios de inclusión .....	21
Tabla 5 :	Instrumentos de investigación .....	23
Tabla 6 :	Resultado prueba Rho de Spearman entre variables Gestión Municipal Y la satisfacción Vecinal en los Sectores Urbanos .....	24
Tabla 7 :	Nivel de gestión municipal del distrito de La Esperanza .....	24
Tabla 8 :	Nivel de satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza .....	25
Tabla 9 :	Resultado prueba Rho de Spearman entre la dimensión participación y La variable Satisfacción Vecinal en los Sectores Urbanos .....	26
Tabla 10 :	Resultado prueba Rho de Spearman entre la dimensión limpieza y Ornato y la variable Satisfacción Vecinal en los Sectores Urbanos ...	28
Tabla 11 :	Resultado prueba Rho de Spearman entre la dimensión control Municipal y la variable Satisfacción Vecinal en los Sectores Urbanos .	28
Tabla 12 :	Resultado prueba Rho de Spearman entre la dimensión inversión Pública y la variable Satisfacción Vecinal en los Sectores Urbanos ..	29
Tabla 13 :	Resultado prueba Rho de Spearman entre la dimensión servicios Municipales y la variable Satisfacción Vecinal en los Sectores Urbanos .	31

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo, determinar en qué medida la gestión municipal se relaciona con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020. La investigación fue aplicada, no experimental de diseño correlacional. La muestra probabilística fueron 383 vecinos de 12 sectores del distrito. Como instrumentos se utilizó el Cuestionario de la satisfacción vecinal y el Cuestionario de gestión municipal ambos validos en confiabilidad (alfa de Crombach 0.934 y 0.904) y validados en constructo. Los resultados nos permiten concluir: Se encontró alta relación entre el gestionamiento del municipio y la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020, (Rho = 0.864, p= 0.000, alfa = 0.05); Respecto a la gestión municipal, destaco la categoría alta 45% (172 habitantes), asimismo seguido de la categoría media 36% (139 habitantes) y en categoría baja 19% (72 habitantes). A nivel dimensional, las participación limpieza y ornato, Control Municipal, Inversión pública, Servicios Municipal estuvieron más de 39% en categoría alta; Sobre la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos destaco la categoría muy satisfecho 37% (140 habitantes), continuado por la categoría satisfecho 36% (137 habitantes) y en la categoría insatisfecho 28% (106 habitantes); Se encontró **relación de** intensidad media entre la dimensión participación con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020, (Rho = 0.831, p= 0.000, alfa = 0.05); Se encontró **relación de** intensidad alta entre la dimensión limpieza y ornato con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020, (Rho = 0.859, p= 0.000, alfa = 0.05); Se encontró **relación de** intensidad alta entre la dimensión control municipal con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020, (Rho = 0.849, p= 0.000, alfa = 0.05); Se encontró **relación de** intensidad alta entre la dimensión inversión pública con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020, (Rho = 0.842, p= 0.000, alfa = 0.05). Se encontró **relación de** intensidad alta entre la dimensión servicios municipales con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020, (Rho = 0.828, p= 0.000, alfa = 0.05).

**Palabras Clave:** Gestión Municipal, Satisfacción Vecinal, Sectores urbanos

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine to what extent municipal management is related to neighborhood satisfaction in the urban sectors of the La Esperanza district, 2020. The research was applied, not experimental, with a correlational design. The probabilistic sample was 383 residents from 12 sectors of the district. The neighborhood satisfaction questionnaire and the municipal management questionnaire were used as instruments, both valid in reliability (Crombach's alpha 0.934 and 0.904) and validated in construct. The results allow us to conclude: A high relationship was found between the management of the municipality and neighborhood satisfaction in the urban sectors of the La Esperanza district, 2020, (Rho = 0.864,  $p = 0.000$ , alpha = 0.05); Regarding municipal management, I highlight the high category 45% (172 inhabitants), also followed by the middle category 36% (139 inhabitants) and in the low category 19% (72 inhabitants). At a dimensional level, the participation of cleaning and decoration, Municipal Control, Public investment, Municipal Services were more than 39% in the highest category; Regarding the neighborhood satisfaction variable in urban sectors, the highly satisfied category stood out 37% (140 inhabitants), continued by the satisfied category 36% (137 inhabitants) and the dissatisfied category 28% (106 inhabitants); A mean intensity relationship was found between the participation dimension with the neighborhood satisfaction variable in the urban sectors of the La Esperanza district, 2020, (Rho = 0.831,  $p = 0.000$ , alpha = 0.05); A high intensity relationship was found between the cleaning and decoration dimension with the neighborhood satisfaction variable in the urban sectors of the La Esperanza district, 2020, (Rho = 0.859,  $p = 0.000$ , alpha = 0.05); A high intensity relationship was found between the municipal control dimension with the neighborhood satisfaction variable in the urban sectors of the La Esperanza district, 2020, (Rho = 0.849,  $p = 0.000$ , alpha = 0.05); A high intensity relationship was found between the public investment dimension with the neighborhood satisfaction variable in the urban sectors of the La Esperanza district, 2020, (Rho = 0.842,  $p = 0.000$ , alpha = 0.05). A high intensity relationship was found between the municipal services dimension with the neighborhood satisfaction variable in the urban sectors of the La Esperanza district, 2020, (Rho = 0.828,  $p = 0.000$ , alpha = 0.05).

**Keywords:** Municipal Management, neighborhood satisfaction, urban sectors.

## I. INTRODUCCIÓN

Parte del funcionamiento de las sociedades de hoy requiere satisfacción cívica, ya que la existencia social no se limita necesariamente a las relaciones entre personas conocidas y cercanas; en sociedades más modernas, móviles, heterogéneas y de gran escala, las relaciones de confianza se vuelven relevantes y necesarias porque debemos tomar riesgos y relacionarnos con el desarrollo de la inversión y el deseo de establecerse donde sea valioso para la vida (Newton y Zmerli, 2011); (Valenzuela y Cousiño, 2000).

La satisfacción cívica se asocia con una mayor tendencia a actuar según los estándares establecidos y las decisiones tomadas de las instituciones políticas, lo que hace que un país con bajos niveles de confianza institucional en su entorno sea más difícil para los líderes políticos gobernar, legislar y desarrollarse socioeconómicamente y en términos de Cultura (Marien y Hooghe, 2011). La preocupación general de las autoridades sobre la disminución de la satisfacción en las instituciones políticas y económicas y las personas en diferentes países del mundo parece comprensible. Esto en nuestro país se refleja en las encuestas de admisión realizadas por empresas como Publicidad, Marketing, Mass Media, Relaciones Públicas e Investigaciones de mercado y compañía peruana de estudios de mercado y opinión y otras instituciones.

La insatisfacción con las expectativas de los ciudadanos sobre sus instituciones políticas, económicas y sociales, puede ser una pérdida de confianza si no se cumple como señala la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2013). En este sentido, es más difícil mantener la confianza de un ciudadano con diferentes expectativas, debido a los altos niveles de educación y comportamiento exigente, y poder utilizar más información puesta a disposición por gobiernos e instituciones públicas, gracias a Internet y las redes sociales, para difundirse a una velocidad increíble.

La insatisfacción dentro de un distrito varía según los diferentes sectores de la población, ya sea en la provincia, en un país con importantes implicaciones como señala el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2012). Una de las consecuencias más alarmantes son las subculturas, las áreas marginadas, que dan

forma a las dificultades del gobierno, y el desarrollo ordenado que estos grupos informales y marginados (demostrados por su insatisfacción con su gobierno) desarrollan orgánicamente y conducen al cáncer social. Como ejemplo, tenemos los sectores informales, los barrios marginales y los barrios marginales son ejemplos de ellos.

Las diferencias en la gestión y la atención de los gobiernos locales han creado una variedad de estilos de vida y visiones del mundo, entre otros, lo que lleva a los ciudadanos a tener un enfoque crítico y escéptico sobre las intenciones y capacidades de las autoridades y los responsables de la toma de decisiones para realizar sus tareas.

En el caso de los municipios, esta desconfianza genera varios costos que hacen necesario abordarlo críticamente y abordar la posibilidad de que los gobiernos locales cumplan su proyecto conjunto. Esto se ve, por ejemplo, en el surgimiento de organizaciones de oposición social con poca disposición para cooperar con el municipio o en la disminución de la participación en las elecciones, que culmina con el desmantelamiento, en algunos casos, de las acciones tomadas por las autoridades y funcionarios municipales.

Muchos aspectos de la gestión municipal requieren la satisfacción de la población, como la gestión de residuos sólidos y ornamentados, la limpieza del techo, entre muchos.

La administración es apropiada cuando todos sus miembros están satisfechos, de lo contrario, crean estratos, tiranía y exclusión.

La realidad problemática nos llevó al siguiente problema de investigación:

¿En qué medida la gestión municipal se relaciona con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020?

La presente investigación se justificó desde el criterio de conveniencia por cuanto la gestión municipal fue más allá de la apariencia que son los sectores comerciales y que estuvieron a la vista, debe satisfacer a toda la comuna, en particular las áreas menos desarrolladas, las mismas que deben tener especial atención para su

desarrollo y progreso. En este sentido se necesita estudios externos que evalúen la satisfacción vecinal y la gestión municipal, aparte de los oficiales y memorias municipales.

Desde el criterio social, es de gran valor porque permitió determinar cómo los diversos sectores están atendidos, permitiéndoles salir del anonimato y evaluar la gestión municipal, lo que también describe la realidad social que sirvió para comprender diferentes estudios sociales.

Desde el valor teórico, es de suma importancia, por cuanto documentó un aspecto de la sociedad, en este caso de un distrito y su administración, sirvió para evaluar la realidad socio económica de este sector distrital.

Se justificó metodológicamente, pues permitió configurar variables de estudio adaptadas a la realidad investigada, dimensionarlas y adaptar instrumentos de medición y análisis a fin de que estas variables se puedan medir y analizar y de esta manera tener una idea objetiva, científica y técnica sobre la realidad que se investiga.

La realidad problemática justificada tuvo como objetivo principal:

Determinar en qué medida la gestión municipal se relaciona con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Para llegar al objetivo principal se requiere como objetivos específicos:

- O<sub>1</sub>. Determinar en qué medida la gestión municipal se relaciona con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.
- O<sub>2</sub>. Determinar en qué medida la dimensión participación se relaciona con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.
- O<sub>3</sub>. Determinar en qué medida la dimensión limpieza y ornato se relaciona con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

- O<sub>4</sub>. Determinar en qué medida la dimensión control municipal se relaciona con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.
- O<sub>5</sub>. Determinar en qué medida la dimensión inversión pública se relaciona con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.
- O<sub>6</sub>. Determinar en qué medida la dimensión servicios municipales se relaciona con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Con estos seis objetivos específicos se pudo estadísticamente demostrar la siguiente hipótesis de investigación:

- H<sub>1</sub>: La gestión municipal se relaciona con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.
- H<sub>0</sub>: La gestión municipal no se relaciona con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se encontraron investigaciones como Cumbal y Arias (2019) han destacado con su tesis "Planes para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el gobierno municipal de Sucumbíos durante el mes de septiembre de 2018 - febrero de 2019". El plan de mejora comienza con la capacitación con fines mecánicos, para los usuarios, a través de la formación y los incentivos para el capital humano y así puede formar una base de educación logra sus objetivos y misión. Este método es cuantitativo y descriptivo. La muestra tiene 196 usuarios por período de muestreo. Los resultados de este estudio muestran una falta de calidad en el servicio, ya que muestra las ineficiencias e ineficacias de los funcionarios públicos, la falta de espacio físico y la seguridad del GADM-S, así como la concienciación. Falta de empatía del usuario. Estas razones conducen a una falta de satisfacción de los usuarios y a la necesidad de mejorar el servicio en beneficio de los funcionarios y los usuarios del servicio.

Wokekoro (2015) en su artículo de revista científica "*Satisfacción con los atributos de calidad del barrio en el municipio de Port Harcourt*", este estudio evaluó la satisfacción de los residentes con los atributos de calidad de los barrios en el municipio de Port Harcourt, Nigeria. El estudio comprobó la satisfacción de los residentes con los atributos del vecindario, los atributos de saneamiento y la calidad de vida residencial. Los atributos de vecindad se estudiaron in situ sin manipulación experimental y en un período en el tiempo, es decir, el estudio adoptó un diseño de investigación pasiva-observacional. El estudio utilizó fuentes de datos secundarias y primarias. Los datos primarios se recopilaron utilizando la administración presencial de un cuestionario familiar en gran medida precodificado, a una muestra de probabilidad de 726 encuestados, extraídos de los 2 barrios. El análisis de datos se basó en las respuestas de 725 cuestionarios recuperados y se adoptó el método analítico univariado. El estudio encontró que el alto porcentaje de residentes estaba insatisfecho con los atributos de calidad de los barrios, como el suministro de electricidad, el suministro de agua y la recolección de residuos y la eliminación y la seguridad de vidas y propiedades. El estudio encontró que el índice de satisfacción vecinal de la ciudad era moderado. El estudio indicó además que 27,2% de los residentes estaban descontentos con su calidad residencial y 8,8% de los

residentes estaban encantados con su calidad residencial. El estudio concluyó que, en la provisión de infraestructura y servicios públicos, las percepciones y preferencias de los beneficiarios/población objetivo deben tenerse seriamente en cuenta para lograr la satisfacción de los usuarios. El estudio recomendó que el gobierno aprovechara los fondos disponibles en el Banco Nacional de Desarrollo Urbano, la asistencia de los organismos internacionales de desarrollo y mediante el acuerdo de asociación público-privada (APP) para la provisión y el mantenimiento adecuados de infraestructura y servicios y educar a los residentes sobre una buena gestión ambiental.

Carpio (2020) en su disertación "La administración de la ciudad y su relación con la satisfacción de los ciudadanos del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos - Ecuador, 2019" para determinar el grado de relación entre la justificación de la administración para la satisfacción de la nacionalidad del General Baba, ya que he descrito este importante tema como resultado de la insatisfacción que la gente siente por los edificios y servicios de la comunidad del General Baba de esta ciudad. El diseño de este estudio se basó en un modelo empírico, el método del nivel cuantitativo y el tipo de correlación, ya que existía una relación entre la gestión de las dos variables de la ciudad y la satisfacción de los ciudadanos. Para la reunión de datos se aplicaron las técnicas de encuesta para cada variable y se utilizaron los dos cuestionarios como instrumento para la muestra de investigación. El primer instrumento es la gestión urbana de las medidas dimensionales: D1. Servicio comunitario, D2. Responde, D3. Plan Operativo Anual (POA) D4. Plan Estratégico Institucional (PEI). Con un total de 20 artículos. Tuvo una fiabilidad de 0,765. El segundo instrumento que mide la satisfacción de los ciudadanos: D1 Tiempo de Atención, D2. Recibiendo tratamiento, D3. Confianza en el servicio. Con un total de 15 artículos. Tiene una fiabilidad de 0,782. Estos instrumentos fueron analizados con Cronbach Alfa, que fue validado por expertos que validaron los cuestionarios. Los resultados de los estudios sobre la correlación de las hipótesis generales entre la variable (X) gestión urbana y la variable (Y) satisfacción ciudadana, encontrando que el valor p o SIG. (bilateral) obtenido como 0,013, en comparación con el parámetro SPSS (1% x 0,01), se obtuvo que la comparación era mayor que 0,01,

por lo que se aceptó la hipótesis nula de que no existe correlación entre la gestión de la ciudad y la satisfacción de los ciudadanos.

A nivel nacional destacaron Abad y Carrasco (2018) con su trabajo "Propuestas estratégicas para mejorar la gestión urbana en el Municipio de Choros, 2018" tuvieron un objetivo común en la elaboración de una propuesta estratégica para mejorar la gestión urbana del plan en el Municipio de Choros, 2018 El tipo de investigación fue descriptiva, diseño descriptivo con una muestra de 93 vecinos del distrito de Choros, que fueron seleccionados por razones de conveniencia a criterio del investigador. La administración pública es la formulación estratégica de las acciones de una autoridad gubernamental en su mandato y objetivos de acuerdo con las prioridades establecidas para asegurar la mayor coherencia posible entre las decisiones tomadas. Fuente del plan. En este sentido, concluyeron que las variables de la encuesta de la administración de la ciudad es el 28,3%, que se considera pobre. Además, el 50,2%, como de costumbre, el último 21,5% mostró que era bueno.

A nivel local, se destacó Briceño (2016) con su trabajo "Gestión urbana y calidad de los servicios públicos en el área urbana del distrito de Chugay, 2016", el objetivo principal es mantener el impacto de la calidad de la gestión urbana de los servicios públicos urbanos en el distrito de Chugay. Tras una problemática inspección de campo, se abordó el estudio: ¿Cómo afectan los administradores de la ciudad a la calidad de los servicios públicos en el Distrito de Chugay 2016? En la reunión de datos se consideraron las dos poblaciones, las mismas: Dieciocho gerentes responsables del área y quince representantes de las mesas vecinas, entrevistados. Además, se han revisado los instrumentos institucionales como los presupuestos institucionales, las prácticas de ingresos y gastos y los formularios de los dos últimos años. Los resultados permiten un análisis y un debate paralelos, que demuestran la validez del caso: gestión urbana directa e influencia limitada en la calidad de la esfera pública en el municipio de Chugay, 2016 La principal conclusión es que el tamaño de los recursos humanos no está suficientemente

capacitado y profesionalizado. Por lo tanto, los servicios son de baja calidad (procedimientos administrativos lentos, suministro de agua potable y alcantarillado inadecuados y vigilancia adecuada). suficiente luz pública) En este contexto, es aconsejable elaborar programas de capacitación profesional para el personal y mejorar el régimen de contratación.

Marcos (2017) en su tesis *“Satisfacción vecinal frente a la gestión municipal en el período 2012-2014. Distrito de Santiago de Surco”*, tuvo como objetivo comparar la satisfacción vecinal frente a la gestión municipal en las dimensiones o líneas estratégicas de distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente sostenible, en la municipalidad de Santiago de Surco para los años 2012 al 2014, para lo cual se consideraron de acuerdo a cada dimensión las actividades desarrolladas y los beneficiarios de ellas, los metros cuadrados trabajados y las unidades según correspondiera. Para el caso de distrito saludable se consideraron escuelas, talleres y festivales realizados, así como artes marciales, tenis, ejercicio físico, skate y patines, fútbol, bicicleta, básquet, vóley y se agruparon en otros los desarrollos con menor actividad. Para distrito seguro se consideraron las unidades implementadas por la municipalidad para puestos de vigilancia, unidades móviles y cámaras de video. En lo referente a educación y cultura se consolidó la siguiente información de educación: exposiciones y campañas, capacitaciones, talleres, charlas, becas y eventos educativos. Para cultura fueron: Talleres, retretas, galerías de arte y teatro. En distrito ambientalmente saludable se consideraron los metros cuadrados de mantenimiento de pistas y veredas, así como la cantidad de actividades desarrolladas en este aspecto, y para el caso de mobiliario se consideraron las unidades a las que se hizo mantenimiento y limpieza. La metodología seguida para el desarrollo del trabajo tuvo enfoque cuantitativo, de tipo básico, alcance descriptivo comparativo, diseño no experimental. La población de estudio corresponde a la población del distrito de Santiago de Surco, el tamaño de muestra no fue precisado por la municipalidad, tomándose como datos la satisfacción vecinal informada por la municipalidad para distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente sostenible, así como los reportes estadísticos anuales. Del estudio realizado se

concluye que los vecinos surcanos tienen baja satisfacción frente a la gestión de distrito saludable y de educación y cultura, siendo el resultado en ambos casos, menor año a año. Para la gestión de distrito seguro los vecinos sí perciben satisfacción y ésta está ha sido considerablemente mayor en el año 2014. En cuanto a la gestión de distrito ambientalmente sostenible se puede decir que la percepción vecinal se mantiene casi constante en los tres años.

## Teorías, enfoques conceptuales

### Administración municipal

El gobierno de la ciudad es de interés general y el servicio público que los ciudadanos necesitan. Asencio (2006) lo define como un proceso técnico y jurídico que contribuye a la realidad de la planificación del desarrollo local y ayuda a alcanzar las metas, tareas y obligaciones diarias. Para esto se requiere de la cooperación entre todos los actores de la ciudad (CEPAL, 2001).

Los gobiernos locales conducen a una gestión urbana capaz de gestionar, administrar, planificar y dominar la región y organizar y desarrollar las zonas urbanas. "Un gobierno urbano tiene su horizonte de desarrollo humano, que va más allá del desarrollo económico, el desarrollo con la distribución y la satisfacción de las necesidades básicas". Mendoza (2010), citado por (Hurtado, 2011).

La gestión urbana promueve el desarrollo local, que se considera una construcción social local, o procesos endógenos y exógenos con características económicas, laborales y ambientales similares que son recursos de motivación movilizables y esfuerzos hacia un plan común (Alburquerque, 2004).

Dada la situación, es importante saber lo que (Briceño Y, 2016) han expresado. "Un gobierno de la ciudad para promover la participación cívica como requisito previo para la renovación del organismo". Inventarios, visitas a la comunidad y administración del gobierno".

La gestión urbana permite la mediación social como forma política de una relación fluida entre el Estado y la sociedad civil. El caso de la cultura del diálogo y el

consenso permite la creación de mecanismos e instrumentos para gestionar las diferencias y los conflictos sociales (Hurtado, 2011).

También nos dice que "la gestión urbana es un plan estratégico y operativo en el que la planificación estratégica es un proceso sistemático y colectivo destinado a construir una imagen futura de la zona" y a crear instituciones sociales y académicas" (Ábalos, 2000).

Según Rodríguez (2002), la "gestión urbana" tiene el alcance de la administración pública, pero tiene implicaciones en las esferas social, económica y política, según se evalúa en el contexto del escenario conceptual de este proyecto.

Orellana et al., (2016) sostiene que está relacionado con la administración pública: se define en términos de la estructura y el nivel de desarrollo de estas tres dimensiones en una zona geográfica determinada. Esto significa que el concepto de gestión urbana evoluciona con el tiempo y cambia entre varias regiones territoriales (región, distrito, provincia, etc.). Sin embargo, el problema no se resuelve si el problema se discute para un lugar y unos momentos específicos, porque el problema de abordar y seleccionar los calibres es siempre una parte y a menudo está separado de otras opciones de análisis.(Orellana et al., 2016)

Valenzuela, (2018) indica que, en situaciones similares, se pueden encontrar diferentes estimaciones de la gestión de la ciudad sin eliminarlas completa o parcialmente. Por supuesto, lo que es más exacto y el método de reflejar la complicada realidad de la operación es mucho más perfecto que el que aborda el problema desde ese punto de vista. Por ejemplo, las relaciones absolutas se basan en el enfoque de que los administradores de la ciudad dependen principalmente de la capacidad de cuantificar las funciones de las leyes existentes en los gobiernos locales, mientras que las posiciones son a menudo ignoradas. Esta función y la aplicación efectiva (Rodríguez, 2002). (Valenzuela, 2018)

Este proyecto forma parte de una medida objetiva para medir y definir claramente el nivel de gobierno de las autoridades locales. Para evaluar este objetivo se utilizan criterios ajenos a la organización de la ciudad para medir el desempeño de las funciones de establecimiento de normas para el gobierno local (Rodríguez, 2002).

Si este conjunto de criterios externos se refleja en el establecimiento de normas mínimas de gestión urbana, como los indicadores mínimos aceptables, se utilizan en la medición objetiva de los criterios absolutos administración de la ciudad (Rodríguez, 2002).

### Satisfacción Vecinal

La satisfacción de la región se basa en su dependencia, su supervivencia, su naturaleza y su gente. Originalmente implicaba comunicarse con el entorno natural y social, mientras que el resultado de este intercambio le proporciona los medios para satisfacer sus necesidades físicas. Con la civilización, la política, el estado de derecho y los contratos sociales, la satisfacción es cuando el estado crea condiciones para el desarrollo y la competencia. En el caso de una necesidad fisiológica específica como la alimentación o un techo, esto incluye el uso de los llamados servicios. La administración pública es, por lo tanto, un proceso institucional en el que destacan dos conceptos: el "proceso" y su estado como institución. El proceso de proponer un análisis de movimiento. El movimiento se refiere a los cambios de posición o de apropiación o ambos. En otras palabras, los elementos físicos pueden cambiar su posición cambiando sus direcciones o sus manos. Cambios de posición muy diferentes pueden o no encajar. Puede decirse que entre los dos tipos de movimiento se agotan las posibilidades del proceso económico como fenómeno natural y social. El movimiento de localización consiste en la producción y el transporte, por lo que el espacio de movimiento de los objetos es igualmente necesario. Las mercancías tienen un orden superior o inferior, dependiendo de más o menos útil desde el punto de vista del consumidor. Esto es bien conocido. El orden de las mercancías contrasta con las mercancías producidas, dependiendo de si satisfacen la demanda directa o indirectamente mediante una combinación con otras mercancías. Este tipo de movimiento de

elementos representa una parte esencial de la economía en el verdadero sentido de la palabra, es decir, la producción (Kliksberg y Tomassini, 2000).

Los gobiernos siguen su estado y sus organizaciones políticas deben proporcionar los recursos físicos que apoyan el desarrollo de las personas y organizaciones, porque nadie quiere ir a estos lugares cuando no hay condiciones como la seguridad, la salud, la limpieza, el acceso, las finanzas, una variedad de servicios que lo hacen.

La investigación sobre la satisfacción del servicio se inició en el decenio en el año 1980, pero su importancia radica en sus raíces ancestrales. El Código de Hamorabi, Rey de Babilonia (1800 a. C.) se cita a menudo como ejemplo de estricto control de calidad en culturas relativamente avanzadas. En George (2006) se puede leer: "Todos los que construyeron una casa a sabiendas que se derrumbaría sobre sus habitantes, condenaron a los muertos a la muerte". Es un estricto control de calidad.

Suarez et al. (2018), con cinco enfoques para determinar la satisfacción, incluidos ambos en relación con la satisfacción del cliente, cuya definición se basa en el producto. Crosby (2013) explica ambos conceptos definiendo la satisfacción como "satisfacer los requisitos del cliente ... Graham (2005) está de acuerdo con la definición anterior y dice que la satisfacción de "los clientes perciben un determinado producto o servicio". "

Gronroos (2007) también informa de que la satisfacción debe determinarse de la misma manera que los clientes, las ideologías y las acciones erróneas pueden considerarse recursos inútiles. Por lo tanto, se puede concluir que las empresas deben centrar su atención en aquellas características o propiedades del servicio que correspondan al beneficio del cliente. Todos los clientes valoran el servicio de alguna manera, pero es importante que las empresas puedan medir el valor real que proporcionan.

Duque (2005) identifica los diferentes niveles de entrenamiento cognitivo: comparación de expectativas y experiencias, análisis de causa raíz, satisfacción y calidad cognitiva. El primer nivel apoya el concepto de satisfacción cognitiva. Este paso establece que la satisfacción cognitiva es el resultado de un proceso de evaluación de los consumidores en el que la oferta de la empresa se compara con lo que esperan de la prioridad, es decir, en términos de expectativas. De esta manera comenzamos a identificar una llamada brecha de calidad, que es la diferencia entre su satisfacción y lo que esperan de la experiencia.

En la segunda fase se analizan las causas de las expectativas positivas, es decir, cuando existe una brecha positiva entre la experiencia y la experiencia esperada, de modo que el cliente está muy satisfecho o descontento cuando ocurre lo contrario; Smith y Houston (2001), la satisfacción es el resultado de un grado de cumplimiento/incumplimiento de la experiencia del cliente. Para Zeithaml (2012), la satisfacción es una evaluación subjetiva de los servicios para una experiencia particular. La mayoría de los autores que estudian la satisfacción de los clientes se ocupan de experiencias específicas y concretas (Shao et al., 2004).

El paso final es eliminar la satisfacción cognitiva como medida general de satisfacción. El servicio general tiene la mayor influencia en el comportamiento de los clientes de la empresa. Por lo tanto, la satisfacción cognitiva es un signo del enfoque de superioridad del consumidor o del servicio en general, que es más probable que resulte de la evaluación de la empresa a lo largo del tiempo que de una simple transacción. (Zeithaml, 2012) (Shao et al., 2004)

La satisfacción del cliente se divide en dos componentes: La satisfacción con las características buenas o inmateriales, se puede medir en general de manera objetiva Bush (2007); la satisfacción con los servicios o las características inmateriales, es un concepto subjetivo y abstracto. Debido a la naturaleza única del servicio, el tema se examina a continuación y se hace una distinción entre la satisfacción técnica o la funcionalidad orientada a los resultados o la satisfacción

controlada por el proceso. De esta manera, el personal responsable del hotel puede ser el sistema de reserva más avanzado, pero no ofrece un servicio de atención al cliente amable o cortés.

Las expectativas de satisfacción tienen dos formas diferentes de entenderse: (1) Lo que el cliente cree que sucederá durante una reunión de servicio basada en las previsiones o información que se compartió primero con otros clientes. Y (2) lo que el cliente cree según los deseos o preferencias de Shao et al. (2004) para identificar dos formas de cumplir las expectativas, se llaman expectativas deseables y razonables. El nivel de deseo refleja los servicios que los clientes esperan, que es una mezcla de "puede y debe". Y la relevancia refleja lo que los clientes encuentran aceptable. Hay una zona de tolerancia de dos niveles, y si los servicios se prestan por debajo de la zona de tolerancia, el cliente reduce la confianza en el negocio.

La calidad del servicio puede juzgarse por la distancia, el retraso o la diferencia entre la calidad que experimentamos y la expectativa de calidad. Dado que las expectativas de servicio se establecen en dos niveles (apropiado y deseable), también hay dos diferencias de calidad que tal vez sea necesario evaluar por Berry y Parasuraman (2011), nombrando la primera diferencia. Medidas en línea con los "Servicios (MAS)" y las segundas "Medidas pendientes de los servicios" (MSS). Los valores de MAS y MSS determinan la posición competitiva de una empresa en términos de calidad.

La satisfacción del servicio debe dividirse en dimensiones que puedan ser manejadas por los gerentes de las empresas. Sólo en el plan de mejora se puede definir una estrategia de negocios de esta manera, lo que hace posible que la empresa alcance un estatus de mercado suficiente (Suarez et al., 2018).

## **Calidad de Gestión municipal**

La calidad de la gestión urbana.

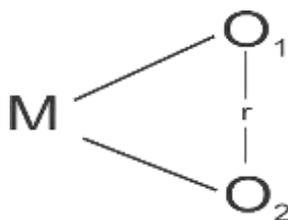
Es importante presentar en este método de medición el análisis de las opciones y limitaciones asociadas a la exploración del complejo grupo de sitios (o distritos) que conforman la capital del distrito. El uso de estas áreas como unidad de análisis tiene algunas limitaciones, ya que se comparan bajo el mismo modelo de gestión con las diferentes áreas socioeconómicas y culturales que pueden estar disponibles. necesidades diferentes. Por ejemplo, la necesidad de limpieza de calles y parques puede variar desde grupos de población de baja densidad o zonas urbanas costosas hasta una cadena montañosa mayormente rural. (Santana, 2012).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue aplicada, de diseño no experimental descriptivo correlacional; La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que el investigador mide dos variables y evalúa la relación estadística (es decir, la correlación) entre ellas con poco o ningún esfuerzo para controlar variables extrañas. Básicamente, hay dos razones por las cuales los investigadores interesados en las relaciones estadísticas entre variables elegirían realizar un estudio correlacional en lugar de un experimento (Hernandez et al., 2014).

que obedece al siguiente diseño:



Dónde:

M: Muestra de participantes.

O<sub>1</sub>: Observación de la variable Gestión municipal.

O<sub>2</sub>: Observación de la variable Satisfacción vecinal en sectores urbanos.

R: Relación entre ambas variables.

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Variable 1: Gestión municipal

##### Definición conceptual

Es un proceso técnico y regulatorio que contribuye a la realidad del plan de desarrollo local y facilita el cumplimiento de las metas, objetivos y el trabajo diario. (Asencio, 2006)

### **Definición operacional**

Es un proceso según autor se mide por un tes-cuestionario, cuyas dimensiones son participación, limpieza y ornato, control municipal, inversión pública, servicios municipales, con una escala ordinal y 33 ítems

### **Variable 2: Satisfacción vecinal en sectores urbanos**

#### **Definición conceptual**

Es una percepción que es igual o mayor a la expectativa que tiene el ciudadano sobre la gestión municipal que se manifiesta en el uso y disfrute de sus actividades en su vecindario y distrito. (adaptado de (Bernaola, 2017)

#### **Definición operacional**

Categoría alcanzada en cuestionario Servqual (Zeithaml, 2012) adaptado a la satisfacción de servicios municipales cuyas dimensiones son Fiabilidad de la gestión, Capacidad de respuesta de la gestión, Seguridad de la gestión, Empatía percibida, Elementos tangibles de la gestión municipal, con una escala ordinal y 22 ítems

## **3.3 Población**

La población estuvo compuesta por 189,206 habitantes de los 12 sectores del distrito de la Esperanza INEI (2017), detallados a continuación.

Tabla 1

*Población estimada para la investigación*

<b>Sector urbano</b>	<b>Población</b>	<b>%</b>
Unidad geográfica distrital 1	19,327	10.2%
Unidad geográfica distrital 2	19,824	10.5%
Unidad geográfica distrital 3	16,866	8.9%
Unidad geográfica distrital 4	11,020	5.8%
Unidad geográfica distrital 5	15,539	8.2%
Unidad geográfica distrital 6	13,265	7.0%
Unidad geográfica distrital 7	15,069	8.0%
Unidad geográfica distrital 8	17,765	9.4%
Unidad geográfica distrital 9	21,418	11.3%
Unidad geográfica distrital 10	12,619	6.7%

Unidad geográfica distrital 11	15,680	8.3%
Unidad geográfica distrital 12	10,814	5.7%
Total	189,206	100.0%

Fuente: Proyección Censo 2007 (INEI, 2019).

**Criterios de inclusión:**

- Ciudadanos entre 18 y 54 años.
- 3 años de residencia mínima en el distrito.

**Criterios de exclusión:**

- Personas que no deseen participar
- Personas que no entiendan el cuestionario o no lo llenen bien, por problemas de visión, u otros.

**Muestra:**

La muestra probabilística y se la determinó mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{Nz^2 * pq}{(N - 1)e^2 + z^2 * pq}$$

Dónde:

n: 383.

N: población = 189,206 habitantes

z: 1,96, Distribución Z, alfa 95%.

P: posibilidad a favor 0,5

q: posibilidad en contra 0,5

e: error muestral 0,05

$$n = \frac{189,206 \cdot 1.96^2(0.5)(0.5)}{(189,206 - 1)0.05^2 + 1.96^2*(0.5)(0.5)} = 383$$

Tabla 2

*Distribución proporcional de Muestra aleatoria simple de pobladores del distrito de La Esperanza*

<b>Sector urbano</b>	<b>Población</b>	<b>%</b>	<b>N</b>
Unidad geográfica distrital 1	19,327	10.2%	39
Unidad geográfica distrital 2	19,824	10.5%	40
Unidad geográfica distrital 3	16,866	8.9%	34
Unidad geográfica distrital 4	11,020	5.8%	22
Unidad geográfica distrital 5	15,539	8.2%	31
Unidad geográfica distrital 6	13,265	7.0%	27
Unidad geográfica distrital 7	15,069	8.0%	31
Unidad geográfica distrital 8	17,765	9.4%	36
Unidad geográfica distrital 9	21,418	11.3%	43
Unidad geográfica distrital 10	12,619	6.7%	26
Unidad geográfica distrital 11	15,680	8.3%	32
Unidad geográfica distrital 12	10,814	5.7%	22
<b>Total</b>	<b>189,206</b>	<b>100.0%</b>	<b>383</b>

Fuente: Municipalidad Distrital de La Esperanza

### **Muestreo:**

Es un muestreo probabilístico: El muestreo probabilístico consiste cada muestra tiene la misma probabilidad de ser elegida. Una muestra elegida al azar pretende ser una representación imparcial de la población total. (Avila R, 2001)

### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis fue el ciudadano que vive en el distrito de La Esperanza, que cumple los criterios de selección

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

Para ambas variables Gestión municipal y Satisfacción vecinal en sectores urbanos, se utilizará la técnica de encuesta.

#### Instrumentos

- Cuestionario de la satisfacción vecinal, adaptada del modelo Servqual que evalúa las variables en las dimensiones fiabilidad de la gestión, capacidad de respuesta de la gestión, seguridad de la gestión, empatía percibida, elementos tangibles de la gestión municipal. Cuyas opciones de ítems fueron en escala de Likert (totalmente en desacuerdo, total acuerdo, no sabe / no opina, de acuerdo y totalmente de acuerdo)
- Cuestionario de gestión municipal, que evalúa la variable en las dimensiones participación, limpieza y ornato, control municipal, inversión pública, servicios municipales. En 33 ítems con escala de Likert (totalmente en desacuerdo, total acuerdo, no sabe / no opina, de acuerdo y totalmente de acuerdo)

#### Validez y confiabilidad.

Ambos cuestionarios se probaron mediante encuesta piloto en 15 personas del distrito de Laredo, a cuyos resultados se le aplicó el estadístico de Crombach, los resultados se muestran en la tabla 3 y se detallan en los anexos 8 y 9

Tabla 3

*Alfa de Crombach Confiabilidad de los instrumentos gestión municipal y satisfacción vecinal*

<b>Instrumentos</b>	<b>Valor Alfa de Crombach</b>
Cuestionario de Gestión Municipal	0.934
Cuestionario Satisfacción Municipal Sectores Urbanos	0.904

Los cuestionarios se validaron a través de juicio de expertos se muestra en la tabla 4 se detalla en los anexos 10.

Tabla 4

*Resultado de validación de expertos.*

<b>Experto</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Opinión</b>
Montes Trinidad Menchely Mg. Gestión Pública	Cuestionario de Gestión Municipal	Aprobó
Huayunga Pizuri Dimas Segundo Mg. Gestión Pública	Cuestionario Satisfacción Municipal Sectores Urbanos	Aprobó
Robles Pagador María Eugenia Mg. Gestión Pública	Cuestionario de Gestión Municipal	Aprobó
	Cuestionario Satisfacción Municipal Sectores Urbanos	Aprobó

### **3.5 Procedimientos**

- El administrador de la municipalidad debe aprobar el desarrollo de la investigación.
- La aceptación de la cooperación de la institución tuvo lugar en una reunión con la gerente municipal, donde se le informó sobre la investigación.
- El estudio se lleva a cabo en diferentes áreas.
- Antes de entregar el instrumento, se hizo una presentación a los vecinos participantes, que se mantuvo actualizada con los estudios.
- Después de que la encuesta fue grabada, se comprobó si fueron contestadas completamente.
- Los datos de la encuesta se transfirieron a una tabla (MS Excel) en la que se procesó un análisis estadístico descriptivo.
- Utilizando datos organizados y calculados, este tamaño de datos y variable fue transferido al software SPSS para el análisis inferencial.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En todo estudio es necesario procesar los datos aplicando técnicas estadísticas para describir los medios que constituyen un fenómeno en una población. Estas dos ramas de la ciencia se utilizan para el procesamiento estadístico, las estadísticas descriptivas y estadística inferencial para recoger interpretaciones específicas de los resultados (Devore, 2008).

### **Estadística descriptiva.**

Las estadísticas descriptivas son análisis estadísticos de un conjunto de datos que resultan de un pequeño número de valores descriptivos necesarios para el análisis y la interpretación de los datos. Esto es una ayuda valiosa en el proceso de toma de decisiones en la investigación. Las estadísticas descriptivas, a su vez, son importantes para estudiar el comportamiento de las variables, ya que nos permiten obtener y comprender información relevante. Las estadísticas descriptivas utilizadas son las distribuciones de frecuencia (Pérez, 2012). En la presente investigación se utilizará la distribución de frecuencias.

Inferencia estadística: Para la demostración empírica se aplica la técnica de inferencia estadística, esta técnica analiza la relación entre datos de variables en un objeto de estudio (Devore I, 2008), se determinó su normalidad mediante la prueba de Kolmorov Smirnov y el estadístico Rho de Spearman con la que se procesaran los resultados de las encuestas que recogen los datos cuantificados de la variable (Devore I, 2008).

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio tiene en cuenta los principios de anonimato, confidencialidad, respeto de la dignidad humana, caridad y justicia y, por tanto, el respeto de la dignidad humana. El objetivo es mejorar la calidad y el éxito de la investigación. Además, la libre decisión de suspender la participación si es necesario (Hernández et al., 2003).

## IV RESULTADOS

### Distribución de la normalidad de los resultados

El tipo de distribución es determinante para la selección de la prueba estadística para determinar la asociación entre las variables.

#### Normalidad de datos de la variable Nivel de gestión municipal

Ho: No existe distribución normal de datos de la variable gestión municipal y sus dimensiones

Ha: Existe distribución normal de datos de la variable gestión municipal y sus dimensiones

Tabla 5.

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov de normalidad aplicada a la variable gestión municipal y sus dimensiones.*

	Participación	Limpieza y ornato	Control municipal	Servicios municipales	Inversión pública	Gestión municipal
N	383	383	383	383		383
Estadístico de prueba	,202	,206	,218	,218		,212
Sig. asintótica (bilateral)	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>		,000 <sup>c</sup>

Fuente encuestas aplicadas

Dado que para todos el p valor es menor que 0.05, la distribución de datos de la variable y sus dimensiones no es normal, por lo que se utilizará prueba no paramétrica Rho de Spearman.

### Determinación de normalidad de los resultados de variable satisfacción vecinal y sus dimensiones

Ho: No existe distribución normal de datos de la variable satisfacción vecinal y sus dimensiones.

Ha: Existe e distribución normal de datos de la variable satisfacción vecinal y sus dimensiones.

Tabla 6.  
Prueba de Kolmogórov-Smirnov de normalidad para la variable satisfacción vecinal y sus dimensiones.

	Fiabilidad	Capacidad Respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos Tangibles	complacencia Comunal
N	367	367	367	367	367	367
Estadístico de prueba	,253	,233	,251	,236	,230	,253
Sig. asintótica (bilateral)	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Fuente: encuestas aplicadas

Dado que para todos el p valor es menor que 0.05, la distribución de datos de la variable y sus dimensiones no es normal, por lo que se utilizará prueba no paramétrica Rho de Spearman.

#### 4.1. Determinación de la relación en que la gestión municipal y la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

##### **Prueba de hipótesis:**

Ho: La gestión municipal **no se relaciona** con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Ha: La gestión municipal **se relaciona** con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Tabla 7

*Prueba Rho Spearman aplicada a las variables Gestión Municipal y la Satisfacción Vecinal en los Sectores Urbanos.*

Rho de Spearman		Gestión Municipal	Satisfacción Vecinal
Gestión Municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,864**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	383	383
Satisfacción Vecinal	Coefficiente de correlación	,864**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	383	383

Fuente: El procesamiento de datos en SPSS de encuestas realizada

### **Conclusión estadística:**

De los resultados de la tabla 7, se aprecia la Gestión Municipal y la Satisfacción Vecinal existe una relación al obtener un valor de significancia menor al 0.05. Es decir, se acepta la prueba de la hipótesis.

Con respecto al grado de correlación entre las variables, el coeficiente Rho de Spearman registra un valor de 0.864 que evidencia que las variables tienen una alta relación.

Dado que al aplicar la prueba el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , hay rechazo de  $H_0$  y aceptación de  $H_a$ , (Rho = 0.864,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ )

Por lo tanto se concluye que la gestión municipal **se relaciona con** la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

#### **4.1.1 Nivel de gestión municipal**

Tabla 8

*Nivel de gestión municipal del distrito de La Esperanza.*

Categoría	Participación		Limpieza y Ornato		Control Municipal		Inversión pública		Servicios Municipales		GESTIÓN MUNICIPAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	113	30%	86	22%	98	26%	100	26%	97	25%	72	19%
Media	120	31%	143	37%	129	34%	123	32%	127	33%	139	36%
Alta	150	39%	154	40%	156	41%	160	42%	159	42%	172	45%
Total	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%

Fuente: Encuesta realizada.

En la tabla 8 se aprecia con respecto a la variable Gestión Municipal predominó la categoría alta 45% (172 habitantes), asimismo seguido de la categoría media 36% (139 habitantes) y una preocupante categoría baja 19% (72 habitantes).

A nivel dimensional, con respecto a la dimensión Participación predominó la categoría alta 39% (150 habitantes), asimismo seguido de la categoría media 31% (120 habitantes) y una preocupante categoría baja 30% (113

habitantes). Con respecto a la dimensión Limpieza y Ornato predominó la categoría alta 40% (154 habitantes), asimismo seguido de la categoría media 37% (143 habitantes) y una preocupante categoría baja 22% (86 habitantes). Con respecto a la dimensión Control Municipal predominó la categoría alta 41% (156 habitantes), asimismo seguido de la categoría media 34% (129 habitantes) y una preocupante categoría baja 26% (98 habitantes). Con respecto a la dimensión Inversión pública predominó la categoría alta 42% (160 habitantes), asimismo seguido de la categoría media 32% (123 habitantes) y una preocupante categoría baja 26% (100 habitantes). Y finalmente con respecto a la dimensión Servicios Municipales predominó la categoría alta 42% (159 habitantes), asimismo seguido de la categoría media 33% (127 habitantes) y una preocupante categoría baja 25% (97 habitantes).

#### 4.1.2 Nivel de satisfacción vecinal en los sectores urbanos

Tabla 9

*Nivel de satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza.*

Categoría	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles		SATISFACCIÓN VECINAL EN LOS SECTORES URBANOS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Insatisfecho	88	23%	194	51%	146	38%	109	28%	113	30%	106	28%
Satisfecho	151	39%	52	14%	91	24%	130	34%	141	37%	137	36%
Muy satisfecho	144	38%	137	36%	146	38%	144	38%	129	34%	140	37%
Total	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%

Fuente: Encuesta realizada.

En la tabla 9 se aprecia con respecto a la variable Satisfacción Vecinal en los Sectores Urbanos predominó la categoría muy satisfecho 37% (140 habitantes), asimismo seguido de la categoría satisfecho 36% (137 habitantes) y una preocupante categoría insatisfecho 28% (106 habitantes). A nivel dimensional, con respecto a la dimensión Fiabilidad predominó la categoría satisfecho 39% (151 habitantes), asimismo seguido de la categoría

muy satisfecho 38% (144 habitantes) y una preocupante categoría insatisfecho 23% (88 habitantes). Con respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta predominó la categoría insatisfecho 51% (194 habitantes), asimismo seguido de la categoría muy satisfecho 36% (137 habitantes) y una preocupante categoría satisfecho 14% (52 habitantes). Con respecto a la dimensión Seguridad predominó las categorías insatisfecho y muy satisfecho 38% (146 habitantes) respectivamente, asimismo seguido de la categoría satisfecho 24% (91 habitantes). Con respecto a la dimensión Empatía predominó la categoría muy satisfecho 38% (144 habitantes), asimismo seguido de la categoría satisfecho 34% (130 habitantes) y una preocupante categoría insatisfecho 28% (109 habitantes). Y finalmente con respecto a la dimensión Aspectos Tangibles predominó la categoría satisfecho 37% (141 habitantes), asimismo seguido de la categoría muy satisfecho 34% (129 habitantes) y una preocupante categoría insatisfecho 30% (113 habitantes).

#### **4.2 Determinación de la relación entre la dimensión participación y la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020**

##### ***Prueba de hipótesis:***

Ho: La dimensión participación ***no se relaciona*** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Ha: La dimensión participación ***se relaciona*** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Tabla 10.

*Prueba Rho Spearman aplicada a la dimensión participación y la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos.*

Rho de Spearman		Satisfacción Vecinal	Participación
Satisfacción Vecinal	Coefficiente de correlación	1,000	,831**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	383	383
Participación	Coefficiente de correlación	,831**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	383	383

Fuente: Encuesta realizada.

### **Conclusión estadística:**

De los resultados de la tabla 9, se aprecia la Participación y la Satisfacción Vecinal existe una relación al obtener un valor de significancia menor al 0.05. Es decir, se acepta la prueba de la hipótesis Ha y se rechaza Ho.

Por lo tanto se concluye que la dimensión participación **se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

### **4.3 Determinación de la relación entre la dimensión limpieza y ornato y la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020**

Ho: La dimensión limpieza y ornato **no se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Ha: La dimensión limpieza y ornato **se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Tabla 11.

*Prueba Rho Spearman aplicada a la dimensión limpieza y ornato se relaciona con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de la esperanza.*

Rho de Spearman		Satisfacción Vecinal	Limpieza Ornato
Satisfacción Vecinal	Coefficiente de correlación	1,000	,859**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	383	383
Limpieza Ornato	Coefficiente de correlación	,859**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	383	383

Fuente: Encuesta realizada.

De los resultados de la tabla 11, se aprecia la dimensión limpieza y ornato y la Satisfacción Vecinal existe una relación al obtener un valor de significancia menor al 0.05. Es decir, se acepta la prueba de hipótesis  $H_a$  y se rechaza  $H_o$ .

Por lo tanto se concluye que la dimensión limpieza y ornato **se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020. Esta relación es de intensidad alta.

#### 4.4 Determinación de la relación entre la dimensión control municipal y la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020

$H_o$ : La dimensión control municipal **no se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

$H_a$ : La dimensión control municipal **se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Tabla 12

*Prueba Rho Spearman aplicada a dimensión control municipal no se relaciona con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos.*

		Satisfacción Vecinal	Control Municipal
Rho de Spearman Satisfacción Vecinal	Coefficiente de correlación	1,000	,849**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	383	383
Control Municipal	Coefficiente de correlación	,849**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	383	383

Fuente: Encuesta realizada.

De los resultados de la tabla 12, se aprecia el control municipal y la Satisfacción Vecinal existe una relación al obtener un valor de significancia menor al 0.05. Es decir, se acepta la prueba de la hipótesis  $H_a$  y se rechaza  $H_o$ .

Por lo tanto se concluye que la dimensión control municipal **se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 20200.

#### 4.5 Determinación de la intensidad en que la dimensión inversión pública se vincula con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020

:

Ho: La dimensión inversión pública **no se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Ha: La dimensión inversión pública **se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Tabla 13.

*Prueba Rho Spearman aplicada a dimensión inversión pública con la variable satisfacción vecinal.*

Rho de Spearman		Satisfacción Vecinal	Inversión pública
Satisfacción Vecinal	Coefficiente de correlación	1,000	,842**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	383	383
Inversión pública	Coefficiente de correlación	,842**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	383	383

Fuente: Encuesta realizada.

De los resultados de la tabla 13, se aprecia la inversión pública y la Satisfacción Vecinal existe una relación al obtener un valor de significancia menor al 0.05. Es decir, se acepta la prueba de la hipótesis Ha y se rechaza Ho.

Concluyendo que la dimensión inversión pública **se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

#### 4.6 Determinación de la relación entre la dimensión servicios municipales y la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020

##### **Prueba de hipótesis:**

Ho: La dimensión servicios municipales **no se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Ha: La dimensión servicios municipales **se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

Tabla 14.

*Prueba Rho Spearman aplicada a dimensión servicios municipales se relaciona con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos.*

Rho de Spearman		Satisfacción Vecinal	Servicios Municipales
Satisfacción Vecinal	Coefficiente de correlación	1,000	,828**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	383	383
Servicios Municipales	Coefficiente de correlación	,828**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	383	383

Fuente: Encuesta realizada.

De los resultados de la tabla 14, se aprecia los servicios municipales y la satisfacción Vecinal existe una relación al obtener una valor de significancia menor al 0.05. Es decir, se acepta la prueba de la hipótesis Ha y se rechaza Ho.

Concluyendo que la dimensión servicios municipales **se relaciona** con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020.

## V. DISCUSIÓN

Nuestros resultados encontraron relación entre el gestionamiento del municipio y la satisfacción vecinal ( $Rho = 0.864$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ), respecto a la gestión municipal, predominando las siguientes categorías de satisfacción: alta satisfacción 45% de la población, media satisfacción 36% de la población y baja satisfacción 19% de la población, respecto a la satisfacción vecinal predominó la alta satisfacción.

Estos resultados difieren de los hallados por Cumbal y Arias (2019) quien señala poca aceptación de la gestión municipal, en el caso de la Esperanza, este distrito ha logrado en los últimos años una gran transformación donde casi la totalidad del distrito está pavimentado y con pistas, y una gran cantidad de servicios urbanos (policlínicos, comisarias) que ha llevado a un gran bienestar como inversión, crecimiento del sector financiero, comercial, industrial y de servicios que ha dado bastante bienestar y es un distrito de gran autonomía, es decir a diferencia de otros distritos, gran parte de la población tiene trabajo y todo lo que necesita en su distrito.

Como señala el antecedente Entender la satisfacción vecinal como una forma para que un gobierno local satisfaga las necesidades y expectativas de los vecinos, y está relacionada con la calidad del producto intangible que el vecino recibe a través del servicio, y estos dependen de los intereses económicos, a mayor interés económico, se hace necesario el valor y cualidades del territorio y el desarrollo económico del distrito pues estos son los que mantienen las inversiones, y todos los negocios. Esto se debe a la capacidad de respuesta de la organización o, más específicamente su coordinación con las demandas de los vecinos y esto lo da la zonificación, y requiere cada una su estrategia, para las zonas comerciales, infraestructura, residenciales lo que los recursos se pueden optimizar la coordinación del servicio al ciudadano por parte de los trabajadores municipales, pues son los negocios los que más tienen que requerir los servicios de estas (licencias, supervisión, control, seguridad, limpieza, infraestructura, servicios de comunicaciones, transportes, todo esto hace idóneo para la inversión. Desde la

perspectiva del desarrollo profesional solvente de la competencia profesional del trabajador para afectar positivamente al cliente. La calidad está completamente interrelacionada con la forma en que se proporciona y es cognitiva. Afecta directa y emocionalmente la capacidad de las personas para trabajar para la inversión y desarrollo lo que hace el desarrollo del distrito y la satisfacción, esto da bienestar por cuanto no tienen que viajar a otros distritos con el costo de transporte, pérdida de tiempo, entre otras muchas cosas, la gente vive junta y tiene una mejor calidad de vida familiar. La calidad del servicio para lograr la satisfacción de la población e inversores requiere un proceso global estructurado y organizado basado en estrategias, objetivos, programas de trabajo, procesos de modificación basados en sugerencias y modificaciones disponibles con capacidad de mejorar y que se autoevalúa.

Abad y Carrasco (2018) muestra más convergencia por nuestros resultados hallados pues encontró un 21% bueno y 50% regular. Al respecto hay que decir, que además de la buena o mala gestión municipal hay muchos factores que juegan en favor de la satisfacción vecinal y uno de ellos es su ubicación estratégica, lo que facilita mucho a la gestión municipal, en el caso de nuestra investigación, el distrito de La Esperanza tiene muchas ventajas estratégicas que han motivado su desarrollo que ha sido adecuadamente aprovechado por sus alcaldes, y donde las obras han tenido gran valor multiplicador, siendo una de las ventajas estratégicas de tener la carretera Panamericana entre otras muchas otras virtudes.

Al respecto coincidimos que el gestionamiento del municipio es un conjunto de reglas, procedimientos y que permitan a los vecinos llevar a cabo con eficacia las actividades económicas destinadas a lograr un propósito específico, mejora de servicios (médicos, abogados, contadores, técnicos y muchos autoempleados profesionales), empresas y microempresas. El gestionamiento del municipio no es más que usar recursos (humanos y materiales) y su estructura organizacional para lograr que como resultado de una actividad pueda desarrollarse y por tanto tener mayor necesidad de simbiosis entre municipio y vecinos tanto el poblador común como con los autoempleados. Desarrollo de políticas dentro de unidades, grupos y equipos. Es una actividad creativa, no una actividad mecánica, ya que, por

necesidad, generalmente está diseñada y debe recrearse en el momento del desarrollo efectivo.

Es decir, se refiere al comportamiento de una entidad con ciertas consecuencias que se ven en el desarrollo económico y con ello el bienestar del vecindario. La gestión pública está vinculada a la política, el derecho y la sociedad civil. La forma de ejercerlo es tomar decisiones que más allá de la ideología (que no llena los estómagos) genere condiciones permitan el desarrollo de todos los estratos sociales y estos estén progresando continuamente pues todos contribuyen a su riqueza, por otro lado, La Esperanza tiene uno de los mayores índices de formalidad empresarial, y formalización de los negocios. En este sentido, como muestran los antecedentes, la administración tiene que jugar con un conjunto de normas, procedimientos y métodos operativos para aplicarlos eficazmente a pesar de los diversos desafíos y restringir a un administrador. Pero para lograr una actividad comercial con el fin de alcanzar ciertos objetivos. La gestión no es más que lograr resultados operacionales con sus recursos (personal y material) y un sistema de organización. Se trata de la elaboración de políticas en unidades, grupos y equipos. No se trata de una actividad mecánica sino creativa, ya que las políticas se diseñan con un carácter generalmente aplicado y deben volver a promulgarse en el momento de su desarrollo efectivo, cuando tiene lugar la gestión. Es decir, refiere a acciones de entidades con determinados resultados siguiendo un marco de políticas públicas evaluadas y dirigidas por el máximo funcionario con poder político, administrativo y jurídico.

Carpio (2020) en Ecuador corrobora que cuando no hay desarrollo económico existe poco vínculo entre el gestionamiento del municipio y la satisfacción y esto es porque cuando gran cantidad la población no trabaja en su distrito, no invierte, sus casas solo sirven para vivir, tienen poco ingreso y por ello no hay la inversión ni se generan empleos, y de paso la recaudación municipal es mínima, y el apoyo ciudadano a las políticas (u ordenanzas) es mínima, el gestionamiento del municipio es una rueda que requiere de gran capacidad para poder mantener en dirección virtuosa, y requiere no solo de la autoridad sino de todo un equipo de profesionales y desarrollo de infraestructura a fin de que la autoridad pueda gestionar con los

grupos de interés (stakeholders), niveles de gobierno e interacción con otras instituciones.

Briceño (2016), en este contexto, converge que la gestión local en busca del desarrollo local es un proceso que interesa a todos en el distrito y provincia porque afecta situaciones que afectan el bienestar de la población, es decir, afectan la calidad de vida de todos porque la economía está totalmente articulada. Es un error grave querer mejorar las condiciones económicas es lo que hace autosostenible la actividad económica, con ella la social y con ella el crecimiento y bienestar. La buena gestión local para el desarrollo del lugar implica el fortalecimiento de cuatro variables: gestión institucional, gestión operativa, gestión financiera y gestión del presupuesto; que debe estar conectado a la dimensión social, económica, ambiental y política. Comprender que estas dimensiones realmente existen como un todo e influirse mutuamente para evaluarlas.

El gobierno local provincial es una tarea compleja. Esto se debe a que el servicio municipal está sujeto a realidades que a menudo desechan la mejor voluntad. El municipio tiene que lidiar con problemas diarios de gestión, deficiencias administrativas, recursos financieros reducidos y muchos problemas de origen institucional. Deben cambiarse, aunque en muchos casos la imagen no parece tener ejemplos de buenas prácticas del gobierno local.

Los propios administradores de la población y la comunidad en general descubren que no tienen herramientas de control y monitoreo que les permitan analizar su gestión en relación con la gestión de sus recursos, incluidas algunas características de su gestión.

## VI. CONCLUSIONES

1. Sobre la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos destacó la categoría muy satisfecho con 37% lo que corresponde a 140 habitantes de los sectores encuestados. Sin embargo, un 28% de los encuestados es decir 106 habitantes de los sectores del distrito se sienten insatisfechos respecto a esta categoría.
2. Respecto a la dimensión participación tiene una relación alta con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020, de acuerdo al resultado de la prueba de rho spearman ( $Rho = 0.831$ ,  $p= 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ).
3. Respecto a la dimensión limpieza y ornato tiene una relación alta con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020, de acuerdo al resultado de la prueba de rho spearman ( $Rho = 0.859$ ,  $p= 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ).
4. Respecto a la dimensión control municipal tiene una relación alta con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020 de acuerdo al resultado de la prueba de rho spearman ( $Rho = 0.849$ ,  $p= 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ).
5. Respecto a la dimensión inversión pública tiene una relación alta con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020, de acuerdo al resultado de la prueba de rho spearman ( $Rho = 0.842$ ,  $p= 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ).
6. Respecto a la dimensión servicios municipales tiene una relación alta con la variable satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020, de acuerdo al resultado de la prueba de rho spearman ( $Rho = 0.828$ ,  $p= 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente municipal, dado los destacados niveles de aceptación en el distrito de La Esperanza, es necesario que el municipio redoble gestión en las zonas más desfavorecidas, a fin de mejorar la satisfacción vecinal.
2. Al gerente municipal, en los sectores del distrito de La Esperanza más desfavorecidos que tienen baja capacidad económica, mejorar la inversión pública a fin de que sean espacios de mayor valor y lleven a la inversión o las familias busquen invertir más.
3. Al gerente municipal promover actividades de esparcimiento y culturales que mejoren la identidad, arraigo lo que motiva la inversión, el goce de la población y su mayor enriquecimiento, después de todo el gestionamiento del municipio es que los vecinos sean más vecinos.
4. Al Concejo Municipal a promover una política pública de participación vecinal con la finalidad de articular la participación ciudadana con la administración municipal, haciendo que el presupuesto participativo cumpla el rol asignado de promover la inversión en los sectores menos desfavorecidos.
5. A gerente Municipal habilitar canales de comunicación eficiente y oportuna con la finalidad de generar herramientas para que la ciudadanía pueda comunicarse, canalizar sus inquietudes y requerir información y/o rendición de cuentas, logrando así la transparencia del estado.
6. A los responsables de gobierno municipal acorde a su función y competencia se recomienda mantener el control municipal en todos los sectores del distrito, pues esto mejora significativamente el orden y las actividades económicas, contribuyendo a la satisfacción vecinal, evitando invasiones en lugares destinados a educación o áreas de recreación.

7. A los responsables de gobierno municipal promover la inversión en el parque industrial que es la zona con menos inversión municipal, siendo un polo de desarrollo económico y de identidad en el distrito.

## REFERENCIAS.

- Abad W, & Carrasco L. (2018). *Propuesta estratégica para mejorar la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Choros, 2018* [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo].  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24957/abad\\_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24957/abad_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ábalos J. (2000). *El fomento al desarrollo productivo local: Orientaciones, actores, estructuras y acciones*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Alburquerque F. (2004). *El desarrollo económico local y descentralización en América Latina* (Vol. 82). CEPAL.
- Asencio P. (2006). *El libro de la gestión municipal*. Días de Santos.
- Avila R. (2001). *Metodología de la investigación*. Estudios y Ediciones R.A.
- Bernaola MP. (2017). *Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2015* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado].  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14536/Bernaola\\_MMP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14536/Bernaola_MMP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Berry L, & Parasuraman A. (2011). *Marketing services: Competing through quality*. The Free Press.
- Briceño Y. (2016). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016* [Tesis Titulación, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas].  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1ovega\\_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1ovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Bush J. (2007). *Deje al cliente boquiabierto con un servicio fuera de serie*. Grupo Nelson.
- Carpio MD. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42762>
- CEPAL. (2001). *Gestión municipal para el desarrollo económico local en desarrollo económico local y descentralización*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Cumbal HS, & Arias EF. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* [Tesis Titulación, Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- Devore I. (2008). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias*. CENGAGE Learning.
- Duque O. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64–80.
- George C. (2006). *The lawyer's guide to records management and retention*. Prentice Hall.
- Graham K. (2005). *Strategy planning and performance management*. Elsevier.
- Gronroos C. (2007). *Service management and marketing*. Lexington Books.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición). McGraw Hill.

- Hernández R, Fernández C, & Baptista P. (2003). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hurtado A. (2011). *La gestión municipal en el marco del Plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andrés de Cutervo- Cajamarca, años 2007-2010* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Postgrado].  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5600/Tesis%20Doctorado%20-%20Abelardo%20Hurtado%20Villanueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INEI. (2019). *Estadística poblacional*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.inei.gob.pe/>
- Marcos RP. (2017). *Satisfacción vecinal frente a la gestión municipal en el período 2012-2014. Distrito de Santiago de Surco* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado].  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6559/Marcos\\_RRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6559/Marcos_RRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marien S, & Hooghe M. (2011). Does political trust matter?. An empirical investigation into the relation between political trust and support for law compliance. *European Journal of Political Research*, 50, 267–291.
- Newton K, & Zmerli S. (2011). Three forms of trust and their association. *European Political Science Review*, 169–200.
- OECD. (2013). *Government at a glance 2013*. OECD Publishing.
- Orellana, A., Mena, J., & Montes, M. (2016). Plan de desarrollo comunal: ¿El instrumento rector de la gestión municipal en Chile? *Revista INVI*, 31(87).

<https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718->

[83582016000200006&script=sci\\_arttext&tIng=n](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-83582016000200006&script=sci_arttext&tIng=n)

- Rodríguez A. (2002). *Gestión municipal*. Universidad Tecnológica Centroamericana. [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PNADC502.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADC502.pdf)
- Santana G. (2012). *Instrumentos de planificación de la gestión Municipal Chilena* [Tesis de Grado, Universidad Austral de Chile]. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/fes196i/doc/fes196i.pdf>
- Shao, Baker, & Wagner. (2004). The effects of appropriateness of service contact personnel dress on customer expectations of service quality and purchase intention: The moderating influences of involvement and gender. *Journal of Business Research*, 32(3), 1164–1176.
- Smith R, & Houston M. (2001). Script-based evaluations of satisfaction with services. En Berry L, Shostack G, & Upah G (Eds.), *Emerging perspectives of services marketing* (pp. 59–62). American Marketing Association.
- Suarez G, David A, & Garvin. (2018). *Las ocho dimensiones de la calidad: Para descubrir las expectativas del cliente* (Vol. 1–26). Kindle.
- Valenzuela E, & Cousiño C. (2000). Sociabilidad y asociatividad. Un estudio de sociología comparada. *Estudios Públicos*, 77, 321–339.
- Valenzuela, F. (2018). Plan de desarrollo comunal y gestión municipal. ¿participación real o instrumento ilusorio? *Revista Electrónica de Trabajo Social, Universidad de Concepción*. <http://www.revistatsudec.cl/wp-content/uploads/2015/08/RETS-II-Semestre-2018.pdf#page=71>
- Wokekoro E. (2015). Satisfaction with neighbourhood quality attributes in port harcourt municipality. *International Journal of Science and Research*.

<https://pdfs.semanticscholar.org/d067/2076158e49fe397722ec2ee5eae80b988f82.pdf>

Zeithaml V. (2012). *Services marketing*. McGraw-Hill Education.

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión municipal	Es un proceso técnico y regulatorio que contribuye a la realidad del plan de desarrollo local y facilita el cumplimiento de las metas, objetivos y el trabajo diario. (Asencio, 2006)	Categoría en cuestionario Gestión Municipal.  Baja Media Alta	Participación	Consulta vecinal Organización vecinal	Ordinal
			Limpieza y ornato	Limpieza Ornato/jardines Ambiente	
			Control municipal	Seguridad Mercados Zonificación N. Especializada Invasiones	
			Inversión publica	Obras publicas Recaudación Gasto presupuestal	
			Servicios municipales	Licencias Servicios registrales Reclamos administrativos	
Satisfacción vecinal en sectores urbanos	Es una percepción que es igual o mayor a la expectativa que tiene el ciudadano sobre la gestión municipal que se manifiesta en el uso y disfrute de sus actividades en su vecindario y distrito.(adaptado de (Bernaola, 2017)	Categoría alcanzada en cuestionario Servqual adaptado a la satisfacción de servicios municipales.  Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Fiabilidad de la gestión	Cumplimiento Orden Solución inmediata	Ordinal
			Capacidad de respuesta de la gestión	Personal capacitado Predisposición de recursos Involucra	
			Seguridad de la gestión	Valores Protección y conocimiento	
			Empatía percibida	Habilidades Brindar información Incentivos	
			Elementos tangibles de la gestión municipal	Adecuada señalización y personal de atención. Confianza Tecnología Limpieza	

## Anexo 2. Cuestionario de gestión municipal

Ítems	Opciones de respuesta				
	Totalmente en desacuerdo	Total, acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Siempre tenemos periódicamente reunión con nuestro representante sectorial.					
2. Nuestro representante sectorial es un vecino conocido y siento que representa nuestro sector.					
3. Nuestro sector tiene es unido, nos conocemos y estamos organizados.					
4. Participamos en la elección de nuestro representante.					
5. En nuestro sector siempre se recoge los residuos.					
6. En nuestro sector no tiene zonas de acumulación de residuos.					
7. La municipalidad tiene autoridad y se respeta sus ordenanzas.					
8. Los espacios públicos (veredas, pistas, parques, o espacios libres) están conservados y tienen al menos apariencia limpia.					
9. Existe control de tránsito.					
10. Se controla los ruidos e iluminación.					
11. Se cuida la calidad del aire.					
12. Se aprecia acción del municipio en la seguridad (presencia de serenazgo, policía, etc.).					
13. Existe en mi sector baja posibilidad de delincuencia menos de 5 al año en el sector.					
14. Existe orden y limpieza en los mercados.					
15. Se controla la informalidad.					
16. Se supervisa comercios e industrias.					
17. Se respeta la zonificación urbana.					
18. Se controla las construcciones informales.					
19. Se controla las invasiones.					
20. En los últimos 5 años se ha invertido en el sector (pistas, veredas, mercados u otros servicios públicos).					
21. Las personas en mi sector pagan su impuesto predial.					
22. Se promueve la gestión tributaria.					
23. El municipio realiza actividades comunales.					
24. Se cuida el ornato y la limpieza.					
25. Se invierte o se intenta dar equipamientos públicos y se mejoran estos.					
26. Los negocios tienen licencia (bodegas, restaurantes, etc.).					
27. Es fácil sacar licencia u formalizarse.					
28. Los servicios civiles y tramites son fáciles.					
29. Las construcciones tienen licencia.					
30. La municipalidad se preocupa de las actividades estén formalizadas.					
31. Se impulsa el desarrollo de comercio en el sector.					
32. Se preocupa la municipalidad porque los espacios públicos sean adecuados para el desarrollo social.					

Ítems	Opciones de respuesta				
	Totalmente en desacuerdo	Total, acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
33. Se preocupa la municipalidad de que haya los servicios urbanos públicos (parques, piscinas, etc.) o privados.					

### Anexo 3. Cuestionario de satisfacción municipal en sectores urbanos

Ítems	Opciones de respuesta				
	Totalmente en desacuerdo	Total, acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Siempre los servicios de limpieza se cumplen puntualmente.					
2. Siempre la seguridad y servicio de serenazgo se cumplen puntualmente y se goza de seguridad.					
3. Siempre los servicios de mercados están adecuadamente ordenados.					
4. Siempre la atención al público en las oficinas es satisfactoria.					
5. Siempre ante cualquier problema local, el municipio lo soluciona.					
6. Siempre el personal esta entrenado, tanto en su especialidad (seguridad, limpieza, atención etc.) como en la intención, en los aspectos legales.					
7. Siempre el personal o el municipio tiene habilidad diplomática para resolver los problemas minimizando la confrontación y uso de la fuerza.					
8. Siempre se aprecia que el municipio dota de los recursos adecuados (unidades móviles, computadoras, comunicaciones, cámaras, etc.) a su personal.					
9. Siempre el personal se involucra en su trabajo y en representar a la ciudad.					
10. Siempre el personal demuestra valores éticos y morales, son buenos vecinos.					
11. Siempre el personal, la empresa obra con equidad y justicia, igualdad de trato.					
12. Siempre hay seguridad que el personal o el municipio tendrá la solución.					
13. Siempre el personal conoce la problemática de todos los sectores del distrito y apoya eficazmente.					
14. El personal siempre escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15. El personal siempre muestra interés en solucionar todos los problemas técnicos, en particular de licencias.					
16. Las comunicaciones y acciones de seguimiento siempre son cordiales, empáticas y en el término de la distancia.					
17. Los canales de información (personal, Web, mail, etc.) siempre son amigables, entendibles, existirá la posibilidad de ampliar información.					
18. La municipalidad regularmente hace campañas de servicio y atención en forma empática que incentiva a la población a usar su servicio.					
19. Las instalaciones municipales muestran una adecuada señalización y personal de atención.					
20. El personal inspira confianza conoce su trabajo, y hay colaboración entre todas las áreas.					
21. El municipio tiene la tecnología adecuada para el cumplimiento de sus funciones.					
22. Las instalaciones municipales están limpias, ordenadas, adecuadas.					

## Anexo 4. Ficha técnica Cuestionario de gestión municipal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta				
			Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Participación	Consulta vecinal	1. Siempre tenemos periódicamente reunión con nuestro representante sectorial.					
		2. Nuestro representante sectorial es un vecino conocido y siento que representa nuestro sector.					
	Organización vecinal	3. Nuestro sector tiene es unido, nos conocemos y estamos organizados.					
		4. Participamos en la elección de nuestro representante.					
Limpieza y Ornato	Limpieza	5. En nuestro sector siempre se recoge los residuos.					
		6. En nuestro sector no tiene zonas de acumulación de residuos.					
	Ornato/jardines	7. La municipalidad tiene autoridad y se respeta sus ordenanzas.					
		8. Los espacios públicos (veredas, pistas, parques, o espacios libres) están conservados y tienen al menos apariencia limpia.					
	Ambiente	9. Existe control de tránsito.					
		10. Se controla los ruidos e iluminación.					
11. Se cuida la calidad del aire.							
Control Municipal	Seguridad	12. Se aprecia acción del municipio en la seguridad (presencia de serenazgo, policía, etc.).					
		13. Existe en mi sector baja posibilidad de delincuencia menos de 5 al año en el sector.					
	Mercados	14. Existe orden y limpieza en los mercados.					
		15. Se controla la informalidad.					
		16. Se supervisa comercios e industrias.					
	Zonificación	17. Se respeta la zonificación urbana.					
N. Especializada	18. Se controla las construcciones informales.						
Inversión pública	Obras publicas	19. Se controla las invasiones.					
		20. En los últimos 5 años se ha invertido en el sector (pistas, veredas, mercados u otros servicios públicos).					
	Recaudación	21. Las personas en mi sector pagan su impuesto predial.					
		22. Se promueve la gestión tributaria.					
		23. El municipio realiza actividades comunales.					
Gasto presupuestal	24. Se cuida el ornato y la limpieza.						
	25. Se invierte o se intenta dar equipamientos públicos y se mejoran estos.						
Servicios Municipales	Licencias	26. Los negocios tienen licencia (bodegas, restaurantes, etc.).					
	Servicios registrales	27. Es fácil sacar licencia u formalizarse.					
		28. Los servicios civiles y tramites son fáciles.					
	Reclamos administrativos	29. Las construcciones tienen licencia.					
		30. La municipalidad se preocupa de las actividades estén formalizadas.					
31. Se impulsa el desarrollo de comercio en el sector.							

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta				
			Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
		32. Se preocupa la municipalidad porque los espacios públicos sean adecuados para el desarrollo social.					
		33. Se preocupa la municipalidad de que haya los servicios urbanos públicos (parques, piscinas, etc.) o privados.					

## Anexo 5. Ficha técnica Cuestionario de satisfacción municipal en sectores urbanos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta				
			Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Fiabilidad	Cumplimiento	1. Siempre los servicios de limpieza se cumplen puntualmente.					
		2. Siempre la seguridad y servicio de serenazgo se cumplen puntualmente y se goza de seguridad.					
	Orden	3. Siempre los servicios de mercados están adecuadamente ordenados.					
		4. Siempre la atención al público en las oficinas es satisfactoria.					
Solución inmediata	5. Siempre ante cualquier problema local, el municipio lo soluciona.						
Capacidad de Respuesta	Personal capacitado	6. Siempre el personal esta entrenado, tanto en su especialidad (seguridad, limpieza, atención etc.) como en la intención, en los aspectos legales.					
	Predisposición de recursos	7. Siempre el personal o el municipio tiene habilidad diplomática para resolver los problemas minimizando la confrontación y uso de la fuerza.					
		8. Siempre se aprecia que el municipio dota de los recursos adecuados (unidades móviles, computadoras, comunicaciones, cámaras, etc.) a su personal.					
Involucra	9. Siempre el personal se involucra en su trabajo y en representar a la ciudad.						
Seguridad	Valores	10. Siempre el personal demuestra valores éticos y morales, son buenos vecinos.					
		11. Siempre el personal, la empresa obra con equidad y justicia, igualdad de trato.					
	Protección y conocimiento	12. Siempre hay seguridad que el personal o el municipio tendrá la solución.					
13. Siempre el personal conoce la problemática de todos los sectores del distrito y apoya eficazmente.							
Empatía	Habilidades	14. El personal siempre escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
		15. El personal siempre muestra interés en solucionar todos los problemas técnicos, en particular de licencias.					
		16. Las comunicaciones y acciones de seguimiento siempre son cordiales, empáticas y en el término de la distancia.					
	Brindar información	17. Los canales de información (personal, Web, mail, etc.) siempre son amigables, entendibles, existirá la posibilidad de ampliar información.					
Incentivos	18. La empresa regularmente hace campañas de servicio y atención en forma empática que incentiva a la población a usar su servicio.						
Aspectos Tangibles	Adecuada señalización y personal de atención.	19. Las instalaciones mostrara una adecuada señalización y personal de atención.					
	Confianza	20. El personal inspira confianza conoce su trabajo, y hay colaboración entre todas las áreas.					
	Tecnología	21. El municipio tiene la tecnología adecuada para el cumplimiento de sus funciones.					

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta				
			Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Limpieza	22. Las instalaciones municipales están limpias, ordenadas, adecuadas.					

## Anexo 6. Validación en confiabilidad Cuestionario de gestión municipal

### Validación en confiabilidad de instrumento Cuestionario de Gestión Municipal

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 15 pobladores del distrito de Laredo, el mismo que guarda similitud con el distrito La Esperanza por lo que es idóneo para verificar el instrumento a aplicarse en la investigación los resultados de los cuestionarios aplicados se detallan en la tabla

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33
Voluntario 01	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4
Voluntario 02	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4
Voluntario 03	4	5	3	5	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	3	3	3	5	5	4	5	3	5	3	3	3	5	5
Voluntario 04	3	5	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	5	4	3	4	3	3	3	5
Voluntario 05	5	4	5	5	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	3	5	4	5	5	3	3	5	4	3
Voluntario 06	5	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5
Voluntario 07	5	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4
Voluntario 08	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5
Voluntario 09	2	3	2	3	1	3	5	3	2	1	3	1	4	5	5	3	4	3	2	5	5	1	1	1	3	1	2	1	3	4	3	4	3
Voluntario 10	5	3	3	2	5	5	5	3	4	1	5	3	5	4	4	1	1	4	4	1	3	1	1	3	1	3	1	2	1	3	5	4	5
Voluntario 11	4	5	3	3	5	5	1	4	5	2	4	1	4	1	3	3	2	4	5	5	4	4	5	2	5	5	1	1	2	4	1	5	5
Voluntario 12	1	1	1	3	4	2	2	4	1	3	4	1	2	3	5	4	5	4	3	1	2	2	4	4	4	2	3	5	1	1	2	3	2
Voluntario 13	3	4	3	3	2	4	1	4	4	3	2	1	2	1	2	3	4	3	3	2	4	1	4	4	3	4	3	3	2	4	1	4	4
Voluntario 14	2	1	4	2	3	3	3	3	1	1	1	4	3	3	1	2	1	4	2	3	3	3	3	3	1	2	1	4	2	3	3	3	1
Voluntario 15	2	1	4	2	3	3	3	3	1	1	1	4	3	3	1	2	1	4	2	3	3	3	3	1	2	1	4	2	3	3	3	3	1

Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Crombach de los resultados de las preguntas que se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla

Tabla.

Resultados de procesamiento de 15 aplicaciones para determinar la confiabilidad de las preguntas mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Siempre tenemos periódicamente reunión con nuestro representante sectorial.	,684	,930
2. Nuestro representante sectorial es un vecino conocido y siento que representa nuestro sector.	,639	,931
3. Nuestro sector tiene es unido, nos conocemos y estamos organizados.	,407	,933
4. Participamos en la elección de nuestro representante.	,804	,930
5. En nuestro sector siempre se recoge los residuos.	,451	,933
6. En nuestro sector no tiene zonas de acumulación de residuos.	,275	,934
7. La municipalidad tiene autoridad y se respeta sus ordenanzas.	,371	,934
8. Los espacios públicos (veredas, pistas, parques, o espacios libres) están conservados y tienen al menos apariencia limpia.	,698	,931
9. Existe control de tránsito.	,724	,930
10. Se controla los ruidos e iluminación.	,763	,930
11. Se cuida la calidad del aire.	,630	,931
12. Se aprecia acción del municipio en la seguridad (presencia de serenazgo, policía, etc.).	,374	,934
13. Existe en mi sector baja posibilidad de delincuencia menos de 5 al año en el sector.	,335	,934
14. Existe orden y limpieza en los mercados.	,347	,934
15. Se controla la informalidad.	,476	,933
16. Se supervisa comercios e industrias.	,643	,931
17. Se respeta la zonificación urbana.	,415	,934
18. Se controla las construcciones informales.	,116	,935
19. Se controla las invasiones.	,738	,930
20. En los últimos 5 años se ha invertido en el sector (pistas, veredas, mercados u otros servicios públicos).	,474	,933
21. Las personas en mi sector pagan su impuesto predial.	,248	,935
22. Se promueve la gestión tributaria.	,678	,930
23. El municipio realiza actividades comunales.	,554	,932
24. Se cuida el ornato y la limpieza.	,678	,930
25. Se invierte o se intenta dar equipamientos públicos y se mejoran estos.	,601	,931

	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
26. Los negocios tienen licencia (bodegas, restaurantes, etc.).	,664	,931
27. Es fácil sacar licencia u formalizarse.	,280	,935
28. Los servicios civiles y tramites son fáciles.	,573	,932
29. Las construcciones tienen licencia.	,643	,931
30. La municipalidad se preocupa de las actividades estén formalizadas.	,376	,934
31. Se impulsa el desarrollo de comercio en el sector.	,495	,933
32. Se preocupa la municipalidad porque los espacios públicos sean adecuados para el desarrollo social.	,644	,932
33. Se preocupa la municipalidad de que haya los servicios urbanos públicos (parques, piscinas, etc.) o privados.	,647	,931

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	33

Dado que el coeficiente hallado es  $0.934 > 0.8$  se concluye que el test y las preguntas son altamente confiables.



Archivo Editar Ver Datos Transformar **Análisis** Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

36 : Item\_30

	ite m_1	ite m_2	ite m_3	ite m_4	ite m_5	ite m_6	ite m_7	ite m_8	ite m_9	ite m_10	ite m_11	ite m_12	ite m_13	ite m_14	ite m_15	ite m_16	ite m_17	ite m_18	ite m_19	ite m_20	ite m_21	ite m_22	ite m_23	ite m_24	ite m_25	ite m_26	ite m_27	ite m_28	ite m_29	ite m_30	ite m_31	ite m_32	ite m_33	var			
1	5	4	3	4	4																																
2	3	5	4	5	5																																
3	4	5	3	5	3																																
4	3	5	4	3	4																																
5	5	4	5	5	3																																
6	5	3	4	5	5																																
7	5	3	4	4	5																																
8	4	3	4	3	4																																
9	2	3	2	3	1																																
10	5	3	3	2	5																																
11	4	5	3	3	5																																
12	1	1	1	3	4																																
13	3	4	3	3	2																																
14	2	1	4	2	3																																
15	2	1	4	2	3																																
16																																					
17																																					
18																																					
19																																					
20																																					
21																																					
22																																					
23																																					
24																																					

Informes

Estadísticos descriptivos

Tablas

Comparar medias

Modelo lineal general

Modelos lineales generalizados

Modelos mixtos

Correlacionar

Regresión

Loglineal

Redes neuronales

Clasificar

Reducción de dimensiones

**Escała**

- Análisis de fiabilidad...
- Despliegamiento multidimensional (PREFSCAL)...
- Escalamiento multidimensional (PROXSCAL)...
- Escalamiento multidimensional (ALSCAL)...

Pruebas no paramétricas

Predicciones

Supervivencia

Respuesta múltiple

Análisis de valores perdidos...

Imputación múltiple

Muestras complejas

Simulación...

Control de calidad

Curva COR...

Modelado espacial y temporal...

## Anexo 7. Validación en confiabilidad Cuestionario de satisfacción municipal en sectores urbanos

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 15 pobladores del distrito de Laredo, el mismo que guarda similitud con el distrito La Esperanza por lo que es idóneo para verificar el instrumento a aplicarse en la investigación los resultados de los cuestionarios aplicados se detallan en la tabla.

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22
Voluntario 1	4	3	3	3	3	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5
Voluntario 2	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4
Voluntario 3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	3	3	3	5	5	4	5	3	5	3	3
Voluntario 4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	5	4	3	4	3
Voluntario 5	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	3	5	4	5	5	3	3
Voluntario 6	5	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3
Voluntario 7	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5
Voluntario 8	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4
Voluntario 9	2	1	3	1	4	5	5	3	4	3	2	5	5	1	1	1	3	1	2	1	3	4
Voluntario 10	4	1	5	3	5	4	4	1	1	4	4	1	3	1	1	3	1	3	1	2	1	3
Voluntario 11	5	2	4	1	4	1	3	3	2	4	5	5	4	4	5	2	5	5	1	1	2	4
Voluntario 12	1	3	4	1	2	3	5	4	5	4	3	1	2	2	4	4	4	2	3	5	1	1
Voluntario 13	4	3	2	1	2	1	2	3	4	3	3	2	4	1	4	4	3	4	3	3	2	4
Voluntario 14	1	1	1	4	3	3	1	2	1	4	2	3	3	3	3	1	2	1	4	2	3	3
Voluntario 15	1	1	1	4	3	3	1	2	1	4	2	3	3	3	3	1	2	1	4	2	3	3

Tabla.

Resultados de procesamiento de 15 encuestas para determinar la confiabilidad de las preguntas mediante el coeficiente Alfa de Crombach.

	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
1. Siempre los servicios de limpieza se cumplen puntualmente.	,637	,897
2. Siempre la seguridad y servicio de serenazgo se cumplen puntualmente y se goza de seguridad.	,831	,893
3. Siempre los servicios de mercados están adecuadamente ordenados.	,574	,899
4. Siempre la atención al público en las oficinas es satisfactoria.	,338	,905
5. Siempre ante cualquier problema local, el municipio lo soluciona.	,221	,906
6. Siempre el personal esta entrenado, tanto en su especialidad (seguridad, limpieza, atención etc.) como en la intención, en los aspectos legales.	,292	,906
7. Siempre el personal o el municipio tiene habilidad diplomática para resolver los problemas minimizando la confrontación y uso de la fuerza.	,483	,901
8. Siempre se aprecia que el municipio dota de los recursos adecuados (unidades móviles, computadoras, comunicaciones, cámaras, etc.) a su personal.	,723	,895
9. Siempre el personal se involucra en su trabajo y en representar a la ciudad.	,508	,900
10. Siempre el personal demuestra valores éticos y morales, son buenos vecinos.	,110	,906
11. Siempre el personal, la empresa obra con equidad y justicia, igualdad de trato.	,667	,897
12. Siempre hay seguridad que el personal o el municipio tendrá la solución.	,469	,901
13. Siempre el personal conoce la problemática de todos los sectores del distrito y apoya eficazmente.	,176	,906
14. El personal siempre escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia.	,664	,896
15. El personal siempre muestra interés en solucionar todos los problemas técnicos, en particular de licencias.	,595	,898
16. Las comunicaciones y acciones de seguimiento siempre son cordiales, empáticas y en el término de la distancia.	,701	,895
17. Los canales de información (personal, Web, mail, etc.) siempre son amigables, entendibles, existirá la posibilidad de ampliar información.	,661	,897
18. La municipalidad regularmente hace campañas de servicio y atención en forma empática que incentiva a la población a usar su servicio.	,615	,898
19. Las instalaciones muestran una adecuada señalización y personal de atención.	,367	,903

	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
20. El personal inspirara confianza conoce su trabajo, y hay colaboración entre todas las áreas.	,634	,897
21. El municipio tiene la tecnología adecuada para el cumplimiento de sus funciones.	,663	,897
22. Las instalaciones municipales están limpias, ordenadas, adecuadas.	,274	,905

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	22

Dado que el coeficiente hallado es  $0.827 > 0.8$  se concluye que el test y las preguntas son altamente confiable



Anexo 10. E3 Validación en constructo Cuestionario de gestión municipal

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL**

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	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	SI	NO		
GESTIÓN MUNICIPAL	Participación	Consulta vecinal	1. Siempre tenemos periódicamente reunión con nuestro representante sectorial.						X		X		X		X	
			2. Nuestro representante sectorial es un vecino conocido y siento que representa nuestro sector.					X		X		X		X		
		Organización vecinal	3. Nuestro sector tiene es unido, nos conocemos y estamos organizados.					X		X		X		X		
			4. Participamos en la elección de nuestro representante.					X		X		X		X		
	Limpieza y Ornato	Limpieza	5. En nuestro sector siempre se recoge los residuos.						X		X		X		X	
			6. En nuestro sector no tiene zonas de acumulación de residuos.					X		X		X		X		
		Ornato/jardines	7. La municipalidad tiene autoridad y se respeta sus ordenanzas.					X		X		X		X		
			8. Los espacios públicos (veredas, pistas, parques, o espacios libres) están conservados y tienen al menos apariencia limpia.					X		X		X		X		
			9. Existe control de tránsito.					X		X		X		X		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
			10. Se controla los ruidos e iluminación.						X		X	X	X		X	
			11. Se cuida la calidad del aire .						X		X	X	X		X	
	Control Municipal	Seguridad	12. Se aprecia acción del municipio en la seguridad (presencia de serenazgo, policía, etc.)						X		X	x	X		X	
			13. Existe en mi sector baja posibilidad de delincuencia menos de 5 al año en el sector.						X		X	X	X		X	
		Mercados	14. Existe orden y limpieza en los mercados.						X		X	X	X		X	
			15. Se controla la informalidad.						X		X	X	X		X	
			16. Se supervisa comercios e industrias.						X		X	X	X		X	
		Zonificación	17. Se respeta la zonificación urbana,						X		X	X	X		X	
		N. Especializada	18. Se controla las construcciones informales.						X		X	X	X		X	
	Invasiones	19. Se controla las invasiones.						X		X	X	X		X		
	Inversión pública	Obras públicas	20. En los últimos 5 años se ha invertido en el sector (pistas, veredas, mercados u otros servicios públicos).						X		X	X	X		X	
		Recaudación	21. Las personas en mi sector pagan su impuesto predial.						X		X	X	X		X	
		Gasto presupuestal	22. Se promueve la gestión tributaria.						X		X	X	X		X	
			23. El municipio realiza actividades comunales.						X		X	X	X		X	
			24. Se cuida el ornato y la limpieza.						X		X	X	X		X	
		25. Se invierte o se intenta dar equipamientos públicos y se mejoran estos.						x		X	X	x		x		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1										
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación						
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO
Servicios Municipales	Licencias	26. Los negocios tienen licencia (bodegas, restaurantes, etc.).					X		X		X			
		27. Es fácil sacar licencia u formalizarse.					X		X		X		X	
	Servicios registrales	28. Los servicios civiles y trámites son fáciles.					X		X		X		X	
		29. Las construcciones tienen licencia.					X		X		X		X	
	Reclamos administrativos	30. La municipalidad se preocupa de las actividades estén formalizadas.					X		X		X		X	
		31. Se impulsa el desarrollo de comercio en el sector.					X		X		X		X	
		32. Se preocupa la municipalidad porque los espacios públicos sean adecuados para el desarrollo social.					X		X		X		X	
		33. Se preocupa la municipalidad de que haya los servicios urbanos públicos (parques, piscinas, etc.) o privados.						X		X		x		

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**"CUESTIONARIO DE GESTIÓN VECINAL"**

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de Gestión Vecinal en el distrito de La Esperanza.

**DIRIGIDO A:** Habitantes de los 12 sectores del distrito de la Esperanza.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Monts Trinidad, Marchely*  
May. GESTIÓN PÚBLICA  
CEL. 950 648 496.

**VALORACIÓN:**

<del>APRUEBA</del>	CON OBSERVACIONES	NO APRUEBA
--------------------	----------------------	------------

*[Firma]*  
Firma del evaluador

Validación en constructo Cuestionario de satisfacción municipal en sectores urbanos

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN VECINAL**

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1													
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación									
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	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	
SATISFACCIÓN VECINAL	Fiabilidad	Cumplimiento	1. Siempre los servicios de limpieza se cumplen puntualmente.						X		X		X				
			2. Siempre la seguridad y servicio de serenazgo se cumplen puntualmente y se goza de seguridad.						X		X		X		X		
		Orden	3. Siempre los servicios de mercados están adecuadamente ordenados.						X		X		X		X		
			4. Siempre la atención al público en las oficinas es satisfactoria.						X		X		X		X		
	Solución inmediata	5. Siempre ante cualquier problema local, el municipio lo soluciona.						X		X		X		X			
	Capacidad de Respuesta	Personal capacitado	6. Siempre el personal esta entrenado, tanto en su especialidad (seguridad, limpieza, atención etc.) como en la intención, en los aspectos legales.						X		X		X		X		
		Predisposición de recursos	7. Siempre el personal o el municipio tiene habilidad diplomática para resolver los problemas minimizando la confrontación y uso de la fuerza.						X		X		X		x		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1										
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación						
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO
Seguridad	Involucra	8. Siempre se aprecia que el municipio dota de los recursos adecuados (unidades móviles, computadoras, comunicaciones, cámaras, etc.) a su personal.					X		X		X			
		9. Siempre el personal se involucra en su trabajo y en representar a la ciudad.					X		X		X			
	Valores	10. Siempre el personal demuestra valores éticos y morales, son buenos vecinos.					X		X		X			
		11. Siempre el personal, la empresa obra con equidad y justicia, igualdad de trato.					X		X		X			
	Seguridad	12. Siempre hay seguridad que el personal o el municipio tendrá la solución.					X		X		X			
		13. Siempre el personal conoce la problemática de todos los sectores del distrito y apoya eficazmente.					X		X		X			
	Empatía	Habilidades	14. El personal siempre escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia.					X		x		X		
			15. El personal siempre muestra interés en solucionar todos los problemas técnicos, en particular de licencias.					X		X		X		
			16. Las comunicaciones y acciones de seguimiento siempre son cordiales, empáticas y en el término de la distancia.					X		X		X		
		Brindar información	17. Los canales de información (personal, Web, mail, etc.) siempre son amigables, entendibles, existirá la posibilidad de ampliar información.					X		X		X		
Incentivos		18. La empresa regularmente hace campañas de servicio y atención en forma empática que incentiva a la población a usar su servicio.					X		x		x			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	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
Aspectos Tangibles	Adecuada señalización y personal de atención.	19. Las instalaciones mostrara una adecuada señalización y personal de atención.					X		X		x		X			
	Confianza	20. El personal inspirara confianza conoce su trabajo, y hay colaboración entre todas las áreas.					X		X		X		X			
	Tecnología	21. El municipio tiene la tecnología adecuada para el cumplimiento de sus funciones.					X		X		X		X			
	Limpieza	22. Las instalaciones municipales están limpias, ordenadas, adecuadas.					X		X		x		x			

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**"CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN VECINAL"**

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de Satisfacción Vecinal en el distrito de La Esperanza.

**DIRIGIDO A:** Habitantes de los 12 sectores del distrito de la Esperanza.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Montes Trinidad Meucholy*  
Mag. Gestión Pública  
CET: 950648496.

**VALORACIÓN:**

<input checked="" type="checkbox"/> APRUEBA	<input type="checkbox"/> CON OBSERVACIONES	<input type="checkbox"/> NO APRUEBA
---	--	-------------------------------------

*[Firma]*  
Firma del evaluador

**Anexo 10. E2 Validación en constructo Cuestionario de gestión municipal**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL**

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	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
GESTIÓN MUNICIPAL	Participación	Consulta vecinal	1. Siempre tenemos periódicamente reunión con nuestro representante sectorial.						X		X		X		X	
			2. Nuestro representante sectorial es un vecino conocido y siento que representa nuestro sector.						X		X		X		X	
		Organización vecinal	3. Nuestro sector tiene es unido, nos conocemos y estamos organizados.						X		X		X		X	
			4. Participamos en la elección de nuestro representante.						X		X		X		X	
	Limpieza y Ornato	Limpieza	5. En nuestro sector siempre se recoge los residuos.						X		X		X		X	
			6. En nuestro sector no tiene zonas de acumulación de residuos.						X		X		X		X	
		Ornato/jardines	7. La municipalidad tiene autoridad y se respeta sus ordenanzas.						X		X		X		X	
			8. Los espacios públicos (veredas, pistas, parques, o espacios libres) están conservados y tienen al menos apariencia limpia.						X		X		X		X	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1										
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación						
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO
Control Municipal	Ambiente	9. Existe control de tránsito.					x		x		x			
		10. Se controla los ruidos e iluminación.					X		X	X	X		X	
		11. Se cuida la calidad del aire .					X		X	X	X		X	
	Seguridad	12. Se aprecia acción del municipio en la seguridad (presencia de serenazgo, policía, etc.).					X		X	x	X		X	
		13. Existe en mi sector baja posibilidad de delincuencia menos de 5 al año en el sector.					X		X	X	X		X	
		14. Existe orden y limpieza en los mercados.					X		X	X	X		X	
	Mercados	15. Se controla la informalidad.					X		X	X	X		X	
		16. Se supervisa comercios e industrias.					X		X	X	X		X	
		17. Se respeta la zonificación urbana.					X		X	X	X		X	
	Zonificación N. Especializada	18. Se controla las construcciones informales.					X		X	X	X		X	
		19. Se controla las invasiones.					X		X	X	X		X	
	Inversión pública	Obras públicas	20. En los últimos 5 años se ha invertido en el sector (pistas, veredas, mercados u otros servicios públicos).					X		X	X	X		X
		Recaudación	21. Las personas en mi sector pagan su impuesto predial.					X		X	X	X		X
		Gasto presupuestal	22. Se promueve la gestión tributaria.					X		X	X	X		X
			23. El municipio realiza actividades comunales.					X		X	X	X		X
24. Se cuida el ornato y la limpieza.							X		X	X	X		X	
	25. Se invierte o se intenta dar equipamientos públicos y se mejoran estos.					x		X	X	x		x		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1										
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación						
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO
Servicios Municipales	Licencias	26. Los negocios tienen licencia (bodegas, restaurantes, etc.).					X		X		X			
		27. Es fácil sacar licencia u formalizarse.					X		X		X		X	
	Reclamos administrativos	28. Los servicios civiles y trámites son fáciles.					X		X		X		X	
		29. Las construcciones tienen licencia.					X		X		X		X	
		30. La municipalidad se preocupa de las actividades estén formalizadas.					X		X		X		X	
		31. Se impulsa el desarrollo de comercio en el sector.					X		X		X		X	
		32. Se preocupa la municipalidad porque los espacios públicos sean adecuados para el desarrollo social.					X		X		X		X	
33. Se preocupa la municipalidad de que haya los servicios urbanos públicos (parques, piscinas, etc.) o privados.					X		X		X		x			

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**"CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL"**

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de Gestión Vecinal en el distrito de La Esperanza.

**DIRIGIDO A:** Habitantes de los 12 sectores del distrito de la Esperanza.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** HUAYUNGA PIZURI, DIMAS SEGUNDO  
Mg. Gestión Pública

**VALORACIÓN:**

<del>APRUEBA</del>	CON OBSERVACIONES	NO APRUEBA
--------------------	----------------------	------------



Firma del evaluador

Celular: 932939886

Validación en constructo Cuestionario de satisfacción municipal en sectores urbanos

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN VECINAL**

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1													
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación									
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	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	
SATISFACCIÓN VECINAL	Fiabilidad	Cumplimiento	1. Siempre los servicios de limpieza se cumplen puntualmente.						X		X		X				
			2. Siempre la seguridad y servicio de serenazgo se cumplen puntualmente y se goza de seguridad.						X		X		X		X		
		Orden	3. Siempre los servicios de mercados están adecuadamente ordenados.						X		X		X		X		
			4. Siempre la atención al público en las oficinas es satisfactoria.						X		X		X		X		
	Solución inmediata	5. Siempre ante cualquier problema local, el municipio lo soluciona.						X		X		X		X			
	Capacidad de Respuesta	Personal capacitado	6. Siempre el personal esta entrenado, tanto en su especialidad (seguridad, limpieza, atención etc.) como en la intención, en los aspectos legales.						X		X		X		X		
		Predisposición de recursos	7. Siempre el personal o el municipio tiene habilidad diplomática para resolver los problemas minimizando la confrontación y uso de la fuerza.						X		X		X		x		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1										
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación						
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO
Seguridad	Involucra	8. Siempre se aprecia que el municipio dota de los recursos adecuados (unidades móviles, computadoras, comunicaciones, cámaras, etc.) a su personal.					X		X		X			
		9. Siempre el personal se involucra en su trabajo y en representar a la ciudad.					X		X		X			
	Valores	10. Siempre el personal demuestra valores éticos y morales, son buenos vecinos.					X		X		X			
		11. Siempre el personal, la empresa obra con equidad y justicia, igualdad de trato.					X		X		X			
	Seguridad	12. Siempre hay seguridad que el personal o el municipio tendrá la solución.					X		X		X			
		13. Siempre el personal conoce la problemática de todos los sectores del distrito y apoya eficazmente.					X		X		X			
	Empatía	Habilidades	14. El personal siempre escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia.					X		X		X		
			15. El personal siempre muestra interés en solucionar todos los problemas técnicos, en particular de licencias.					X		X		X		
			16. Las comunicaciones y acciones de seguimiento siempre son cordiales, empáticas y en el término de la distancia.					X		X		X		
		Brindar información	17. Los canales de información (personal, Web, mail, etc.) siempre son amigables, entendibles, existirá la posibilidad de ampliar información.					X		X		X		
Incentivos		18. La empresa regularmente hace campañas de servicio y atención en forma empática que incentiva a la población a usar su servicio.					X		X		X			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	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
Aspectos Tangibles	Adecuada señalización y personal de atención.	19. Las instalaciones mostrara una adecuada señalización y personal de atención.					X		X		x		X			
	Confianza	20. El personal inspirara confianza conoce su trabajo, y hay colaboración entre todas las áreas.					X		X		X		X			
	Tecnología	21. El municipio tiene la tecnología adecuada para el cumplimiento de sus funciones.					X		X		X		X			
	Limpieza	22. Las instalaciones municipales están limpias, ordenadas, adecuadas.					X		X		x		x			

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**"CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN VECINAL"**

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de Satisfacción Vecinal en el distrito de La Esperanza.

**DIRIGIDO A:** Habitantes de los 12 sectores del distrito de la Esperanza.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** HUAYUNGA PIZURI, DIMAS SEGUINPO  
Mg. Gestión Pública

**VALORACIÓN:**

<del>APRUEBA</del>	CON OBSERVACIONES	NO APRUEBA
--------------------	----------------------	------------

Firma del evaluador

Celular: 932939886

Anexo 10. E1 Validación en constructo Cuestionario de gestión municipal

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL**

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	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	SI	NO		
GESTIÓN MUNICIPAL	Participación	Consulta vecinal	1. Siempre tenemos periódicamente reunión con nuestro representante sectorial.						X		X		X		X	
			2. Nuestro representante sectorial es un vecino conocido y siento que representa nuestro sector.						X		X		X		X	
		Organización vecinal	3. Nuestro sector tiene es unido, nos conocemos y estamos organizados.							X		X		X		X
			4. Participamos en la elección de nuestro representante.							X		X		X		X
	Limpieza y Ornato	Limpieza	5. En nuestro sector siempre se recoge los residuos.							X		X		X		X
			6. En nuestro sector no tiene zonas de acumulación de residuos.							X		X		X		X
		Ornato/jardines	7. La municipalidad tiene autoridad y se respeta sus ordenanzas.							X		X		X		X
			8. Los espacios públicos (veredas, pistas, parques, o espacios libres) están conservados y tienen al menos apariencia limpia.							X		X		X		X
		Ambiente	9. Existe control de tránsito.							x		x		x		x

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
			10. Se controla los ruidos e iluminación.						X		X	X	X		X	
			11. Se cuida la calidad del aire .						X		X	X	X		X	
	Control Municipal	Seguridad	12. Se aprecia acción del municipio en la seguridad (presencia de serenazgo, policía, etc.)						X		X	x	X		X	
			13. Existe en mi sector baja posibilidad de delincuencia menos de 5 al año en el sector.						X		X	X	X		X	
		Mercados	14. Existe orden y limpieza en los mercados.						X		X	X	X		X	
			15. Se controla la informalidad.						X		X	X	X		X	
			16. Se supervisa comercios e industrias.						X		X	X	X		X	
		Zonificación	17. Se respeta la zonificación urbana,						X		X	X	X		X	
		N. Especializada	18. Se controla las construcciones informales.						X		X	X	X		X	
	Invasiones	19. Se controla las invasiones.						X		X	X	X		X		
	Inversión pública	Obras públicas	20. En los últimos 5 años se ha invertido en el sector (pistas, veredas, mercados u otros servicios públicos).						X		X	X	X		X	
		Recaudación	21. Las personas en mi sector pagan su impuesto predial.						X		X	X	X		X	
		Gasto presupuestal	22. Se promueve la gestión tributaria.						X		X	X	X		X	
			23. El municipio realiza actividades comunales.						X		X	X	X		X	
			24. Se cuida el ornato y la limpieza.						X		X	X	X		X	
		25. Se invierte o se intenta dar equipamientos públicos y se mejoran estos.						x		X	X	x		x		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	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
Servicios Municipales	Licencias	26. Los negocios tienen licencia (bodegas, restaurantes, etc.).					X		X		X		X			
		27. Es fácil sacar licencia u formalizarse.					X		X		X		X			
	Reclamos administrativos	28. Los servicios civiles y trámites son fáciles.					X		X		X		X			
		29. Las construcciones tienen licencia.					X		X		X		X			
		30. La municipalidad se preocupa de las actividades estén formalizadas.					X		X		X		X			
		31. Se impulsa el desarrollo de comercio en el sector.					X		X		X		X			
		32. Se preocupa la municipalidad porque los espacios públicos sean adecuados para el desarrollo social.					X		X		X		X			
	33. Se preocupa la municipalidad de que haya los servicios urbanos públicos (parques, piscinas, etc.) o privados.					X		X		X		x				

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**"CUESTIONARIO DE GESTIÓN VECINAL"**

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de Gestión Vecinal en el distrito de La Esperanza.

**DIRIGIDO A:** Habitantes de los 12 sectores del distrito de la Esperanza.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Hg. ROBLES PAGADOR MARIA CUCENIA.  
Estudio Jurídico: Robles, Costero y  
C/L: 968701939. Miranda.*

**VALORACIÓN:**

<del>APRUEBA</del>	CON OBSERVACIONES	NO APRUEBA
--------------------	----------------------	------------

*[Firma manuscrita]*  
Firma del evaluador

Validación en constructo Cuestionario de satisfacción municipal en sectores urbanos

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN VECINAL**

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1													
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación									
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	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	
SATISFACCIÓN VECINAL	Fiabilidad	Cumplimiento	1. Siempre los servicios de limpieza se cumplen puntualmente.						X		X		X		X		
			2. Siempre la seguridad y servicio de serenazgo se cumplen puntualmente y se goza de seguridad.						X		X		X		X		
		Orden	3. Siempre los servicios de mercados están adecuadamente ordenados.						X		X		X		X		
			4. Siempre la atención al público en las oficinas es satisfactoria.						X		X		X		X		
	Solución inmediata	5. Siempre ante cualquier problema local, el municipio lo soluciona.						X		X		X		X			
	Capacidad de Recursos	Personal capacitado	6. Siempre el personal esta entrenado, tanto en su especialidad (seguridad, limpieza, atención etc.) como en la intención, en los aspectos legales.						X		X		X		X		
		Predisposición de recursos	7. Siempre el personal o el municipio tiene habilidad diplomática para resolver los problemas minimizando la confrontación y uso de la fuerza.						X		X		X		x		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1										
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación						
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO
Seguridad	Involucra		8. Siempre se aprecia que el municipio dota de los recursos adecuados (unidades móviles, computadoras, comunicaciones, cámaras, etc.) a su personal.						X	X	X	X		
			9. Siempre el personal se involucra en su trabajo y en representar a la ciudad.						X	X	X	X		
	Valores		10. Siempre el personal demuestra valores éticos y morales, son buenos vecinos.						X	X	X	X		
			11. Siempre el personal, la empresa obra con equidad y justicia, igualdad de trato.						X	X	X	X		
	Seguridad		12. Siempre hay seguridad que el personal o el municipio tendrá la solución.						X	X	X	X		
			13. Siempre el personal conoce la problemática de todos los sectores del distrito y apoya eficazmente.						X	X	X	X		
	Empatía	Habilidades		14. El personal siempre escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia.						X	x	X	X	
				15. El personal siempre muestra interés en solucionar todos los problemas técnicos, en particular de licencias.						X	X	X	X	
				16. Las comunicaciones y acciones de seguimiento siempre son cordiales, empáticas y en el término de la distancia.						X	X	X	X	
		Brindar información							X	X	X	X		
Incentivos									X	x	x	x		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Totalmente en desacuerdo	Total acuerdo	No sabe / No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	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
Aspectos Tangibles	Adecuada señalización y personal de atención.	19. Las instalaciones mostrara una adecuada señalización y personal de atención.					X		X		x		X			
	Confianza	20. El personal inspirara confianza conoce su trabajo, y hay colaboración entre todas las áreas.					X		X		X		X			
	Tecnología	21. El municipio tiene la tecnología adecuada para el cumplimiento de sus funciones.					X		X		X		X			
	Limpieza	22. Las instalaciones municipales están limpias, ordenadas, adecuadas.					X		X		x		x			

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**"CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN VECINAL"**

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de Satisfacción Vecinal en el distrito de La Esperanza.

**DIRIGIDO A:** Habitantes de los 12 sectores del distrito de la Esperanza.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Mg: Robles Pagoda María Eugenia -  
Estudio Jurídico "Robles, Carrera Parirando"  
Cel: 968 701 939.*

**VALORACIÓN:**

<del>APRUEBA</del>	CON OBSERVACIONES	NO APRUEBA
--------------------	----------------------	------------

*[Firma manuscrita]*  
Firma del evaluador

### Anexo 9. Base de datos Cuestionario de gestión municipal

x					Participación					Limpieza y Ornato					Control Municipal					Inversión pública					Servicios Municipales									
1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	
2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2		
3	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	3	5	
4	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	
5	3	4	4	3	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5	5	3	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
6	5	1	2	3	3	5	3	4	2	5	5	2	5	3	1	2	5	2	4	4	5	3	2	5	4	3	2	1	1	1	2	2	1	
7	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	
8	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	
9	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
10	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
11	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	
12	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	
13	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	
14	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	
15	3	5	3	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	
16	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	
17	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
18	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
19	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
20	5	2	4	1	1	2	3	2	1	2	1	5	5	1	1	4	1	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	5	3	2	1	3	1	
21	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	
22	3	3	2	2	1	3	5	4	3	4	4	2	1	3	4	5	1	1	2	4	1	1	1	5	3	2	3	2	2	5	2	2	1	
23	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
24	5	5	3	5	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	3	

25	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
26	5	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5	4	3	4	3	5	5	4	
27	4	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	5	3	5	4	4	4	5	4		
28	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	
29	3	4	4	4	2	2	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	
30	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
31	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	
32	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
33	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
34	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
35	2	4	3	4	1	4	4	4	2	4	4	1	1	5	3	4	1	1	4	2	1	3	2	3	2	2	5	3	2	4	3	2	3	
36	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
37	5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	
38	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
39	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
40	3	4	4	5	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	
41	3	3	5	4	3	1	1	4	4	3	4	2	2	5	5	3	5	2	1	5	1	4	5	4	1	4	4	2	4	4	4	1	2	
42	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	
43	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	3	3	5	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	
44	3	2	1	4	4	1	4	2	1	1	5	3	5	5	3	2	2	5	5	2	3	2	3	4	1	1	4	4	5	2	2	5	3	
45	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
46	4	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	2	4	2	4	2	3	2	2	3	2	3	4	
47	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	
48	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	
49	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
50	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	

51	3	2	2	4	4	2	3	4	4	2	2	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	
52	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	
53	3	3	4	5	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	
54	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	
55	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	
56	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	
57	5	3	5	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	3	5	5	4	5	3	3	4	4	4	
58	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3
59	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	3	2	2	3	3	4	
60	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	
61	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
62	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	
63	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
64	1	2	1	1	2	5	1	4	1	4	4	3	1	1	3	5	1	5	2	2	3	4	5	4	2	2	4	2	5	1	4	3	2	
65	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
66	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	3	3	5	
67	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
68	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	
69	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
70	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	
71	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
72	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	
73	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	4	
74	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
75	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	
76	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	

77	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
78	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	
79	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
80	5	3	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	
81	2	3	1	5	3	5	2	2	3	5	1	3	4	3	5	1	3	4	5	3	3	5	2	3	5	2	5	1	3	3	1	3	2	
82	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	
83	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	
84	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
85	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	
86	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	
87	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
88	2	3	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	2	4	2	2	2	
89	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
90	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	
91	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	
92	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	
93	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
94	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	3	4	5	3	4	5	3	5	3	4	3	
95	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
96	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
97	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	
98	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	2	3	4	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	
99	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
100	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	5	5	3	3	3	5	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	5	
101	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2		
102	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	

103	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5					
104	5	3	5	4	3	2	1	5	4	3	4	3	5	5	1	1	4	4	5	5	3	2	4	4	5	2	3	5	3	3	3	5	1			
105	3	5	3	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5			
106	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5			
107	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3			
108	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4			
109	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5		
110	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5		
111	3	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4		
112	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	5		
113	3	1	1	5	5	5	5	2	2	5	4	5	5	3	3	1	1	1	2	3	4	2	2	3	4	2	5	1	3	1	5	5	1	1		
114	3	3	4	2	2	4	3	5	2	4	1	2	2	1	1	5	3	3	1	4	2	5	4	2	4	4	1	1	5	4	1	3	1	1		
115	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2		
116	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3		
117	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4		
118	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
119	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	
120	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
121	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	
122	3	2	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	4	2	3	2	2	2	2	
123	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	
125	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
126	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
127	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
128	3	2	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3

129	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	5	3	5	5	
130	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	
131	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	
132	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	
133	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	2	4	2	2	2	4	2	3	3	4	2	3	4	2	2	2	4	3	4	4	
134	3	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	3	5	4	4	3	5	4	3	3	4	
135	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
136	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
137	4	1	1	3	4	3	5	2	5	1	5	3	1	1	5	1	4	4	3	3	3	1	5	1	2	5	2	1	4	1	3	2	2	
138	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
139	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
140	3	2	4	4	1	4	5	2	1	1	1	4	2	5	1	4	2	5	4	3	5	3	3	1	5	4	2	2	5	5	1	4	4	
141	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	
142	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
143	3	3	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	
144	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
145	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	
146	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	
147	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	
148	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
149	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2	4	2	4	3	3	3	2	
150	5	3	3	4	3	5	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	3	
151	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
152	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	4	
153	2	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4
154	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5

155	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	
156	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
157	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	
158	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	2	4	2	2	4	
159	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
160	1	5	5	3	4	5	4	4	4	1	4	2	3	2	5	5	4	4	1	2	4	1	5	1	1	2	4	1	4	5	2	3	3	
161	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
162	3	4	4	2	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	2	3	4	
163	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	
164	3	3	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	
165	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
166	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
167	3	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	5
168	1	1	4	3	4	4	5	5	2	2	5	3	3	5	5	4	4	4	2	3	2	1	5	3	5	1	1	4	1	3	2	3	5	
169	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
170	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	3	4	4	2	4	2	3	4	
171	4	3	2	4	1	3	2	1	3	2	4	5	4	2	3	4	4	2	5	2	3	3	3	3	2	3	2	5	5	5	4	2	3	
172	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
173	4	4	2	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	2	4	2	2	4	2	3	2	4	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	
174	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
175	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	2	
176	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2
177	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5
178	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	2	
179	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	5	3	5	4	5	5	4	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	
180	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	

181	3	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
182	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	
183	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3		
184	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
185	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	
186	4	4	2	1	3	3	4	2	5	2	4	5	5	5	5	5	3	2	4	4	1	2	1	4	2	5	2	2	4	2	2	3	4	
187	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
188	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
189	3	4	2	2	3	4	4	4	2	4	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	3	
190	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	
191	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	3
192	4	4	4	4	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	2	4	2	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
193	3	5	3	5	4	3	3	3	4	5	4	5	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	
194	3	2	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	
195	4	4	2	2	3	1	3	4	5	3	5	4	3	4	1	1	4	5	4	1	4	2	1	4	1	3	1	3	3	4	4	5	5	
196	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
197	4	2	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
198	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	
199	5	3	4	4	3	3	5	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	5	3	4	
200	4	1	2	3	3	4	4	3	3	1	4	3	1	4	2	2	4	2	5	5	3	5	4	4	5	1	1	4	1	2	2	4	3	
201	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	4	5	
202	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	
203	2	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	4	2	4	2	4	
204	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	
205	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	
206	3	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	2	2	



233	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
234	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	
235	3	1	3	3	3	2	3	4	5	2	5	1	4	2	5	2	2	5	5	2	1	1	3	5	4	5	5	2	3	1	4	4	5	
236	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
237	5	4	3	3	5	4	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	
238	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	
239	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	
240	4	4	3	3	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	
241	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	
242	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	
243	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	3	4	3	3	5	3	3	3	4	5	3	4	4	5	
244	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	
245	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	
246	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	
247	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
248	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
249	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
250	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	
251	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
252	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	5	3	4	5	4	5	3	5	5	3	5	4	
253	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
254	3	2	1	1	3	3	5	3	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	5	5	2	5	2	5	1	3	5	4	5	
255	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	
256	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
257	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	2	3	4	4	4	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	4	4	
258	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2

259	4	2	3	4	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	4	
260	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	
261	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	
262	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	
263	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	
264	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	4	4	2	2	4	3	2	2	2	
265	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	
266	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
267	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	2	4	3	3	3	
268	3	3	2	2	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4
269	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
270	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
271	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	
272	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
273	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	
274	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	
275	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
276	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	
277	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
278	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
279	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
280	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	
281	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	
282	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	
283	3	2	2	2	4	2	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	3	2	4	4	2	4	3	3	4	3	
284	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	

285	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
286	2	4	4	2	4	2	2	4	2	3	2	4	4	2	2	4	3	2	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	3	2		
287	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4		
288	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2		
289	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2		
290	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4		
291	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2		
292	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5		
293	4	2	5	4	4	2	2	3	1	1	3	4	2	4	1	4	1	3	3	1	3	2	1	2	5	5	4	5	3	5	3	3	5		
294	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
295	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1		
296	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
297	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
298	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1		
299	4	1	5	5	5	1	1	4	4	3	2	4	1	3	1	2	5	4	5	3	3	3	1	5	3	3	5	4	3	5	4	2	5		
300	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5		
301	1	1	5	4	5	5	3	3	4	3	4	1	5	2	5	3	5	3	4	3	4	5	2	2	3	1	2	1	5	3	1	4	2		
302	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5		
303	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
304	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
305	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	
306	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
307	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
308	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
309	2	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	4	2	2	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	
310	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	

311	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	3
312	3	4	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2
313	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
314	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
315	4	2	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4
316	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3
317	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	2	2	2	2	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4
318	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2	2	4	4	2	3	2	3	3	2	4
319	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2
320	3	5	3	2	3	4	5	4	2	4	5	2	1	3	5	3	1	1	3	4	4	5	4	5	1	1	1	5	3	4	5	2	3
321	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
322	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3
323	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2
324	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3
325	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
326	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	5	5	4	5
327	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	5	3	5	5	4	3	5	3
328	4	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2
329	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	1	2	2	4	4	2	5	1	1	5	4	3	1	5	2	1	2	2	1	2	4	2	2	4	3	3	4	5	2	5	4	1
331	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
332	3	4	5	4	3	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4
333	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
334	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
335	2	3	2	4	4	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2
336	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4

337	3	4	3	2	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	3	4	2	4	2	3	2	
338	5	5	2	4	2	4	3	2	3	1	5	2	2	2	5	1	1	2	3	2	5	3	2	2	5	5	3	4	4	3	4	3	1	
339	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
340	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	3	5	4	5	3	
341	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	
342	2	4	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	4	3	
343	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
344	2	4	2	5	2	2	1	2	3	3	2	1	3	4	3	3	5	5	4	1	3	5	4	1	3	5	2	1	4	4	5	5	1	
345	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
346	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
347	4	3	2	1	4	2	4	1	1	2	3	1	5	1	2	2	3	4	5	3	1	4	4	1	4	5	2	5	4	4	2	3	1	
348	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
349	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
350	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
351	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
352	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	
353	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	
354	4	3	4	3	3	2	1	5	2	1	1	2	5	3	4	4	2	5	3	3	3	4	3	3	4	2	4	5	5	5	2	5	5	
355	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
356	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	
357	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2		
358	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3	
359	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	
360	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	
361	4	2	2	4	3	2	4	2	2	4	3	4	3	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	4	
362	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	

363	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4		
364	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
365	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2			
366	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	
367	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5		
368	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	
369	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	
370	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
371	3	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	
372	5	3	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	3	3	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	
373	3	4	4	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	
374	1	5	3	3	3	5	4	3	2	1	3	3	2	1	5	4	3	2	1	3	2	4	4	1	5	2	4	1	3	4	4	2	4	
375	5	4	3	4	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	5	
376	1	1	2	4	3	2	4	1	4	4	5	4	1	3	2	4	5	3	4	2	4	5	4	1	2	5	3	5	4	1	4	3	1	
377	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
378	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	4	2	4	3	3	3	
379	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	
380	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	
381	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	
382	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	2	4	4	2	2	4	2	3	4	2	3	4	4	3	4	2	
383	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3

**Anexo 10. Base de datos Cuestionario de satisfacción municipal en sectores urbanos**

	Fiabilidad					Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos Tangibles				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
4	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2
5	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4
6	3	5	4	2	5	1	1	1	2	2	1	5	2	4	5	2	5	3	4	3	4	4
7	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
8	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
9	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
10	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
11	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
12	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
13	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4
14	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
15	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
16	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
17	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
18	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
19	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2
20	3	1	1	4	4	5	3	5	2	1	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4
21	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
22	3	3	4	1	1	3	1	3	4	4	1	2	4	4	5	4	3	4	2	4	3	5
23	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
24	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
25	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
26	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
27	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
28	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
29	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	4
30	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
31	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
32	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
33	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
34	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
35	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	5	1	2	1	5	1	4	1	2	5
36	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
37	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3
38	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
39	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4

40	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
41	3	4	2	2	3	4	5	5	4	5	4	3	3	1	1	5	1	5	2	3	4	1
42	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3
44	4	1	2	3	1	1	2	4	1	2	2	2	2	5	3	2	5	3	2	3	5	4
45	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
46	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
47	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
48	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
49	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
50	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
51	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
52	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	4
53	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
54	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
55	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
56	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
57	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3
58	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4
59	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
61	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
62	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
63	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
64	3	5	1	5	3	1	3	5	5	4	3	5	4	3	3	4	1	4	3	4	1	4
65	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
66	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
67	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
68	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
69	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
70	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
71	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
72	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
73	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	4
74	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
75	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
76	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
77	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
80	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
81	3	3	2	4	1	5	2	1	5	2	4	2	5	3	5	1	4	3	4	2	4	3
82	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
83	3	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4

84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3
86	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2
87	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
88	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2
89	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
90	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
91	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
92	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
93	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
94	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3
95	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
96	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
97	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
98	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
99	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
100	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
101	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
102	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
103	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
104	3	1	4	4	1	4	5	2	5	4	4	5	1	2	2	5	1	1	2	1	1	1
105	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
106	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
107	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
108	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
109	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
110	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
111	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3
112	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
113	4	2	5	5	1	2	1	4	5	5	1	5	5	3	2	4	5	5	2	1	4	5
114	2	5	1	1	4	4	3	1	1	5	2	2	2	4	1	4	4	1	2	2	4	4
115	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
116	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
117	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
118	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
119	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3
120	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
121	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3
122	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	4
123	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
124	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
125	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
126	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
127	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4

128	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3		
129	3	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	
130	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5		
131	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2		
132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	
133	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
134	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4	
135	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	
136	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	
137	4	2	2	4	3	3	1	5	4	3	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	5	2	1
138	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	
139	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	
140	2	5	4	5	4	5	2	4	1	5	4	2	2	1	2	3	1	1	4	3	1	4	
141	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	
142	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
143	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2	
144	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	
145	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	
146	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	
147	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	
148	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
149	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	4	
150	3	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	
151	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
152	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4	
153	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	
154	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
155	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	
156	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	
157	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
158	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	
159	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	
160	1	2	2	4	5	1	1	1	5	1	3	4	4	5	3	2	4	4	3	2	4	1	
161	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	
162	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3	
163	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	
164	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4	
165	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
166	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	
167	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3	
168	2	5	4	3	3	1	5	3	2	5	2	5	2	2	4	3	1	3	1	2	1	1	
169	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
170	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2	
171	1	4	3	4	4	5	2	3	1	3	4	5	2	5	4	2	1	2	1	1	3	2	

172	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
173	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	4
174	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
175	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4
176	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
177	3	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4
178	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
179	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3
180	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
181	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
182	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
183	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
185	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
186	4	2	3	4	4	4	2	5	3	5	2	5	3	3	5	4	1	2	4	1	5	3
187	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
188	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
189	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3
190	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
191	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
192	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
193	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
194	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
195	5	3	3	1	5	5	5	2	5	1	4	2	2	4	1	4	1	4	3	3	5	1
196	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
197	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
198	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
199	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
200	2	1	5	2	4	4	1	2	1	4	5	5	2	5	2	1	1	3	5	4	3	3
201	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
202	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
203	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
204	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2
205	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
206	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
207	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
208	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
209	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
210	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
211	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4
212	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
213	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
214	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
215	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2

216	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
218	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
219	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
220	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
221	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
222	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
223	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
224	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
226	3	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4
227	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
228	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
229	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3
230	2	1	5	3	5	2	5	3	3	2	2	5	3	5	2	4	2	2	2	4	1	5
231	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
232	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
233	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
234	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
235	4	5	3	2	3	4	4	2	4	1	4	1	1	5	3	2	2	5	4	3	3	5
236	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
237	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4
238	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
239	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
240	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3
241	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
242	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
243	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
244	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
246	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
247	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
248	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
249	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
250	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
251	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
252	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
253	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
254	4	5	3	2	4	3	3	1	2	3	5	5	1	1	2	2	1	3	4	3	3	1
255	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
256	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
257	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
258	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
259	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4

260	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
261	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
262	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2
263	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
264	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
265	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
266	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
267	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
268	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
269	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
270	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
271	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
272	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
273	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
274	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
275	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
276	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
277	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2
278	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
279	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
280	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
281	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
282	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
283	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
284	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
285	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
286	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
287	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
288	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
289	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
291	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
292	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
293	1	3	4	1	5	1	3	5	1	3	3	1	1	4	2	2	1	1	3	5	3	2
294	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
295	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
296	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
297	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
298	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
299	3	3	1	3	2	2	2	1	4	1	5	4	1	3	1	5	1	5	2	1	2	4
300	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
301	1	2	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4	4	4	3	1	1	2	2	5	1	3
302	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
303	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3

304	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
305	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
306	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
307	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
308	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
309	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
310	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	4
311	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
312	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2
313	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
314	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
315	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3
316	3	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4
317	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
318	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4
319	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
320	2	2	4	5	4	3	3	2	5	2	3	2	2	1	4	3	5	3	3	5	5	4
321	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
322	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3
323	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
324	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
325	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
326	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
327	3	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4
328	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3	2	3
329	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
330	5	5	1	5	2	3	1	3	1	2	2	4	4	3	1	2	5	4	3	2	3	1
331	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
332	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
333	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
334	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
335	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
336	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
337	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
338	3	4	4	3	5	4	2	1	3	4	2	4	4	4	1	3	3	5	2	3	4	4
339	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
340	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4
341	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
342	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
343	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
344	5	2	5	1	3	4	3	3	3	5	5	1	1	3	1	4	1	3	5	5	3	4
345	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
346	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
347	4	1	1	5	1	4	2	2	5	1	2	5	3	5	5	2	5	3	5	4	2	1

348	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
350	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
351	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
352	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
353	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
354	4	5	3	2	1	3	1	2	2	4	5	5	5	5	1	5	2	2	2	2	5	2
355	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
356	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4
357	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4
358	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
359	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
360	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
361	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
362	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
363	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
364	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4
365	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
366	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
367	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
368	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
369	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
370	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
371	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3
372	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
373	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
374	3	5	3	4	5	4	5	2	3	4	1	5	5	3	1	2	1	5	5	4	2	5
375	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4
376	1	2	5	5	5	3	4	5	3	2	4	4	1	1	1	1	2	3	2	4	5	1
377	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
378	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
379	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
380	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
381	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2
382	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
383	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3