



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestion Municipal y Transparencia en los usuarios de la  
Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Omar Chávez Nanquén.

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ - 2017**

## Página del Jurado

---

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva  
Presidente

---

Dr. Hugo Prado López  
Secretario

---

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont  
Vocal

**Dedicatoria:**

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante, y está dedicado a mis padres por ser las bases y mi fuerza para cumplir esta meta, a mi hijo que es mi motor y motivo en todo lo que realizo día a día, y en especial a mi abuela que desde arriba guía mis pasos.

**Agradecimiento:**

Al Señor que me da su Espíritu para seguir caminando.

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el desarrollo personal y profesional.

Al profesor del curso, amigos y compañeros de trabajo que han tenido que ver con el término de mis estudios.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Omar Chávez Nanquén, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06806890, con la tesis titulada “Gestión Municipal y Transparencia según los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de enero de 2017

.....

Br. Omar Chávez Nanquén

DNI 06806890

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre la gestión municipal y transparencia, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I      INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1    Antecedentes	14
1.2    Bases Teóricas y fundamentación científica	16
1.2.1    Fundamentación de la Gestión Municipal	16
1.2.2    Fundamentación de la Transparencia	25
1.2.3    Marco Conceptual	31
1.3    Justificación	32
1.4.    Problema	33
1.5    Hipótesis	37
1.6    Objetivos	37
<b>II     MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>39</b>
2.1    Variables	40
2.2    Operacionalización de variables	40
2.3    Metodología	41
2.4    Tipo de estudio	41
2.5    Diseño	42
2.6    Población, muestra, muestreo	44
2.7    Técnica e instrumentos de recolección de datos	46
2.8    Métodos de análisis de datos	47
2.9    Aspectos éticos	50

<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	51
<b>IV</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	60
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	66
<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	69
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	70
	<b>ANEXOS</b>	77
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	78
	Anexo 2. Instrumentos	80
	Anexo 3. Validez	84
	Anexo 4. Base de Datos	90
	Anexo 5. Artículo Científico	107

**Índice de Tablas**

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión municipal.	40
Tabla 2	Operacionalización de la variable transparencia	41
Tabla 3	Relación de Validadores	48
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario sobre gestión municipal	49
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario sobre transparencia	50
Tabla 6	Gestión Municipal	52
Tabla 7	Transparencia	53
Tabla 8	Gestión Municipal y transparencia	54
Tabla 9	Gestión Municipal y la dimensión de comunicación interna	55
Tabla 10	Gestión Municipal y la dimensión de comunicación externa	56
Tabla 11	Correlación gestión municipal y transparencia.	57
Tabla 12	Correlación gestión municipal y comunicación interna	58
Tabla 13	Correlación gestión municipal y comunicación externa	59

## Índice de Figuras

Figura 1	Gestión Municipal	52
Figura 2	Transparencia	53
Figura 3	Gestión Municipal y transparencia	54
Figura 4	Gestión Municipal y la dimensión de comunicación interna	55
Figura 5	Gestión Municipal y la dimensión de comunicación externa	56

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por usuarios de la Municipalidad de San Miguel, al ser infinita se consideró una muestra aleatoria simple probabilística de 384 usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016, en las cuales se han estudiado las variables: gestión municipal y transparencia. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de gestión municipal de GTZ, USAID y la encuesta de Transparencia de Romero, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre gestión municipal y transparencia, en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.834 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

***Palabras Clave:*** Gestión Municipal, Transparencia.

## Abstract

The present investigation had as general objective to determine the relation between the Municipal Management and Transparency in the users of the District Municipality of San Miguel. Lima. 2016.

The population or universe of interest in this research, was made up of users of the Municipality of San Miguel, being infinite was considered a random sample simple probabilistic of 384 users of the Municipality District of San Miguel. Lima. 2016, in which the variables were studied: municipal management and transparency. The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of correlational level of transectional cut, that collected the information in a specific period, that was developed when applying municipal management survey of GTZ, USAID and the Transparencia de Romero survey, all with scale Of Likert, who provided information about the relationship between municipal management and transparency, in its different dimensions.

The result of the Rho Spearman correlation coefficient of 0.834 indicates that there is a positive relationship between the variables and is also found in the high correlation level and the level of bilateral significance  $p = 0.000 < 0.01$  (highly significant), the null hypothesis is rejected and The general hypothesis is accepted; It is concluded that: Municipal Management is significantly related to transparency in the Municipality of San Miguel. Lima. 2016.

**Keywords:** Municipal Management, Transparency.

## **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes.**

### **1.1.1. Antecedentes Internacionales.**

Brunet (2010). Modernización y nueva gestión pública en los ayuntamientos del camp de Tarragona. Universitat Rovira i Virgili. España. Objetivo determinar la relación entre la modernización y la gestión pública en los municipios. Descriptiva, correlacional, no experimental con enfoque cuantitativo, muestra de 200 trabajadores con encuestas estructuradas para tal fin. El autor concluyó que un tercio de los encuestados encuentran útil la administración tradicional de los ayuntamientos, pero que se debe transitar hacia la administración moderna a fin de no quedar relegada de las otras instituciones, se determinó que la mayoría de los encuestados consideran a la gestión de procesos con apoyo de tecnología informática se vislumbra como herramienta vital de la modernización y solo un décimo de los encuestados opinó que se deben introducir políticas de calidad en la gestión.

Hernández (2010). Tesis: El acceso a la información pública Evolución y consolidación de un derecho fundamental de nueva generación. Universidad Carlos III de Madrid. Objetivo determinar la relación entre el acceso a la información y el derecho fundamental, descriptiva, no experimental, enfoque cuantitativo. El autor concluyó que los medios jurídicos dados en relación a la información pública, otorgan el derecho de todo ciudadano de acceso a la información, los países que se manejan en democracia deben poseer las garantías de derecho al acceso de la información estatal y la jurisprudencia promulgada al respecto permite la transparencia y facilidad de obtener información de las entidades públicas.

Sousa (2010). Tesis: La experiencia de Chile en la transparencia y acceso a la información: el cambio institucional del gobierno central ante las nuevas disposiciones normativas. Universidad de Chile. Objetivo determinar el acceso a la información en relación a las nuevas normas jurídicas. Descriptiva, no experimental con enfoque cuantitativo. El Estudio Exploratorio consistió en realizar diez entrevistas semiestructuradas en profundidad a los actores que

intervienen de la implementación de la LAIP en los órganos del Gobierno Central. Los organismos públicos considerados fueron los ministerios de Salud. El autor concluye que: Si bien es cierto que al aplicarse la normatividad jurídica, en muchas instituciones públicas está costando mucho esfuerzo su practicidad, por la escasez de recursos económicos y plazos muy cortos para su implementación. Los obstáculos para la implementación de la transparencia fueron en un inicio vacío legales, no se modernizaron los archivos nacionales, por lo que se perdió información valiosa. No se cuenta con el soporte informático de tecnología de punta lo que retarda los procesos.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

Hurtado (2011). La gestión municipal en el marco del plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andrés de Cutervo- Cajamarca, años 2007-2010. Universidad Nacional de Trujillo. Objetivo evaluar la gestión municipal en el periodo específico 2007 – 2010. Descriptiva, no experimental, enfoque cuantitativo. El autor concluye que no está articulado el ejercicio del presupuesto municipal con lo planificado para el desarrollo local, la gestión municipal en el desarrollo local y la consecución de resultados para la población es deficiente, se ha dado más impulso a los ejes de desarrollo humano y menos a los ejes de desarrollo sostenible y los Presupuestos Institucionales tienen serias deficiencias en la planificación del uso de estos recursos.

Castillo (2014). Reingeniería y gestión municipal. UNMSM. Objetivo determinar la relación entre reingeniería y gestión municipal. Descriptiva, correlacional, no experimental con enfoque cuantitativo. Muestra de 200 trabajadores administrativos de la municipalidad. El autor concluye que los procesos de modernización que se iniciaron con anterioridad han permitido destacar esta institución como la de mejor gestión, los procesos de reingeniería implantados dieron como resultado efectividad de la gestión y cambiaron la cultura organizacional y la reingeniería en la gestión de los gobiernos locales permite optimizar la prestación de los servicios municipales en beneficio de los ciudadanos, racionalizando procesos, integrando las diferentes áreas

funcionales a través de los Sistemas de Información Gerencial, estableciendo canales de comunicación directa con los vecinos.

Montesinos (2013). Tesis: Diseño de políticas públicas sobre acceso a la información pública para minorías lingüísticas: aportes desde el derecho. PUCP. Objetivo determinar el acceso a la información pública para minorías. Descriptivo, no experimental, enfoque cuantitativo. El autor concluye que la normatividad jurídica no contempla el acceso a la información pública para las minorías lingüísticas, las dificultades son por la falta de conocimiento del uso de herramientas informáticas para el acceso a la información y la transparencia se debe de considerar como procesos de modernización del ente estatal.

## **1.2. Fundamentación Teórica.**

### **1.2.1. Fundamentación teórica de la variable gestión municipal**

#### **Definición de gestión municipal.**

Castillo (2016, cita a Yarmuch, 1997): “Los elementos básicos constitutivos del municipio son: la organización municipal o gobierno local y el territorio socialmente organizado o comuna”. (p.105)

De este conjunto se gestiona la problemática de la localidad, en colaboración con la comunidad en los planes de gestión municipal que contribuye al desarrollo local a fomentar lo social y cultural.

Castillo (2016, cita a Herzer, 1993): “Tener mejores posibilidades para la identificación de las demandas colectivas y cumplir funciones vinculadas a cuestiones básicas de la vida comunal“(p.105)

A parte del cumplimiento de funciones administrativas como cualquier institución pública, centra su gestión en el bien de la comunidad, comparte los espacios políticos con organizaciones que no están representadas incorporándolas a la participación ciudadana.

Villalobos (2011, cita Huidobro, 2000): “Elaboración y desarrollo de las políticas públicas aplicadas a la comunidad”. (p.30).

Toda gestión municipal sigue las normas establecidas para la gestión y control de las entidades públicas en general, lo que varía es que esta gestión tiene aplicación directa a una comunidad específica como distrital o provincial.

Robles (2013): “Conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para dar solución y respuesta a las demandas de carácter social, comprende acciones en servicios públicos, servicios sociales, obras públicas”. (p.2).

Las acciones tomadas por la municipalidad están relacionadas con las políticas de carácter público incorporando las propuestas ciudadanas y gestionando los fondos públicos de sus ciudadanos que votaron y que son aportantes por medio de sus impuestos.

Villalobos (2011, cita Aguilar, 2007): “Un diseño correctamente elaborado; una base de apoyo de actores público-privados; las áreas administrativas para implementarla y por supuesto, se cuente con recursos económicos”. (p.31).

Las municipalidades en general sean distritales o provinciales cuentan con una base legal por la cual se rigen y están sujetas a la acción de auditoría a través de la contraloría, de tal forma que es considerada como una institución estatal cualquiera para estos efectos.

Villalobos (2011, cita a Arriagada, 2002): “Requerimientos comunales que le demanda esa misma organización, en atención a sus actitudes, conocimientos, experiencia, compromiso, esfuerzo y motivación en relación a la población”. (p.32).

Se considera como un ente estatal pero que desarrolla sus actividades en un ámbito geográfico específico como una provincia o un distrito y su esfera

de acción esta demarcada por esta circunstancia, se debe a ese grupo poblacional delimitado y es ahí donde ejerce gestión.

### **Gestión municipal: desarrollo local y cultura.**

IEP (2016). Define que:

Los gobiernos locales tienen la facultad y la obligación de liderar procesos de desarrollo integral que satisfagan las necesidades del presente, sin comprometer en las generaciones futuras las capacidades de satisfacer sus propias necesidades. En ese sentido, las municipalidades han venido asumiendo de manera progresiva su función de promoción del desarrollo y la actividad económica local incorporando cambios en su estructura organizativa a través de la creación de oficinas de desarrollo económico local, así como en sus procesos de planificación, y en la ejecución de actividades y proyectos de inversión pública, existen además bases constitucionales y legales (p.2).

Uno de los ejes de gestión es fomentar el desarrollo local a través de las municipalidades, estimular el desarrollo económico de las Pymes, elevar los indicadores del desarrollo humano, proponer y establecer proyectos de mejora de servicios públicos de la comunidad, además del desarrollo cultural de sus pobladores, en los últimos tiempos el gobierno central le ha asignado más recursos para aumentar su capacidad de gestión y su cobertura de servicios en la población adscrita que le corresponde geográficamente, enfocándose más en su desarrollo y en la participación ciudadana de tal manera que el beneficio de la gestión recaiga totalmente en sus electores, fomentando también el liderazgo político para las nuevas generaciones y apoyando a las actuales.

## **Competencias de la Gestión Municipal**

Torres (2010), destaca las siguientes:

Planificar y promover el desarrollo urbano y rural de su ámbito, y ejecutar los planes correspondientes.

Aprobar su organización interna y su presupuesto institucional conforme a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y sus leyes anuales de presupuesto.

Las competencias municipales compartidas: educación, salud pública, cultura, turismo, recreación y deportes, atención y administración de programas sociales, seguridad ciudadana, transporte colectivo, tránsito urbano, renovación urbana, entre otros (p.5).

Dentro de su planificación estratégica cuenta con objetivos y metas en relación a su manejo presupuestal, pero esta planeación está asignada para ser integralizada, continua y con participación de la comunidad de su ámbito lectoral o geográfico, desarrolla en esta población asignada sus competencias como institución pública articulándola de tal manera que sea cobaturada en su totalidad, implementando su plan de desarrollo concertado, acciona también sobre el catastro urbano, supervisa y emite autorizaciones de funcionamiento en su localidad, propone proyectos que mejoren los servicios comunales, puede entablar convenios con entes cooperantes del país o fuera de ello, supervisa y controla la infraestructura pública de su zona, etc.

### **Gestión Municipal Efectiva.**

El Nuevo Diario (2008). Expone que:

La histórica deficiencia de la mayoría de los gobiernos municipales para atender las demandas, parte del hecho de la falta de confianza en los partidos políticos y las instituciones electorales que resulta de las decisiones de ciudadanos y ciudadanas al momento de elegir, resulta más productivo comentar sobre la importancia de una efectiva

participación ciudadana y las prioridades de la gestión municipal. La gestión municipal efectiva está estrechamente ligada a los avances en los procesos de autonomía y descentralización municipal, el incremento de capacidades técnicas y administrativas y la mejora sustantiva de los procesos de planificación urbana y rural (p.1).

Las gestiones efectivas de las municipalidades en el Perú son muy pocas, se han visto y comprobado gestiones municipales contaminadas por la corrupción, lo que causa una enorme desconfianza en los actuales partidos políticos, además la falta de implementación de la ley de transparencia agrava aún más la situación, sumado a la lentitud de los organismos de control hacen que las gestiones efectivas y eficaces no abunden, se solicitan muchos pedidos de vacancia entrampándose en medios judiciales demandas y contrademandas que impiden el desarrollo de la gestión afectando seriamente a los ciudadanos y ocasionando enfrentamientos sociales graves, por otra parte el saneamiento básico elemental está casi nulo lo que afecta la salud de la población al igual que la infraestructura urbana, la contaminación ambiental y la seguridad ciudadana, se necesita un órgano de control más efectivo y oportuno, formar cuadros políticos para gerenciar los escasos fondos públicos.

### **Ausencia de planificación en la gestión municipal.**

Varona (2012): “No existe en las Entidades Locales una cultura de la definición de objetivos a nivel político ni técnico. Los Equipos de Gobierno tienen unos objetivos que en muchas ocasiones solamente son conocidos por sus integrantes sin que se plasmen en ningún documento” (p.11).

Esta ausencia de planeación local en relación con el desconocimiento de la realidad local de sus propias autoridades municipales, generalmente se copian planes anteriores que ya estaban mal hechos haciendo del error una cultura, se desconocen los pasos metodológicos para enfocar una planificación estratégica de tal manera que sin rumbo se producen tremendos desaciertos de gestión, se desprotege a la comunidad y lo que es peor se dilapidan los recursos públicos en objetivos que no tienen efecto para fomentar el desarrollo

local, se establece también que hay ausencia de mandos técnicos ya que los cargos son ocupados por orientación política y no por capacidades gerenciales, lo que causa que ante el desconocimiento de administración pública lo que se plantee será un caos estratégico.

### **Beneficios de la Participación ciudadana en la gestión municipal.**

Taillant (2010). Rescata como beneficios de la participación:

Mejora el nivel de transparencia.

Facilita el acceso a la información.

Mejoramiento en la planificación y ejecución de políticas públicas.

Promueve la revitalización del estado, pues exige la planificación y descentralización.

Modifica el sentido de la obra pública como propiedad comunitaria

Posibilita el incremento de la recaudación financiera.

Disminuye el tiempo de reacción frente a un fenómeno determinado (p.10).

Cuando se incorpora la participación de la ciudadanía en los gobiernos locales se incrementa el control, la transparencia y examinar la gestión, la fiscalización de la utilización de recursos se incrementa pues el ciudadano vela por sus aportes y el manejo de ellos además de la potestad de denunciar cualquier acto de corrupción que involucre al gobierno local. Como acción positiva se identifican mejor las necesidades para coberturarlos y propende a un desarrollo local efectivo, gestando espacios de consulta y concertando con las autoridades municipales, la comunidad centra sus actividades orientando a la municipalidad para implementar su auto desarrollo, se incrementan los valores, el civismo y se mejora la gestión en base a la participación de los electores.

## **Teorías de la Gestión Municipal.**

### **Teoría de la Organización**

Ramío (2009): “Las organizaciones son también entidades sociales que tienen sus propias dinámicas políticas y que poseen sus propios mitos, valores e ideología, realidades que tienen sus propios parámetros culturales. Los análisis organizativos deben tener presente el ámbito “político-cultural” de las organizaciones públicas” (p.6).

Las organizaciones no son vistas como una estructura de producción con metas previamente establecidas, va más allá la apreciación técnica de la organización, en el sentido que desarrollan un entorno social y cultural con su propia personalidad y cultura organizacional conducida por un clima laboral que le da identificación y que precisa identificar su problemática propia más fácilmente de tal manera que sea más sencillo conducirlas.

### **Teoría de las Estructuras Sociales o Burocrática.**

Ramío (2009): “La organización burocrática es un sistema organizativo basado en un conjunto de funciones formales establecidas mediante reglas legales, racionales, escritas y exhaustivas” (p.9).

La autoridad del recurso humano es neutra y solo se da a través de las funciones y normas del puesto que ocupa, estos puestos tienen una escala de jerarquías en el que el superior controla al inferior, su rendimiento se basa en la habilidad del que ocupa el cargo, por lo que cada asignación de cargos se da por meritocracia y su permanencia es sin límite de tiempo siempre y cuando desarrollen con eficiencia y eficacia su trabajo, creándose una carrera laboral en función a lo que defina su superior jerárquico

## **Dimensiones de la gestión Municipal.**

Partiendo del concepto de Robles (2013): “Conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para dar solución y respuesta a las demandas de carácter social, comprende acciones en servicios públicos, servicios sociales, obras públicas”. (p.2); siendo que considera las siguiente:

### **Dimensión de Servicios Públicos**

Rodríguez (2010, cita a Villegas): “Toda actividad directa e indirecta de la Administración Pública, cuyo objeto es la satisfacción de las necesidades colectivas por un procedimiento de derecho público” (p.1).

Actividad que basada en la normatividad estatal que es ejecutada por una autoridad pública para satisfacer un requerimiento de necesidad general dentro de lo estipulado legalmente.

Rodríguez (2010, cita a Diez); “Administración en forma directa o indirecta para satisfacer una necesidad de interés general” (p.1).

Acción realizada basada en leyes que la norman para regular su alcance y que tienen como función el cumplir con los requerimientos colectivos de la comunidad.

Rodríguez (2010, cita a Dromi): “Actividades públicas, con un régimen jurídico de derecho administrativo común a todo el quehacer de la función administrativa” (p.1).

Son prestaciones de carácter técnico establecido hacia la comunidad para cumplir la finalidad de cubrir una necesidad de espacio global, sujeto a las normas estatales, municipales y de control.

### **Dimensión de Servicios Sociales**

Uajen (2010, cita a Egg, 1984): “Toda actividad consciente, organizada y dirigida de manera individual o colectiva, que de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para resolver una situación” (p.1).

Se califica a una acción tomada para mejorar las condiciones de vida de un grupo social, sobre todo en relación a las necesidades básicas, es inclusiva y comunitaria.

Uajen (2010, cita a Colomer, 1983): “Conseguir la mejora de las condiciones de vida de todos los ciudadanos y a la satisfacción de las necesidades básicas de los mismos, para terminar con la injusticia social” (p.1). Hay que diferenciar entre acción social y acción benéfica la primera es colectiva, es decir para toda la sociedad y la segunda es de carácter individual y específica.

Uajen (2010, cita a Cortajarena, 1979): “Relación entre el binomio necesidades y recursos y como se aplican dándole un carácter general” (p.1). En sus actividades de gestión las municipalidades tienen la participación ciudadana generalmente a través de estas se identifican necesidades prioritarias de la población para resolverlas sobre todo en lo básico.

### **Dimensión de Obras Públicas**

Definición De (2016): “Es aquella que desarrolla el Estado y que tiene un fin social”. (p.2).

Son ejecutadas con el uso de los recursos públicos que se recaudan por conceptos de licencias, permisos, tributos, tasas y son realizadas sin fines de lucro ya que no es su finalidad generar utilidades sino brindar un servicio a la población.

Enciclopedia Jurídica (2016):”Las que sean de general uso y aprovechamiento y las construcciones, que se hallen a cargo del Estado, de las provincias y de los pueblos”. (p.1).

Son realizadas por entes estatales, entiéndase municipalidades como las de infraestructura para la satisfacción de una necesidad de carácter público

y que están sujetas a los principios jurídicos y normativos dados por el estado para su fiel cumplimiento.

Osce (2014): “Resultado derivado de un conjunto de actividades materiales que comprenden infraestructura destinadas a satisfacer necesidades públicas.

Se entiende como las obras de infraestructura que son hechas por los gobiernos municipales en este caso y que cumplen con el beneficio comunal requerido bajo una necesidad.

### **1.2.2. Fundamentación Teórica de la Variable transparencia.**

#### **Definición de transparencia.**

Suarez (2014): “La transparencia no es un derecho sino un medio legal, una herramienta o un instrumento, para alcanzar o garantizar un derecho; son mecanismo por el cual las instituciones públicas tienen la obligación de informar a la ciudadanía su gestión y todo lo que corresponda a esta, cada institución debe tener un portal vía web donde se difunde la información institucional; implica adecuados procesos de comunicación interna y externa”. (p.4).

Suarez (2014, cita a Merino):”Decisiones y procesos asumidos por los órganos públicos del Estado para darle contenido sustantivo a los principios democráticos”. (p.6).

Se establece como un proceso de información de carácter público en el que las organizaciones estatales implementan y cumplen la ley de transparencia y que es de carácter obligatorio para todas estas entidades.

Ese proceso no es solamente exponer la información al público para pasar a ser un valor de la entidad, porque es evaluada y analizada por la población de tal manera que es estratégica en su dimensión de control.

Suarez (2014, cita a Ugalde): “No implica un acto de rendir cuentas a un destinatario en específico, sino la práctica de colocar la información en la “vitrina pública” para que aquellos interesados puedan revisarla, analizarla. ” (p.6).

La participación ciudadana ayuda a verificar los aspectos de información detallada que brinda la institución, es una herramienta que combate la corrupción y ayuda a gestionar en forma transparente.

Suarez (2014, cita a Villanueva): “El deber de los mandatarios o gobernantes para realizar sus actuaciones de manera pública como un mecanismo de control del poder y de legitimidad” (p.6).

Cada institución pública en forma trimestral su gestión a través de información que es accesada por el público en general, el que por ley puede fiscalizar el accionar de cualquier entidad, puede denunciar y también puede solicitar en base a lo encontrado la destitución del funcionario responsable.

Suarez (2014, cita a Schedler): “Etimológicamente proviene de la palabra compuesta latina trans-parere, que significa “ver a través de”, es decir, transparente es lo que podemos ver de un lado a otro” (p.8).

Está basada en una decisión política en relación a las demandas internacionales de lucha contra la corrupción, la combate por que existe la posibilidad de fiscalizar por cualquier ciudadano, los controles sobre su puesta en ejecución son todavía débiles lo que permite que algunas instituciones públicas todavía no publiquen su información o no la renueven de acuerdo a como se presenta.

### **Importancia de la transparencia.**

Estrada (2013). Lo define como:

La transparencia es un mecanismo adoptado por los gobiernos democráticos, o de aquellos que aspiran a serlo, mediante el cual exponen al escrutinio público su quehacer institucional por propia voluntad. Con ello, el mensaje de legalidad, eficiencia, eficacia, imparcialidad y objetividad en los procesos que realiza, revisten una clara muestra de la disponibilidad del Gobierno a permitir que cualquier persona observe a las instituciones de gobierno y eventualmente, pueda contribuir a su evaluación y mejora constante (p.2).

La transparencia es importante no solo porque la comunidad puede tener acceso a la información sobre la administración de cualquier entidad pública, sino porque permite además conocer los derechos que estas brindan a la comunidad y la mejor forma de accederlos. Se establece como premisa fundamental la obligación de la entidad de publicar mediante su portal web la información pertinente a su gestión de tal manera que la importancia radica en la fiscalización que realiza la ciudadanía como una acción que prevea actos de corrupción, posicionando a la transparencia como una herramienta de protección de los recursos públicos. Esto posibilita que sin distinción alguna cualquier ciudadano pueda recabar información que solicita a la entidad.

### **Transparencia y rendición de cuentas.**

García (2012): “La importancia de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública radican en que todas las decisiones gubernamentales y administrativas deberán estar al alcance del público en forma clara, accesible y veraz. De esta manera, el presupuesto gubernamental estará bajo constante escrutinio, favoreciendo el apego a la Ley, a la honestidad y a la responsabilidad de las instituciones y servidores públicos” (p.168).

Lo que no es susceptible de ser mensurado no se puede evaluar, en ese aspecto que la transparencia logra una evaluación eficiente aun antes que los propios mecanismos de control y en algunas ocasiones por las denuncias hacen que estos sistemas de control se activen, convirtiéndose en un mecanismo eficaz de control, se centra en el cumplimiento de las metas en relación al

presupuesto ejecutado, monitoreando la eficiencia en el gasto que se planifico, se necesita conjuntamente con esto una comunidad respetable que este en capacidad de verificar el adecuado uso de los recursos públicos.

### **Transparencia y Gestión Municipal**

IEP (2016): “La gestión municipal de hoy requiere mantener y fortalecer su legitimidad ante la población. Así como es importante que la población perciba que la Municipalidad gestiona con eficiencia y eficacia la prestación de servicios municipales y la conducción del desarrollo local, también lo es el hecho que la población sienta que participa en el proceso” (p.2).

Se han creado varias formas de permitir la participación ciudadana, algunos se están adaptando a lo planteado por la base jurídica, si bien el procesos es lento, la población en general manifiesta una desconfianza en las entidades estatales por sus propios actos de corrupción informado por los medios de comunicación, esto hace que mediante esta herramienta que es la transparencia la gestion publica sea abierta a los requerimientos de información ciudadanos sobre todo en las municipalidades por su incidencia directa en el desarrollo local, esto permite que la gestion se fortalezca de tal manera que pueda demostrar su gestión eficaz y recupere la credibilidad de la población a través del control de la información.

### **Comentarios a la Ley N° 27806, de Transparencia.**

Fernández (2010), lo detalla cómo:

El derecho al acceso a la información pública es un derecho humano. Es decir que por nuestra simple condición de seres humanos, todos nosotros lo poseemos. Por ello, recibe especial protección por parte del Estado. Basta con hojear la Constitución y fijarse en el artículo 2°, donde se señala que toda persona tiene derecho a: “Solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el

pedido. Se exceptúan las informaciones que afecten la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional (p.1).

No solamente la ley de transparencia propone el acceso a la información, la carta magna estipula el Habeas data 1, garantiza constitucionalmente el acceso a la información, este establece que se proceda vía judicial cuando se considere que los accesos solicitados para la obtención de información sean obstruidos atentando contra el derecho ciudadano. Toda solicitud de información por un ciudadano a una entidad pública esta normado por la Ley de Transparencia No 27806 y su reglamento de ley mediante el DS 072-2003-PCM. Implementa a transparencia con una propiedad jurídica enmarcada con base legal que le da el poder a la ciudadanía para pedir la información que sea necesaria.

### **Teorías o Enfoques de la Transparencia.**

Merino (2010), los define como:

**Enfoque institucionalista o comportamental:** que plantea que la cuestión de la transparencia en las organizaciones es por lo general una adición genérica al buen desempeño de las organizaciones.

**Enfoque de tensión:** se plantea es que hay una tensión sistemática entre escrutinio y control, y la confianza. Es decir, que las organizaciones son espacios donde los seres humanos interactúan, en muchos sentidos, basados en la confianza, y que ésta es un mecanismo, una relación social que se construye a partir de una gran complejidad de cosas que van mucho más allá del control y la supervisión. (p.52).

Dentro del planteamiento de la teoría de las organizaciones, se proponen estos dos enfoques, en el institucionalista es la transparencia como acción implícita en la organización teniendo como propósito crear la confianza necesaria en la institución sobre lo que se publica, ya que la transparencia está

presente en todos sus procesos reduciendo la desconfianza involucrándose con lo externo. En el segundo enfoque de tensión existe un equilibrio complejo entre control y verificación, lo que podría también genera o no confianza en la institución.

### **Dimensiones de la Transparencia.**

En relación con el instrumento Encuesta de Transparencia del autor Romero, W, del año 2014, considera dos dimensiones: comunicación interna y comunicación externa, las mismas que son definidas a continuación:

#### **Dimensión de Comunicación Interna.**

Naranjo (2010, cita a Ramos, 1991): "Está conformada por todos aquellos medios informativos que se emplean en la organización". (p.2).

Estos medios pueden ser comunicaciones escritas, comunicaciones verbales, comunicaciones en redes pero solamente entre las personas que laboran en la organización.

Naranjo (2010, cita a Collado, 199): "Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para fomentar las relaciones solamente entre su personal" (p.2).

Todo intercambio de información entre los empleados de la organización es definida como comunicación interna empleándolos medios de cualquier tipo a fin de mantenerlos informados.

Naranjo (2010, cita a Kreps, 1990): "Es el patrón de mensajes compartidos por los miembros de la organización" (p.2).

Se define también como el intercambio de relaciones entre trabajadores de una misma empresa, utilizando formas de comunicación que le permitan

cumplir con la tarea que les corresponda de tal forma que cumplan las metas institucionales.

### **Dimensión de Comunicación Externa**

Portillo (2010, cita a Esteban, 2008): “La transmisión de información fuera de la empresa, destinada a los públicos externos de la organización” (p.1).

Toda comunicación que involucre personas que no laboran en la organización es considerada como comunicación externa, estas personas pueden ser clientes, proveedores, público en general, etc.

Portillo (2010, cita a Sanz, 2005): “Comunicación masiva que emite la organización, fuera de ella” (p.1).

Se considera al marketing y la publicidad de la organización como comunicación externa, ya que vincula al público en general a participar de los productos de la empresa y acogerse a sus beneficios.

Portillo (2010, cita a Abril, 2006): “En función de los consumidores y/o usuarios que mantienen una relación comercial con la empresa” (p1).

También mediante la comunicación externa busca conocer las expectativas y percepciones de los clientes y de los futuros clientes, de tal manera que agrega a sus productos o servicios propiedades que mejoren ambos procesos.

### **1.2.3. Marco Conceptual**

#### **Definición Conceptual de la Variable 1: Gestión municipal.**

Robles (2013): “Conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para dar solución y respuesta a las demandas de carácter social,

comprende acciones en servicios públicos, servicios sociales, obras públicas”. (p.2).

### **Definición Conceptual de la Variable 2: transparencia**

Suarez (2014): “La transparencia no es un derecho sino un medio legal, una herramienta o un instrumento, para alcanzar o garantizar un derecho; son mecanismo por el cual las instituciones públicas tienen la obligación de informar a la ciudadanía su gestión y todo lo que corresponda a esta, cada institución debe tener un portal vía web donde se difunde la información institucional; implica adecuados procesos de comunicación interna y externa”. (p.4).

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación Teórica**

Galindo (2013): “Todos los conocimientos que brindará el estudio sobre el objeto investigado. Cabe precisar que en una investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.1)

Las investigaciones cuando están ya justificadas tiene un campo específico donde se va a desarrollar, cada estudio es único, revisa las teorías que le concierne a cada variable y sus características de tal forma que se pueda explicar teóricamente cada una de ellas.

### **1.3.2. Justificación Metodológica**

Pérez (2015): “Indica el aporte de la investigación a otras investigaciones así como el diseño utilizado. Es necesario que cuando se plantea la justificación de la investigación se deja bien en claro en que se basa su importancia, que beneficios genera y a quién, cuáles son sus aportes” (p.6).

Los Instrumentos que se emplearon en esta investigación se validaron a través de tres expertos quienes tomaron en consideración la utilidad del instrumento, así mismo la presente investigación solucionan los problemas que se plantearon.

### **1.3.3. Justificación Práctica.**

Moreno (2013): “Se indica la aplicabilidad de la investigación en su proyección a la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización” (p.8).

Se describen las razones por las cuales se llevó a cabo la investigación, también presenta soluciones a la problemática encontrada proponiendo soluciones al mismo que incorporaran beneficios a la institución.

### **1.4. Problema**

La Municipalidad Distrital de San Miguel cuenta con sus planes estratégico, operativos los mismos que se vienen cumpliendo pero no se ha realizado una evaluación pormenorizada de la gestión municipal, si bien es cierto que se cumple con la normatividad solo se observan resultados macros que no permiten visualizar el desarrollo de la gestión en forma específica, por tanto lo publicado en el portal de transparencia son solo datos generales y no a detalle, es prioritario realizar un estudio de como los usuarios ven la gestión municipal desde afuera y en que áreas se necesita reforzar la gestión para poder realizar mejoras importantes, es por eso la necesidad de esta investigación sobre la gestión municipal y su relación con la transparencia visto por los propios pobladores que son usuarios, generalmente se ha hecho desde afuera por tanto los resultados podrían tener una desviación en cuanto a la percepción interna, esto en sí podría afectar a la información que se le brinda a la ciudadanía por no contar con la información necesaria y que se requiere, la finalidad es lograr una apreciación interna de la gestión, mejorar la información

para el portal de transparencia y poder implementar nuevas estrategias para una mejor gestión y una atención de calidad a los usuarios.

El en ámbito Internacional, la problemática sobre la gestión municipal las plantea el autor Chileno Insulza (2014):

Vemos un panorama complejo para los municipios latinoamericanos: por un lado, una ciudadanía cada vez más empoderada y exigente que demanda mejores servicios, mayor distribución y más participación en los aspectos públicos de sus comunidades; por el otro, una debilidad histórica de sus capacidades administrativas e institucionales que dificulta el cumplimiento satisfactorio de la creciente carga de competencias y responsabilidades transferidas desde el nivel central (p.14).

La participación ciudadana como ha quedado demostrado aporta agilidad a la gestión, en especial a lo relacionado con el presupuesto participativo, la fiscalización de la gestión, claridad en los objetivos, mejor conocimiento de las necesidades de la población, etc. Esta participación es en suma un aporte que corresponde a desarrollar una gestión oportuna y eficaz.

Sobre la problemática de la Transparencia se conceptúa con la opinión de la autora americana Parker (2011):

En América Latina, varios factores dan origen a la corrupción. Primero, un sector público que todavía está en transición tras una serie de reformas, y en el cual los bajos niveles de rendición de cuentas, transparencia y eficiencia a menudo conllevan a incentivos para el abuso de poder. Además, leyes engorrosas, responsabilidades superpuestas y/o duplicadas en diferentes organismos del gobierno, confusión jurídica, todas contribuyen al aumento del poder discrecional de los funcionarios públicos.

Actualmente se está dando como política institucional prioridad a la información a la ciudadanía, quizás en casos esporádicos la influencia política interviene para minimizar los actos de corrupción, pero en general se está cumpliendo con informar, la problemática reside en que los órganos de control son lentos y no se abastecen para la solución de los casos controvertidos que se presentan, si a esto sumamos un poder judicial lento y débil, no se solucionan o mejor dicho no se sancionan rápidamente lo que a la larga puede afectar los aplicativos de la ley de transparencia (p.32).

En el ámbito Nacional, sobre la problemática de la gestión municipal en el Perú, Galarza, (2009), la define:

Los insuficientes recursos económicos se convierten en una limitante el momento de hacer reales las propuestas de gestión local, ya que dentro del presupuesto nacional solo el 3,8 por ciento está destinado a las municipalidades, además de la gran distinción que la ley orgánica para las municipalidades hace entre municipios rurales y urbanos. Por este motivo dentro del municipio no hay suficiente personal técnico, lo que determina que las propuestas y programas planificados no se ejecuten con la agilidad necesaria (p.1).

Uno de los principales problemas en la gestión municipal es el clientelismo político, no hay decisión para contar con recursos humanos especializados para poder gestionar eficazmente, al suceder esto se plantean objetivos irreales que causan un desperdicio de recursos que de por sí son pocos, lo que produce un atraso en el desarrollo local perjudicando a la población de su localidad no solo en ese aspecto sino también en el saneamiento básico lo que permite el aumento de enfermedades que afectan la calidad de vida de la población.

Sobre la problemática de la Transparencia en el Perú la Defensoría del Pueblo (2015), establece que:

Una característica esencial de todo Estado Democrático y Constitucional es la publicidad de sus actos y la transparencia de la administración estatal en la gestión de los asuntos públicos. Ello implica que los funcionarios públicos rindan cuentas sobre las decisiones que adoptan y que las personas puedan solicitar y acceder a la información completa y veraz que debe obrar en las entidades públicas (p.1).

En algunas instituciones se continúa con el secretismo dado que las acciones de control son lentas y esporádicas y cunde el mal ejemplo de la corrupción con impunidad, esto suma a la depredación de los recursos públicos teniendo un fuerte impacto en la población usuaria de los servicios del estado, solo con un mecanismo eficaz de transparencia y la participación ciudadana se puede controlar la corrupción y se puede denunciar e informar a los órganos de control para la sanción rápida, así mismo se protege el derecho de acceso a la información que se debe publicar trimestralmente en los portales institucionales lo que propone la conformación de audiencias de carácter público para la rendición de lo gestión y los gastos realizados.

## **Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal y la Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016?

### **Problemas Específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal y la dimensión de comunicación interna de la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016?

## **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal y la dimensión de comunicación externa de la Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016?

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis general**

La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016

#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna de la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

##### **Hipótesis específica 2**

La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación externa de la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

### **1.6. Objetivos**

#### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar qué relación existe entre la Gestión Municipal y la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016

## **1.6.2. Objetivos Específicos**

### **Objetivo específico 1**

Determinar qué relación existe entre la Gestión Municipal y la dimensión de comunicación interna de la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

### **Objetivo específico 2**

Determinar qué relación existe entre la Gestión Municipal y la dimensión de comunicación externa de la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

## **II. Marco Metodológico**

## 2.1. Variables de investigación

### Definición Conceptual de la Variable 1: Gestión municipal.

Robles (2013): “Conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para dar solución y respuesta a las demandas de carácter social, comprende acciones en servicios públicos, servicios sociales, obras públicas”. (p.2).

### Definición Conceptual de la Variable 2: transparencia

Suarez (2014): “La transparencia no es un derecho sino un medio legal, una herramienta o un instrumento, para alcanzar o garantizar un derecho; son mecanismo por el cual las instituciones públicas tienen la obligación de informar a la ciudadanía su gestión y todo lo que corresponda a esta, cada institución debe tener un portal vía web donde se difunde la información institucional; implica adecuados procesos de comunicación interna y externa”. (p.4).

## 2.2. Operacionalización de las Variables

Tabla 1

### *Operacionalización de la variable gestión municipal.*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles Rango
Dimensión de Servicios públicos.	Orden Facilidad Implementación	Del (01) al (09)	5. Siempre	Eficiente (98-130)
		Del (10) al (18)	4. Casi Siempre 3. A Veces 2. Casi Nunca	Regular (62-97)
Dimensión de Servicios Sociales.	Función Apoyo Prevención	Del (19) al (26)	1. Nunca	Ineficiente (26-61)
Dimensión de Obras Públicas.	Modernización Mejoramiento Otorgamiento			

Tabla 2

*Operacionalización de la variable transparencia*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles Rango
Comunicación Interna	Difusión Capacitación Revisión	Del (01) al (10)	5. Siempre 4. Casi Siempre 3. A Veces 2. Casi Nunca 1. Nunca	Óptima (76-100) Media (48-75) No Óptima (20-47)
Comunicación Externa	Canalización Resolución Rendición	Del (11) al (20)		

**2.3. Metodología**

Hernández, Fernández y Baptista (2014): “La metodología implica el empleo de los recursos pertinentes” (p.14)

Es también seguir una serie de procesos metodológicos previamente establecidos para lograr un resultado.

**2.4. Tipo de estudio**

La siguiente investigación se desarrolló bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo

**Investigación Básica**

Leyton (2012):”Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes” (p.14).

Se le conoce también como pura, ya que amplifica el saber de carácter científico, cuando se basa en teorías aceptadas y que corresponden a la investigación específicamente.

### **Enfoque Cuantitativo**

Leyton, (2012): “La recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas”. (p.41).

Buscan la realidad desde lo objetivo, a través de mediciones exactas empleando indicadores, teniendo como resultado la generalización de lo hallado, emplean la numeración y es cuantificable previo recojo de datos para su análisis posterior.

### **Método hipotético deductivo.**

León (2012). Refiere que: “Es el método propio de la ciencia. Se puede decir que aúna elementos de los métodos inductivos y deductivos aunque con características y formas propias” (p.4).

## **3.2. Diseño de investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “El diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada” (p.189).

La presente investigación es de diseño descriptivo, correlacional, no experimental sustentado teóricamente por;

### **Investigación Descriptiva**

Hernández et al (2014): “Especifican las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p.80).

No explica relación alguna solamente procesa mediciones e información sobre las variables de estudio.

### Investigación Correlacional

Hernández et al (2014): “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.82). Solo especifica la relación entre variables

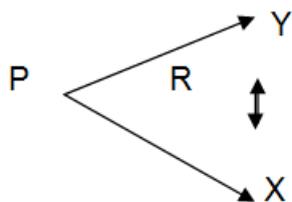
Normalmente se analizan dos variables pero pueden ser más, se analiza el nivel de asociación, su medida, su valorización y se establece su relación, estas son probadas a través de las hipótesis.

La investigación es de diseño **no experimental** sustentado teóricamente por: Camacaro (2012): “Investigación no experimental: es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p.1).

Se establece con la percepción de los fenómenos en la forma natural en que se dan para poder estudiarlos, no existe ninguna manipulación adrede sobre los sujetos de estudio

Siendo el Nivel multi correlacional, el esquema del diseño sería el siguiente:

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable Gestión Municipal.

Y: Variable Transparencia.

R: Relación

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### Población

La población es infinita de usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

### Muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula.

$$n_0 = \frac{Z^2 P(1 - P)}{E^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

$n_0$  = Tamaño de la muestra aproximado

N = Tamaño de la población bajo estudio = Infinita

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción estimada o esperada de la variable (P=0.5, Q=0.5)

Dónde:

n = 384

(Tamaño de la muestra)

## **Muestreo**

El tipo de muestra es aleatorio probabilístico, al respecto de este tipo de muestreo Quezada (2010), refiere que:

En el muestreo aleatorio todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los individuos que forman parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios. Existen varios métodos para obtenerlos, siendo los más frecuentes la utilización de tablas de números aleatorios o generarlos por el ordenador. El muestreo aleatorio puede realizarse de distintas maneras, las más frecuentes son el muestreo simple, el sistemático, el estratificado y el muestreo por conglomerados (p.25).

Para el caso de la presente el muestreo aleatorio se realizó de forma simple (muestreo aleatorio simple), mediante tabla de números aleatorios.

### **Criterios de selección.**

#### **Criterios de inclusión**

Ser usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

Ser usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016, que son voluntarios a la encuesta.

Ser usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016, que asistieron el día de la encuesta.

#### **Criterios de Exclusión**

No ser usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

Ser usuarios administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016, que no son voluntarios a la encuesta.

Ser usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016, que no asistieron el día de la encuesta.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Camacaro (2012): “Es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información” (p.2).

### **Técnicas**

Ruiz (2014, cita a Peñuelas, 2008): “Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información” (p.4)

### **Encuesta**

Alelu (2010, cita a Trespacios): “Son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar” (p.8).

Son realizadas sobre determinada población o muestra en sujetos previamente seleccionados en donde se procesan las respuestas de acuerdo al método previamente seleccionado.

### **Instrumentos**

#### **Ficha Técnica: De la Variable Gestión Municipal.**

**Nombre Del Instrumento:** Cuestionario de Gestión Municipal.

**Autor:** GTZ. USAID.

**Año:** 2008

**Tipo de instrumento:** Cuestionario.

**Objetivo:** Realizar un diagnóstico comunicacional en la entidad objeto de estudio

**Población:** Usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

**Número de ítem:** 26

**Aplicación:** Directa

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El usuario marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

**Escala:** De Likert

**Niveles o Rangos:** Eficiente, (98-130); Regular, (62-97); Ineficiente, (26-61).

**Ficha Técnica: De la Variable Transparencia.**

**Nombre del Instrumento:** Encuesta de Transparencia Percibida.

**Autora:** Romero, W.

**Año:** 2014

**Descripción**

**Tipo de instrumento:** Encuesta.

**Objetivo:** Determinar la percepción de la transparencia en una institución.

**Población:** Usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

**Número de ítem:** 20.

**Aplicación:** Individual o grupal según el caso.

**Tiempo de administración:** 30 minutos por persona.

**Normas de aplicación:** El usuario marcará cada ítem de acuerdo a su percepción, opinión u observación.

**Escala:** De Likert.

**Niveles o rango:** Óptima, (76-100); Media, (48-75); No Óptima (20-47)

## **2.8. Métodos de análisis de datos.**

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística descriptiva.

### **Método estadístico**

Hernández et al (2014), define: “En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia)

entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ $\rho$ ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden” (p.271).

### **Validez y Confiabilidad.**

Hernández et al (2014): "La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligadas a otra medición de las mismas características.

*Tabla 3*

#### *Relación de Validadores*

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont	Aplicable
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Joaquín Vértiz Osos	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como: La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

*Tabla 4*

*Confiabilidad cuestionario sobre gestión municipal.*

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	26

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 5

*Confiabilidad cuestionario sobre transparencia.*

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	20

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

## **2.9. Aspectos Éticos**

Se siguieron los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.

### **III. Resultados**

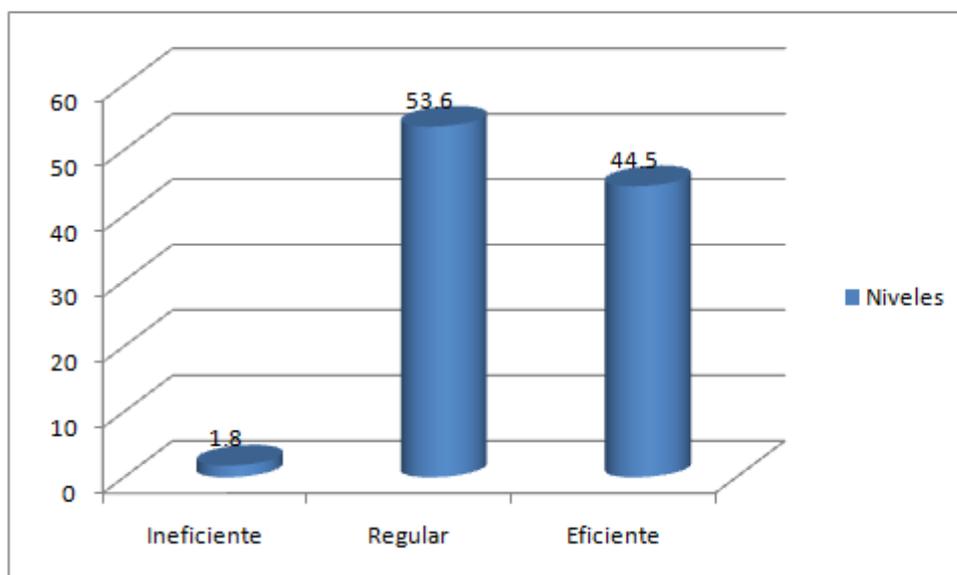
### 3.1. Descripción de resultados.

Tabla 6

*La Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	7	1,8
Regular	206	53,6
Eficiente	171	44,5
Total	384	100,0

*Fuente: Cuestionario de Gestión Municipal (Anexo 2)*



*Figura 1. Diagrama de frecuencias de la Gestión Municipal*

Interpretación:

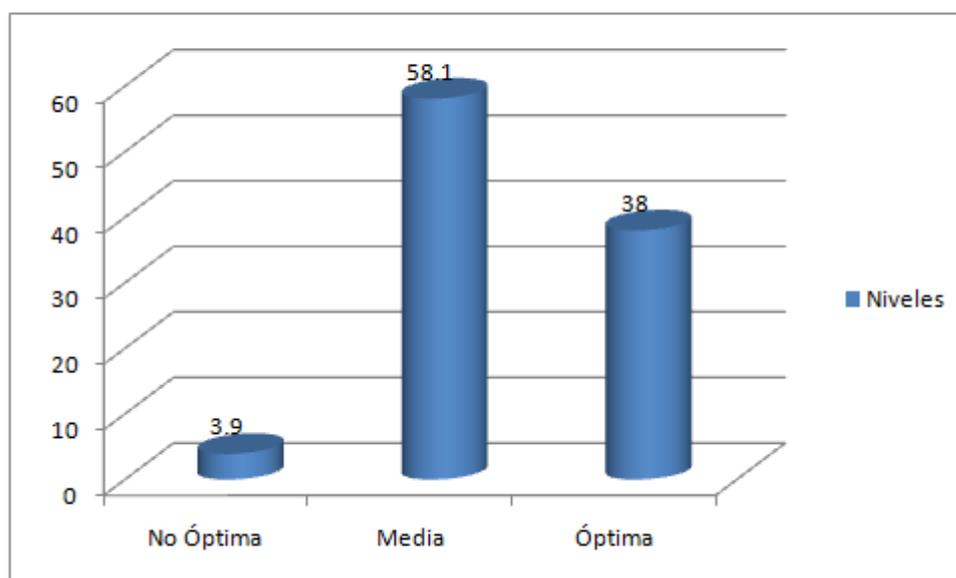
Como se observa en la tabla 6 y figura 1; la gestión municipal ineficiente representa un 1.8%, regular 53.6% y eficiente un 44.5%

Tabla 7

*La Transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No Óptima	15	3,9
Media	223	58,1
Óptima	146	38,0
Total	384	100,0

*Fuente: Cuestionario de Transparencia (Anexo 2)*



*Figura 2. Diagrama de frecuencias de la Transparencia*

Interpretación:

Como se observa en la tabla 7 y figura 2; la transparencia en un nivel de no óptima representa un 3.9%, media un 58.1% y óptima un 38%.

Tabla 8

*Gestión Municipal y transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.*

		Gestión Municipal			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Transparencia	No Óptima	7 1,8%	8 2,1%	0 0,0%	15 3,9%
	Media	0 0,0%	194 50,5%	29 7,6%	223 58,1%
	Óptima	0 0,0%	4 1,0%	142 37,0%	146 38,0%
Total		7 1,8%	206 53,6%	171 44,5%	384 100,0%

*Fuente: Cuestionario de Gestión Municipal y Transparencia (Anexo 2)*

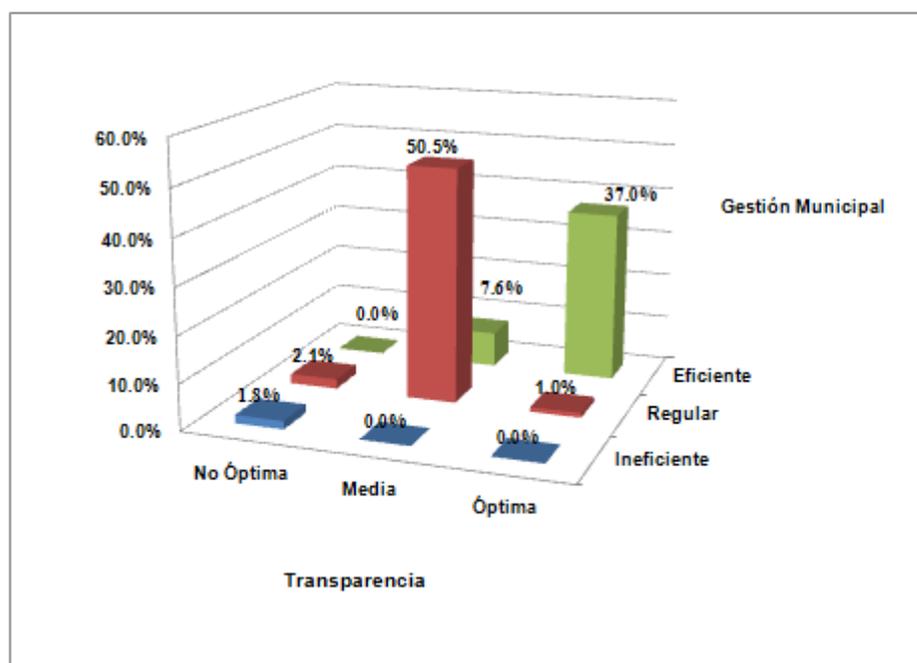


Figura 3. Diagrama de Columnas 3D de gestión municipal y transparencia.

Interpretación:

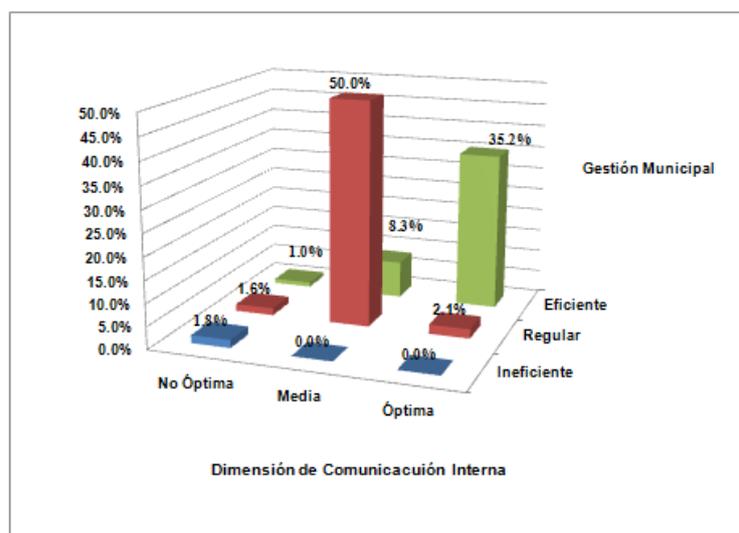
Como se observa en la tabla 8 y figura; la transparencia en un nivel no óptimo, el 1.8% de la población percibe una gestión municipal ineficiente, por otro lado, la transparencia en un nivel de media, el 50.5% de la población percibe una gestión municipal regular. Así mismo, la transparencia en un nivel óptimo, el 37% de la población percibe una gestión municipal eficiente.

Tabla 9

*Gestión Municipal y la dimensión de comunicación interna de la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016*

		Gestión Municipal			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Comunicación Interna	No Óptima	7 1,8%	6 1,6%	4 1,0%	17 4,4%
	Media	0 0,0%	192 50,0%	32 8,3%	224 58,3%
	Óptima	0 0,0%	8 2,1%	135 35,2%	143 37,2%
Total		7 1,8%	206 53,6%	171 44,5%	384 100,0%

*Fuente: Cuestionario de Gestión Municipal y Transparencia (Anexo 2)*



*Figura 4. Diagrama de Columnas 3D de gestión municipal y dimensión de comunicación interna.*

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 y figura 4; la dimensión de comunicación interna de la transparencia en un nivel no óptimo, el 1,8% de la población percibe una gestión municipal ineficiente, por otro lado, la dimensión de comunicación interna de la transparencia en un nivel de media, el 50,0% de la población percibe una gestión municipal regular. Así mismo, la dimensión de comunicación interna de la transparencia en un nivel óptimo, el 35,2% de la población percibe una gestión municipal eficiente.

Tabla 10

*Gestión Municipal y la dimensión de comunicación externa de la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.*

		Gestión Municipal			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Comunicación Externa	No Óptima	7	20	0	27
		1,8%	5,2%	0,0%	7,0%
	Media	0	182	25	207
		0,0%	47,4%	6,5%	53,9%
	Óptima	0	4	146	150
		0,0%	1,0%	38,0%	39,1%
Total		7	206	171	384
		1,8%	53,6%	44,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión Municipal y Transparencia (Anexo 2)

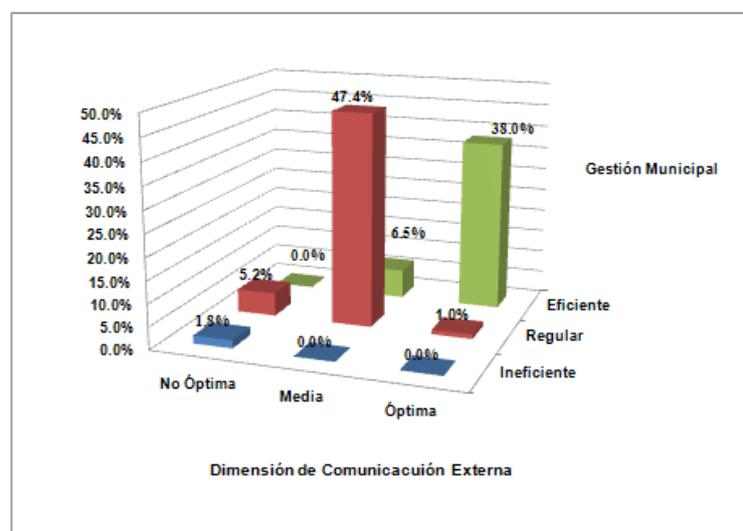


Figura 5. Diagrama de Columnas 3D de la gestión municipal y dimensión de comunicación externa.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 10 y figura 5; la dimensión de comunicación externa de la transparencia en un nivel no óptimo, el 1.8% de la población percibe una gestión municipal ineficiente, por otro lado, la dimensión de comunicación externa de la transparencia en un nivel de media, el 47.4.0% de la población percibe una gestión municipal regular. Así mismo, la dimensión de comunicación externa de la transparencia en un nivel óptimo, el 38% de la población percibe una gestión municipal eficiente.

### 3.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

#### Hipótesis general

La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016

#### Hipótesis Nula

La Gestión Municipal no se relaciona significativamente con la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016

Tabla 11

*Correlación gestión municipal y transparencia.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gestión Municipal	Transparencia
Gestión Municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.834 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

### Hipótesis Específica 1

La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna de la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

### Hipótesis Nula

La Gestión Municipal no se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna de la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

Tabla 12

*Correlación gestión municipal y dimensión de comunicación interna de la transparencia.*

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión Municipal	Comunicación Interna
Gestión Municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.755 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna de la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

## Hipótesis Específica 2

La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación externa de la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016

## Hipótesis Nula

La Gestión Municipal no se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación externa de la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

Tabla 13

*Correlación gestión municipal y dimensión de comunicación externa de la transparencia.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gestión Municipal	Comunicación Externa
	Coeficiente de correlación	1,000	,843**
Gestión Municipal	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,843**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.843 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación externa de la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016

## **IV. Discusión**

#### 4.1. Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.755 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna de la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016; esto es, la dimensión de comunicación interna de la transparencia en un nivel no óptimo, el 1.8% de la población percibe una gestión municipal ineficiente, por otro lado, la dimensión de comunicación interna de la transparencia en un nivel de media, el 50.0% de la población percibe una gestión municipal regular. Así mismo, la dimensión de comunicación interna de la transparencia en un nivel óptimo, el 35.2% de la población percibe una gestión municipal eficiente.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.843 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación externa de la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016; esto es, la dimensión de comunicación externa de la transparencia en un nivel no óptimo, el 1.8% de la población percibe una gestión municipal ineficiente, por otro lado, la dimensión de comunicación externa de la transparencia en un nivel de media, el 47.4.0% de la población percibe una gestión municipal regular. Así mismo, la dimensión de comunicación externa de la transparencia en un nivel óptimo, el 38% de la población percibe una gestión municipal eficiente.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.834 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016; esto es, la transparencia en un nivel no óptimo, el 1.8% de la población percibe una gestión municipal ineficiente, por otro lado, la transparencia en un nivel de media, el 50.5% de la población percibe una gestión municipal regular. Así mismo, la transparencia en un nivel óptimo, el 37% de la población percibe una gestión municipal eficiente.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Brunet (2010); puesto que se coincide en afirmar que en proceso de modernización de la instituciones públicas las organizaciones que no se adapten en breve a los nuevos modelos de gestión quedarán descolgadas del proceso modernizador, lo cual provocará su aislamiento, así como la pérdida de su utilidad y razón de ser en el contexto social, político y económico actual; en este sentido, uno de los retos más importantes en la administración pública, en el e encuentras instituciones como las municipalidades, consiste en diseñar e implementar políticas públicas, que busquen transformaciones profundas y permitan integrar y dar coherencia a las acciones del Estado orientadas a atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos. Es necesario adoptar medidas que ayuden a acelerar la reforma del Estado y para ello se requiere impulsar un proceso modernización que apunte a alcanzar una gestión pública orientada a resultados que impacten en el bienestar de los ciudadanos, que genere igualdad de oportunidades y asegure el acceso a servicios públicos de calidad.

Igualmente la presente investigación de los hallazgos encontrados corrobora lo planteado por Hernández (2010), puesto que coincide en afirmar que los Estados que se consideren democráticos, deben, entre otros aspectos, tener

garantizado a favor de cualquier persona el derecho de acceso a la información pública. Lo anterior, permitirá una participación más activa en los asuntos públicos y coadyuva para que el Poder Público lleve a cabo una política de Estado a favor de la transparencia y la rendición de cuentas, de esta manera se evalúa de manera constante el ejercicio del Poder; en este sentido el desarrollo de una ley en materia de transparencia y libre acceso a la información pública deben ser considerados una serie de principios que hacen que el sistema sea eficaz.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Sousa (2010), puesto que coincide en afirmar que en la vida política, económica y legal de un país como el nuestro, que pretende vivir, algún día, en real democracia e inserto en un mundo con un orden nuevo y mejor, es indispensable estar en un proceso dinámico, para alcanzar el mayor grado de transparencia posible. Entonces, una manera eficaz para saber, que tanta democracia existe en un país, es medir el nivel de transparencia de las acciones de los funcionarios públicos; en este sentido se ha logrado medir mediante un instrumento la percepción de cómo se vienen desarrollando los procesos de transparencia en la municipalidad.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Hurtado (2011), puesto que coincide en afirmar que El desarrollo de los Gobiernos Locales es la unidad administrativa y política que conlleva a promover la vida ciudadana y fundamentalmente su calidad de vida, por lo que su importancia en el ámbito de la descentralización significa la célula que permite la actividad política, democrática, el uso racional de los recursos naturales, el desarrollo industrial y la satisfacción de las necesidades básicas y fundamentales en el contexto cultural específico de cada una de las regiones. En tal sentido, las Municipalidades son personas jurídicas con derecho público, autonomía económica y decisión administrativa en asuntos de su competencia dentro de los alcances que establece la Constitución Política del Perú. En este contexto, las Municipalidades se constituyen en auténticos protagonistas de la promoción de la comunidad, promoviendo el bienestar con elevados niveles de vida para la población y prestación adecuada de los servicios que demandan

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Castillo (2014), puesto que coincide en afirmar que la reingeniería en la gestión de los gobiernos locales permite optimizar la prestación de los servicios municipales en beneficio de los ciudadanos, racionalizando procesos, integrando las diferentes áreas funcionales a través de los Sistemas de Información Gerencial, estableciendo canales de comunicación directa con los vecinos. El modelo de gestión municipal democrática, propone un cambio en la dinámica del ámbito gobierno-gobernado, desde un sistema tradicional de democracia representativa, hacia una democracia participativa, que implica negociación, convergencia y cooperación de intereses y actores, como disidencia y confrontación de los mismos. La planificación estratégica municipal, como instrumento de gestión moderna, permite realizar un análisis profundo y minucioso de los factores internos, identificando las fortalezas y debilidades, como de los factores externos, reconociendo las oportunidades y amenazas, para enfrentar con éxito los retos que significa lograr óptimos resultados en beneficio de la comunidad. La prestación de los servicios municipales a la comunidad que brindan los gobiernos locales, deben estar basados en los principios de igualdad, permanencia o de continuidad, adecuación, generalidad, legalidad, persistencia y adaptación, para garantizar con el establecimiento de procedimientos administrativos y una organización que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de la población, en concordancia con los propósitos del Programa para el Desarrollo de Naciones Unidas (PNUD) impulsando el desarrollo del Índice de Desarrollo Humano, que propone tres indicadores de bienestar: i) longevidad; ii) escolaridad; iii) nivel general de vida alcanzado.

Así mismo la presente investigación de los hallazgos encontrados corrobora lo planteado por Montesinos (2013), puesto que coincide en afirmar que la democracia se fundamenta en la confianza que los ciudadanos y ciudadanas depositan en sus instituciones y autoridades y esa confianza exige transparencia en el funcionamiento de las instituciones públicas y en las personas que las representan. En esa medida, el principio de transparencia es un requisito necesario en los procedimientos de toma de decisiones políticas y administrativas en todo Estado Democrático y Social de Derecho. La ciudadanía necesita

información para que su participación en la toma de decisiones sea efectiva. Su impulso depende de que la idea de democracia no se entienda sólo en un sentido formal y jerárquico, sino que sea entendida en una concepción abierta que garantice dicha participación. La transparencia también es clave para la vigencia efectiva de los derechos fundamentales, ya que al poner a disposición de la ciudadanía la información relevante para la formulación y aprobación de políticas públicas o información para el mejor acceso y disposición de los servicios y bienes públicos, la ciudadanía puede ejercerlos de mejor manera o demandar su garantía y promoción.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

- Primera:** En cuanto al objetivo 1, la presente investigación demuestra que La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna de la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.755, representó una alta asociación entre las variables.
- Segunda:** En cuanto al objetivo 2, la presente investigación demuestra que La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación externa de la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.843, representó una moderada asociación entre las variables.
- Tercera:** En cuanto al objetivo general, la presente investigación demuestra que La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.834, representó una alta asociación entre las variables.

## **VI. Recomendaciones**

### **Recomendaciones.**

- Primera:** Se recomienda implementar la capacitación de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel sobre la comunicación interna y su importancia con la finalidad de que se perfile una sola ruta de consecución de objetivos y mejora de gestión e implementación de la transparencia, así como la implementación adecuada del Plan de comunicación anual de la Municipalidad de San Miguel.
- Segunda:** Se sugiere mejorar las publicaciones de acuerdo a la ley de transparencia en la página web de la Municipalidad de San Miguel a fin de que la ciudadanía pueda tener acceso a la información, respetar el cambio de información trimestral de la información en dicho portal, capacitar a la comunidad sobre el acceso a la vía web.
- Tercera:** Se recomienda que en las audiencias públicas programadas se socialice el acceso a la información municipal en la página web de la Municipalidad de San Miguel.

## **VII. Referencias Bibliográficas**

## Referencias Bibliográficas

- Alelu, H. (2010). *Encuesta*. Recuperado de: [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/investigacionee/presentaciones/curso\\_10/encuesta\\_trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/investigacionee/presentaciones/curso_10/encuesta_trabajo.pdf)
- Brunet, I. (2010). *Modernización y nueva gestión pública en los ayuntamientos del camp de Tarragona*. Universitat Rovira i Virgili. tesis recuperado de: <http://www.tesisymonografias.net/tesis-de-administracion-y-gestion-municipal/7/>
- Castillo, M. (2014). *Reingeniería y gestión municipal*. UNMSM. Tesis recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/castillo\\_mj/t\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/castillo_mj/t_completo.pdf)
- Camacaro, R. (2012). *Instrumentos de recolección de datos*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos.htm>
- Castillo, P. (2016). *El desarrollo local en la gestión municipal*. Ciencias Sociales Online, Marzo 2006, Vol. III, No. 1 (103 - 114). Universidad de Viña del Mar – Chile. Recuperado de: [http://www.uvm.cl/csonline/2006\\_1/pdf/desarrollolocal.pdf](http://www.uvm.cl/csonline/2006_1/pdf/desarrollolocal.pdf)
- Defensoría del Pueblo (2015). *Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Recuperado de: <http://www.defensoria.gob.pe/temas.php?des=8>
- Definición De (2016). *Obra Pública*. Recuperado de: <http://definicion.de/obra-publica/>
- Enciclopedia Jurídica (2016). *Obra Pública*. Recuperado de: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/obra-publica/obra-publica.htm>
- El Nuevo Diario (2008). *¿Por qué es importante una buena gestión municipal?*. Recuperado de: <http://www.elnuevodiario.com.ni/opinion/35502-que-es-importante-buena-gestion-municipal/>

- Estrada, R. (2013). *Importancia de la Transparencia y Acceso a la información pública*. Recuperado de: <http://old.nvnoticias.com/opini%C3%B3n/local/141501-importancia-de-la-transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%ABlica>
- Fernández, L. (2010). *Transparencia y acceso a la información pública*. Palestra portal de asuntos públicos de la PUCP. Recuperado de: <http://palestra.pucp.edu.pe>
- García, S. (2012). *Instituciones y servidores públicos responsables: Transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública*. Recuperado de: [http://www.cee-nl.org.mx/educacion/certamen\\_ensayo/sexta/BetzaidaGarcia.pdf](http://www.cee-nl.org.mx/educacion/certamen_ensayo/sexta/BetzaidaGarcia.pdf)
- Galarza, P. (2009). *Reorientando la gestión municipal en el Perú*. Recuperado de: <http://base.d-p-h.info/es/fiches/premierdph/fiche-premierdph-6170.html>
- Galindo, M. (2013). *Justificación e importancia de investigación*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>
- Gordillo, (2013). *Tratado del Derecho Administrativo*. Recuperado de: [http://www.gordillo.com/pdf\\_tomo8/tomo8.pdf](http://www.gordillo.com/pdf_tomo8/tomo8.pdf).
- GTZ. USAID. (2008). *Instrumento para la evaluación municipal*. Recuperado de: <http://www.repo.funde.org/94/1/LIBROS-70.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Hernández, G. (2010). Tesis: *El acceso a la información pública Evolución y consolidación de un derecho fundamental de nueva generación*. Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado de: [http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8335/Alfonso\\_Hernandez\\_Godinez\\_tesis.pdf;jsessionid=1744A74B88671B4E3099B81F8348B7AD?sequence=1](http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8335/Alfonso_Hernandez_Godinez_tesis.pdf;jsessionid=1744A74B88671B4E3099B81F8348B7AD?sequence=1)
- Hurtado, V. (2011). Tesis: *La gestión municipal en el marco del plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andrés de Cutervo- Cajamarca, años 2007-2010*. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de;

[http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/ahv/contexto\\_socio\\_demografico.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/ahv/contexto_socio_demografico.html)

Hernández, G. (2010). *El acceso a la información pública Evolución y consolidación de un derecho fundamental de nueva generación*. Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado de; [http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8335/Alfonso\\_Hernandez\\_Godinez\\_tesis.pdf;jsessionid=6EA5587B505F90647378179013F164E6?sequence=1](http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8335/Alfonso_Hernandez_Godinez_tesis.pdf;jsessionid=6EA5587B505F90647378179013F164E6?sequence=1)

Hurtado, V. (2011). *La gestión municipal en el marco del plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andrés de Cutervo- Cajamarca, años 2007-2010*. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/ahv/index.htm>

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.

Insulza, J. (2014). *Gobierno Municipal Abierto en América Latina: de la Proximidad Administrativa a la Acción Colaborativa*. Recuperado de: [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/OEA-Gobierno\\_Municipal\\_Abierto.pdf](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/OEA-Gobierno_Municipal_Abierto.pdf)

IEC (2016). *Gestión municipal: desarrollo local y cultura*. Recuperado de: [https://municipioaldia.com/gestion\\_municipal\\_\\_desarrollo\\_y\\_cultura.html#.Vxltq6TRbIU](https://municipioaldia.com/gestion_municipal__desarrollo_y_cultura.html#.Vxltq6TRbIU)

IEP (2016). *Transparencia en la gestión*. Recuperado de: [https://municipioaldia.com/transparencia\\_de\\_la\\_gestion.html#.VxuP46TRbIU](https://municipioaldia.com/transparencia_de_la_gestion.html#.VxuP46TRbIU)

Leyton A, (2012). *Clases y tipos de Investigación Científica*. Recuperado de : <http://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>

León, V. (2012). *El método hipotético-deductivo*. Recuperado de: <http://www.lasangredelleonverde.com/el-metodo-hipotetico-deductivo/>

Merino, M. (2010). *Transparencia: libros, autores e ideas*. Recuperado de: <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/tlai18.pdf>

- Moreno, G. (2013). *Justificación e importancia de investigación*. Recuperado de:  
<http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>
- Montesinos, A. (2013). Tesis: *Diseño de políticas públicas sobre acceso a la información pública para minorías lingüísticas: aportes desde el derecho*. PUCP. Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1669/montesinos\\_alvarez\\_yuri\\_dise%c3%91o\\_minorias.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1669/montesinos_alvarez_yuri_dise%c3%91o_minorias.pdf?sequence=1)
- Naranjo, G. (2010). *Acciones comunicativas para fortalecer la comunicación interna de los cuadros en la formación y desarrollo de las reservas de empresa azucarera Colombia*. Recuperado de:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/895/Comunicacion%20Interna.htm>
- Osce (2014). Contratación de obras públicas. Recuperado de:  
[http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Capacidades/Capacitacion/Virtual/curso\\_contratacion\\_obras/libro\\_cap1\\_obras.pdf](http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Capacidades/Capacitacion/Virtual/curso_contratacion_obras/libro_cap1_obras.pdf)
- Pastor, E (2009). *Participación y Democratización de las Políticas de Servicios Sociales en el Ámbito Municipal*. Recuperado de:  
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4195/b15541526.pdf?sequence=2>
- Parker, N. (2011). *La Corrupción en América Latina: Estudio Analítico Basado en una Revisión Bibliográfica y Entrevistas*. Recuperado de:  
[http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2011/05/estudio\\_la\\_corrupcion\\_en\\_america\\_latina.pdf](http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2011/05/estudio_la_corrupcion_en_america_latina.pdf)
- Portillo, R. (2010). *La comunicación externa en universidades privadas con estudios a distancia en pregrado*. Recuperado de:  
[http://www.razonypalabra.org.mx/n/n79/v79/59\\_portillo\\_v79.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/n/n79/v79/59_portillo_v79.pdf)
- Pérez, L. (2015). La justificación del trabajo de investigación. Recuperado de:  
<http://asesoriatesis1960.blogspot.pe/>

- Quero B. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach*. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.
- Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: [http://redbiblioucacue.com/opac\\_css/index.php?lvl=author\\_see&id=8180](http://redbiblioucacue.com/opac_css/index.php?lvl=author_see&id=8180)
- Robles, H. (2013). *Políticas públicas y gestión municipal*. Tres consideraciones para los municipios urbanos. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/461/46128964007.pdf>
- Rodríguez, F. (2010). *Concepto de Servicio Público*. Recuperado de: <http://www.feliperodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2013/02/derecho-publico-servicios-publicos.pdf>
- Romero, W. (2014). *Encuesta "Transparencia, rechazo a la corrupción y sentido de lo público"*. Recuperado de: <http://www.idep.edu.co/?q=content/resultados-de-la-encuesta-%E2%80%9Ctransparencia-rechazo-la-corrupci%C3%B3n-y-sentido-de-lo-p%C3%ABlico%E2%80%9D>
- Rivas, S. (2012). *Tipos de Justificación*. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:bprK3d497HEJ:elaboratumonografiapasoapaso.com/blog/tipos-de-justificacion-en-la-investigacion/&num=1&hl=es-419&gl=pe&strip=1&vwsr=0>
- Ramío C. (2009). *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Recuperado de: <http://www.fcpolit.unr.edu.ar/tecnologiasdelaadministracion/files/2012/08/U1-Carles-Ramio-Teoria-de-la-Organizacion.pdf>
- Ruiz, M. (2014). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Según autores. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Sousa, O. (2010). *La experiencia de Chile en la transparencia y acceso a la información: el cambio institucional del gobierno central ante las nuevas disposiciones normativas*. Universidad de Chile. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-sousa\\_jo/pdfAmont/cf-sousa\\_jo.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-sousa_jo/pdfAmont/cf-sousa_jo.pdf)

- Suarez, O. (2014). *Algunos apuntes sobre transparencia*. Recuperado de: <http://hablemosdetransparencia.blogspot.pe/2014/09/algunos-apuntes-sobre-el-concepto-de.html>
- Salcedo, A. (2008). *Los servicios sociales y la ordenación de la política social en Venezuela*. Recuperado de: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/caracas/05570.pdf>
- Subirats, J. (2007). *Los servicios sociales de atención primaria ante el cambio social*. Recuperado de: <http://www.carm.es/ctra/cendoc/haddock/14838.pdf>
- Taillant, J. (2010). *La Participación en la Gestión Municipal*. Recuperado de: <http://wp.cedha.net/wp-content/uploads/2011/05/La-Participaci%C3%B3n-en-la-Gesti%C3%B3n-Municipal.pdf>
- Torres, T. (2010). *Diagnóstico de la gestión municipal*. Recuperado de: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_public/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf)
- Uajen, E. (2010). *Introducción a los Servicios Sociales*. Recuperado de: <http://www4.ujaen.es/~aespadas/tema1.pdf>
- Villalobos, M. (2011). *Gestión Administrativa Del Instituto Autónomo Municipal de Desarrollo Agrícola del Municipio Mara-Estado Zulia*. Recuperado de: [http://tesis.luz.edu.ve/tde\\_arquivos/125/TDE-2012-05-03T08:54:27Z-931/Publico/villalobos\\_romero\\_maria\\_alejandra.pdf](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/125/TDE-2012-05-03T08:54:27Z-931/Publico/villalobos_romero_maria_alejandra.pdf).
- Varona, A. (2012). *Una nueva gestión municipal*. Recuperado de: [https://www.um.es/adegap/docsinfo/725\\_libro\\_3.pdf](https://www.um.es/adegap/docsinfo/725_libro_3.pdf)

## **VIII. Anexos**

<b>Anexo 1: Matriz de Consistència</b>								
<b>TÍTULO: GESTION MUNICIPAL Y TRANSPARENCIA EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL. LIMA. 2016.</b>								
<b>AUTOR: BR. OMAR CHÁVEZ NANQUEN.</b>								
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>					
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal y la Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal y la dimensión de comunicación interna de la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal y la dimensión de comunicación externa de la Transparencia en los usuarios de la la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre la Gestión Municipal y la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre la Gestión Municipal y la dimensión de comunicación interna de la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la Gestión Municipal y la dimensión de comunicación externa de la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación interna de la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.</p> <p>La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la dimensión de comunicación externa de la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016</p>	<b>Variable 1: Gestión Municipal</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>		
			Servicios Públicos	Orden Facilidad Implementación	1-9	Eficiente (98-130) Regular (62-97) Ineficiente (26-61)		
			Servicios Sociales	Función Apoyo Prevención	10-18			
			Obras Publicas	Modernización Mejoramiento Otorgamiento	19-26			
			<b>Variable 2: Transparencia.</b>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Comunicación Interna	Difusión Capacitación Revisión	1-10	Óptima (76-100) Media (48-75) No Óptima (20-47)		
			Comunicación externa	Canalización Resolución Rendición	11-20			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO: BÁSICO</b></p> <p>Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p><b>NIVEL: Correlacional</b></p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p><b>Población:</b> MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL. LIMA. 2016.</p> <p>La población es infinita de usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.</p> <p>La muestra es de 384 usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.</p> <p>Por tanto es una muestra aleatoria, probabilística.</p>	<p><b>VARIABLE:</b> GESTIÓN MUNICIPAL <b>INSTRUMENTO:</b> ENCUESTA DE GESTION MUNICIPAL <b>TÉCNICAS:</b> ENCUESTA. <b>AUTOR:</b> GTZ/USAID. <b>AÑO:</b> 2008. <b>MONITOREO:</b> JULIO 2016. <b>ÁMBITO DE APLICACIÓN:</b> MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL. LIMA. 2016. <b>FORMA DE ADMINISTRACIÓN:</b> DIRECTA</p> <p><b>VARIABLE:</b> TRANSPARENCIA <b>INSTRUMENTO:</b> ENCUESTA DE TRANSPARENCIA PERCIBIDA. <b>TÉCNICAS:</b> ENCUESTA. <b>AUTOR:</b> ROMERO, W. <b>AÑO:</b> 2014. <b>MONITOREO:</b> JULIO 2016. <b>ÁMBITO DE APLICACIÓN:</b> MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL. LIMA. 2016. <b>FORMA DE ADMINISTRACIÓN:</b> DIRECTA</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>Coefficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, <math>\rho</math> es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "<math>\rho</math>", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}</math> </div> <p style="text-align: center;"><math>\rho = r_s</math></p> <p>Dónde:  <math>\rho</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman  <math>\Sigma</math> = Diferencia entre los rangos  <math>d</math> = Diferencia entre los correspondientes estadísticos.  <math>n</math> = Número de parejas</p> <p>Nivel de Significación:  Si <math>p &lt; 0.05 \Rightarrow</math> Existe relación entre las variables  Si <math>p &gt; 0.05 \Rightarrow</math> No existe relación entre las variables</p>

## Anexo 2 Instrumentos.

### Cuestionario de Gestión Municipal

**INSTRUCCIONES:** Estimado usuario, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la gestión municipal, en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

<b>DIMENSIÓN 1: SERVICIOS PUBLICOS</b>		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
<b>1</b>	Hay orden en el negocio de ambulantes					
<b>2</b>	Facilidad de licencias para micro y pequeños empresarios					
<b>3</b>	Generación de nuevos emprendimientos					
<b>4</b>	Incremento de buses para recojo de basura					
<b>5</b>	Recuperación de áreas verdes en espacio públicos					
<b>6</b>	Implementación de viveros en centros educativos					
<b>7</b>	Campaña de prevención de salud contra dengue, tifoidea					
<b>8</b>	Apoyo en la atención a personas de la tercera edad					
<b>9</b>	Atención a personas de la tercera edad					
<b>DIMENSIÓN 2: SERVICIOS SOCIALES</b>		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
<b>10</b>	Funciona el programa de vaso de leche					
<b>11</b>	Funcionan los Comedores populares municipales					
<b>12</b>	Existe Apoyo alimentario a familias en extrema pobreza					
<b>13</b>	Existe nuevos parques y los que había se ha mejorado					
<b>14</b>	Se construyó lozas deportivas					
<b>15</b>	Hay biblioteca municipal nueva					
<b>16</b>	Se da Prevención de la violencia familiar y sexual					

17	Funciona el Centro médico municipal					
18	Existe junta vecinal de seguridad ciudadana					
	<b>DIMENSIÓN 3: OBRAS PUBLICAS</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
19	Existe modernización del edificio municipal para mejorar la atención					
20	Existe Construcción de módulos de serenazgo					
21	Existe Mejoramiento de Alamedas					
22	Se ha pavimentado nuevas calles y avenidas					
23	Existe Refacción de pistas y veredas					
24	Existen construcciones de puente peatonal					
25	Hay facilidades para el otorgamiento de licencias para construcción					
26	Hay facilidades para la declaratoria de fabrica					

## Cuestionario de Transparencia

**INSTRUCCIONES:** Estimado usuario, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la transparencia en la institución*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

<b>DIMENSION DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
1. Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de la transparencia en su Institución al público usuario?					
2. La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la comunidad?					
3. Usted cree que el personal de la institución actúa con transparencia?					
4. La institución pública toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad?					
5. La institución revisa lo publicado en el portal de transparencia institucional para que sea leído por el público interesado?					
6. Cree usted, que los trabajadores de la institución conocen las normas legales sobre transparencia?					
7. Percibe usted, si los trabajadores de la institución reciben capacitación sobre transparencia?					
8. Conocen usted cuales son las instituciones más transparentes en el estado?					
9. Como usuario usted solicitaría que se auditen las normas de transparencia en la institución?					
10. Se informan los resultados de la auditoria al público usuario?					
<b>DIMENSION DE COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
11. Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente en la atención al público?					
12. Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo para satisfacción del público usuario de la institución?					
13. Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas,					

así como las sanciones que se deriven?					
14. Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?.					
15. Está de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente?.					
16. Se da la publicación de los trámites por vía web? .					
17. Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural, para ser leído por el público usuario?					
18. Cuando ha presentado una queja lo llamaron para solucionarla, con prontitud y en forma oportuna?					
19. Son frecuentes las quejas de los usuarios por falta de información sobre la información?					
20. Los usuarios son comunicados o informados cuando presenta una queja?					

## Anexos 3

## Validaciones

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIONES / items								
DIMENSION 1: SERVICIOS PÚBLICOS								
1	Hay orden en el negocio de ambulantes	X		X		X		
2	Facilidad de licencias para micro y pequeños empresarios	X		X		X		
3	Generación de nuevos emprendimientos	X		X		X		
4	Incremento de buses para recojo de basura	X		X		X		
5	Recuperación de áreas verdes en espacio públicos	X		X		X		
6	Implementación de viveros en centros educativos	X		X		X		
7	Campaña de prevención de salud contra dengue, tifoidea	X		X		X		
8	Apoyo en la atención a personas de la tercera edad	X		X		X		
9	Atención a personas de la tercera edad	X		X		X		
DIMENSION 2: SERVICIOS SOCIALES								
10	Funciona el programa de vaso de leche	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Funcionan los Comedores populares municipales	X		X		X		
12	Existe Apoyo alimentario a familias en extrema pobreza	X		X		X		
13	Existe nuevos parques y los que había se ha mejorado	X		X		X		
14	Se construyó lozas deportivas	X		X		X		
15	Hay biblioteca municipal nueva	X		X		X		
16	Se da Prevención de la violencia familiar y sexual	X		X		X		
15	Funciona el Centro médico municipal	X		X		X		
18	Existe junta vecinal de seguridad ciudadana	X		X		X		
DIMENSION 3: OBRAS PÚBLICAS								
19	Existe modernización del edificio municipal para mejorar la atención	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Existe Construcción de módulos de serenazgo	X		X		X		
21	Existe Mejoramiento de Alamedas	X		X		X		
22	Se ha pavimentado nuevas calles y avenidas	X		X		X		
23	Existe Refacción de pistas y veredas	X		X		X		
24	Existen construcciones de puente peatonal	X		X		X		
25	Hay facilidades para el otorgamiento de licencias para construcción	X		X		X		
26	Hay facilidades para la declaratoria de fábrica	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable 

15 de noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TRANSPARENCIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de la transparencia en su institución al público usuario?	X		X		X		
2	¿La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la comunidad?	X		X		X		
3	¿Usted cree que el personal de la institución actúa con transparencia?	X		X		X		
4	¿La institución publica toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad?	X		X		X		
5	¿La institución revisa lo publicado en el portal de transparencia institucional para que sea leído por el público interesado?	X		X		X		
6	¿Cree usted, que los trabajadores de la institución conocen las normas legales sobre transparencia?	X		X		X		
7	¿Percebe usted, si los trabajadores de la institución reciben capacitación sobre transparencia?	X		X		X		
8	¿Conocen usted cuáles son las instituciones más transparentes en el estado?	X		X		X		
9	¿Como usuario usted solicitaría que se auditen las normas de transparencia en la institución?	X		X		X		
10	¿Se informan los resultados de la auditoría al público usuario?	X		X		X		
11	<b>DIMENSION DE COMUNICACION EXTERNA</b> ¿Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente en la atención al público?	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo para satisfacción del público usuario de la institución?	X		X		X		
13	¿Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se deriven?	X		X		X		
14	¿Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?	X		X		X		
15	¿Está de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente?	X		X		X		
16	¿Se da la publicación de los trámites por vía web?	X		X		X		
17	¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural, para ser leído por el público usuario?	X		X		X		
18	¿Cuando ha presentado una queja lo llamaron para solucionarla, con prontitud y en forma oportuna?	X		X		X		
19	¿Son frecuentes las quejas de los usuarios por falta de información sobre la información?	X		X		X		
20	¿Los usuarios son comunicados o informados cuando presenta una queja?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] No aplicable [ ]

15 de noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: SERVICIOS PÚBLICOS</b>							
1	Hay orden en el negocio de ambulantes	X		X		X		
2	Facilidad de licencias para micro y pequeños empresarios	X		X		X		
3	Generación de nuevos emprendimientos	X		X		X		
4	Incremento de buses para recojo de basura	X		X		X		
5	Recuperación de áreas verdes en espacio públicos	X		X		X		
6	Implementación de viveros en centros educativos	X		X		X		
7	Campaña de prevención de salud contra dengue, tifoidea	X		X		X		
8	Apoyo en la atención a personas de la tercera edad	X		X		X		
9	Atención a personas de la tercera edad	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: SERVICIOS SOCIALES</b>							
10	Funciona el programa de vaso de leche	X		X		X		
11	Funcionan los Comedores populares municipales	X		X		X		
12	Existe Apoyo alimentario a familias en extrema pobreza	X		X		X		
13	Existe nuevos parques y los que habla se ha mejorado	X		X		X		
14	Se construyó lozas deportivas	X		X		X		
15	Hay biblioteca municipal nueva	X		X		X		
16	Se da Prevención de la violencia familiar y sexual	X		X		X		
15	Funciona el Centro médico municipal	X		X		X		
18	Existe junta vecinal de seguridad ciudadana	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: OBRAS PÚBLICAS</b>							
19	Existe modernización del edificio municipal para mejorar la atención	X		X		X		
20	Existe Construcción de módulos de serenazgo	X		X		X		
21	Existe Mejoramiento de Alamedas	X		X		X		
22	Se ha pavimentado nuevas calles y avenidas	X		X		X		
23	Existe Refacción de pistas y veredas	X		X		X		
24	Existen construcciones de puente peatonal	X		X		X		
25	Hay facilidades para el otorgamiento de licencias para construcción	X		X		X		
26	Hay facilidades para la declaratoria de fabrica	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIAOpinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable 

15 de noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815

Especialidad del evaluador: LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TRANSPARENCIA											
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias			
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
1	¿Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de la transparencia en su institución al público usuario?	X		X		X					
2	¿La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la comunidad?	X		X		X					
3	¿Usted cree que el personal de la institución actúa con transparencia?	X		X		X					
4	¿La institución publica toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad?	X		X		X					
5	¿La institución revisa lo publicado en el portal de transparencia institucional para que sea leído por el público interesado?	X		X		X					
6	¿Cree usted, que los trabajadores de la institución conocen las normas legales sobre transparencia?	X		X		X					
7	¿Permite usted, si los trabajadores de la institución reciben capacitación sobre transparencia?	X		X		X					
8	¿Conocen usted cuales son las instituciones más transparentes en el estado?	X		X		X					
9	¿Como usuario usted solicitaría que se auditen las normas de transparencia en la institución?	X		X		X					
10	¿Se informan los resultados de la auditoría al público usuario?	X		X		X					
	<b>DIMENSION DE COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
11	¿Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente en la atención al público?	X		X		X					
12	¿Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo para satisfacción del público usuario de la institución?	X		X		X					
13	¿Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se derivan?	X		X		X					
14	¿Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?	X		X		X					
15	¿Esta de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente?	X		X		X					
16	¿Se da la publicación de los trámites por vía web?	X		X		X					
17	¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural, para ser leído por el público usuario?	X		X		X					
18	¿Cuando ha presentado una queja lo llamaron para solucionar, con prontitud y en forma oportuna?	X		X		X					
19	¿Son frecuentes las quejas de los usuarios por falta de información sobre la información?	X		X		X					
20	¿Los usuarios son comunicados o informados cuando presenta una queja?	X		X		X					
Observaciones (precisar si hay suficiencia): <b>SUFICIENCIA</b>											

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

15 de noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del Juez evaluador: **DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08699815**

Especialidad del evaluador: **LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.**

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
LICENCIADO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: SERVICIOS PÚBLICOS</b>								
1	Hay orden en el negocio de ambulantes	X		X		X		
2	Facilidad de licencias para micro y pequeños empresarios	X		X		X		
3	Generación de nuevos emprendimientos	X		X		X		
4	Incremento de buses para recojo de basura	X		X		X		
5	Recuperación de áreas verdes en espacio públicos	X		X		X		
6	Implementación de viveros en centros educativos	X		X		X		
7	Campaña de prevención de salud contra dengue, tifoidea	X		X		X		
8	Apoyo en la atención a personas de la tercera edad	X		X		X		
9	Atención a personas de la tercera edad	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: SERVICIOS SOCIALES</b>								
10	Funciona el programa de vaso de leche	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Funcionan los Comedores populares municipales	X		X		X		
12	Existe Apoyo alimentario a familias en extrema pobreza	X		X		X		
13	Existe nuevos parques y los que había se ha mejorado	X		X		X		
14	Se construyó lozas deportivas	X		X		X		
15	Hay biblioteca municipal nueva	X		X		X		
16	Se da Prevención de la violencia familiar y sexual	X		X		X		
15	Funciona el Centro médico municipal	X		X		X		
18	Existe Junta vecinal de seguridad ciudadana	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: OBRAS PÚBLICAS</b>								
19	Existe modernización del edificio municipal para mejorar la atención	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Existe Construcción de módulos de serenezgo	X		X		X		
21	Existe Mejoramiento de Alamedas	X		X		X		
22	Se ha pavimentado nuevas calles y avenidas	X		X		X		
23	Existe Refacción de pistas y veredas	X		X		X		
24	Existen construcciones de puente peatonal	X		X		X		
25	Hay facilidades para el otorgamiento de licencias para construcción	X		X		X		
26	Hay facilidades para la declaración de fabrica	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable 

15 de noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MIL DRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277  
Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TRANSPARENCIA**

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de la transparencia en su institución al público usuario?	X		X		X		
2	¿La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la comunidad?	X		X		X		
3	¿Usted cree que el personal de la institución actúa con transparencia?	X		X		X		
4	¿La institución publica toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad?	X		X		X		
5	¿La institución revisa lo publicado en el portal de transparencia institucional para que sea leído por el público interesado?	X		X		X		
6	¿Cree usted, que los trabajadores de la institución conocen las normas legales sobre transparencia?	X		X		X		
7	¿Percebe usted, si los trabajadores de la institución reciben capacitación sobre transparencia?	X		X		X		
8	¿Conocen usted cuales son las instituciones más transparentes en el estado?	X		X		X		
9	¿Como usuario usted solicitaría que se auditen las normas de transparencia en la institución?	X		X		X		
10	¿Se informan los resultados de la auditoría al público usuario?	X		X		X		
<b>DIMENSION DE COMUNICACION EXTERNA</b>								
11	¿Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente en la atención al público?	X		X		X		
12	¿Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo para satisfacción del público usuario de la institución?	X		X		X		
13	¿Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se deriven?	X		X		X		
14	¿Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?	X		X		X		
15	¿Esta de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente?	X		X		X		
16	¿Se da la publicación de los trámites por vía web?	X		X		X		
17	¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural para ser leído por el público usuario?	X		X		X		
18	¿Cuando ha presentado una queja lo llamaron para solucionarla, con prontitud y en forma oportuna?	X		X		X		
19	¿Son frecuentes las quejas de los usuarios por falta de información sobre la información?	X		X		X		
20	¿Los usuarios son comunicados o informados cuando presenta una queja?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

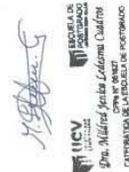
15 de noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MIL DRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACION

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



## Anexo 4

## Base de datos

N°	TRANSPARENCIA																			
	COMUNICACIÓN INTERNA										COMUNICACIÓN EXTERNA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	1	1
2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5
4	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5
5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5
6	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
7	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
8	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
9	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
10	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
11	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
12	4	3	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	1	1	1	5
13	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	1	1	1	4
14	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
15	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
16	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
17	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
18	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	1	1	5	1	1	3	5	1	1	5
19	4	1	1	5	5	1	1	2	2	5	1	1	5	1	1	3	1	1	1	1
20	4	1	1	5	5	1	1	2	2	4	5	5	1	5	5	1	1	3	4	4
21	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5
22	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	1	1	5	5	1	1	3	5	1
23	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
24	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
25	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	5	3	2	2	2	2	2
26	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
27	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
28	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
29	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
30	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
31	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
32	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
33	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
34	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
35	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
36	1	1	5	5	1	1	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
37	1	1	5	5	1	1	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
38	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4

39	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
40	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	2	3	5	1
41	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5
42	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5
43	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
44	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
45	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
46	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
47	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
48	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
49	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
50	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
51	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
52	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
53	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
54	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
55	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
56	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1
57	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	1	1	5	1	1	2	3	4	4
58	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
60	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
61	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
62	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
63	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
64	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
65	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
66	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
67	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
68	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
69	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
70	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
71	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
72	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
73	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
74	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
75	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
76	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
77	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
78	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
79	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5
80	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1
81	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	5	5	1	5	5	2	3	4	4
82	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
83	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
84	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
85	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
86	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	4	2	2	2	2
87	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4
88	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
89	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
90	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
91	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
92	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1

93	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
94	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
95	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
96	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
97	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
98	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
99	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
100	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
101	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
102	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
103	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
104	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2
105	4	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
106	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	4	2	2	2	2
107	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4
108	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
109	4	4	3	3	2	2	3	2	3	1	3	4	2	2	4	2	2	2	4	4
110	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2
111	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5
112	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5
113	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
114	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
115	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
116	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
117	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
118	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
119	4	3	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	1	1	1	5
120	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	1	1	1	4
121	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
122	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
123	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
124	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
125	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	1	1	5	1	1	3	5	1	1	5
126	4	1	1	5	5	1	1	2	2	5	1	1	5	1	1	3	1	1	1	1
127	4	1	1	5	5	1	1	2	2	4	5	5	1	5	5	1	1	3	4	4
128	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5
129	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	1	1	5	5	1	1	3	5	1
130	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
131	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
132	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	5	3	2	2	2	2	2
133	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
134	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
135	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
136	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
137	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
138	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
139	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
140	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
141	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
142	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
143	1	1	5	5	1	1	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
144	1	1	5	5	1	1	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
145	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
146	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5

147	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	2	3	5	1
148	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5
149	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5
150	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
151	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
152	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
153	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
154	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
155	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
156	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
157	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
158	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
159	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
160	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
161	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
162	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
163	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1
164	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	1	1	5	1	1	2	3	4	4
165	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
166	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
167	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
168	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
169	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
170	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
171	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
172	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
173	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
174	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
175	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
176	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
177	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
178	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
179	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
180	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
181	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
182	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
183	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
184	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
185	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
186	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5
187	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1
188	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	5	5	1	5	5	2	3	4	4
189	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
190	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
191	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
192	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
193	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	4	2	2	2	2
194	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4
195	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
196	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
197	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
198	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
199	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
200	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4

201	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
202	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
203	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
204	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
205	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
206	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
207	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
208	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
209	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
210	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
211	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2
212	4	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
213	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	4	2	2	2	2
214	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4
215	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
216	4	4	3	3	2	2	3	2	3	1	3	4	2	2	4	2	2	2	4	4
217	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2
218	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5
219	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5
220	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
221	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
222	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
223	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
224	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
225	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
226	4	3	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	1	1	1	5
227	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	1	1	1	4
228	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
229	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
230	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
231	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
232	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	1	1	5	1	1	3	5	1	1	5
233	4	1	1	5	5	1	1	2	2	5	1	1	5	1	1	3	1	1	1	1
234	4	1	1	5	5	1	1	2	2	4	5	5	1	5	5	1	1	3	4	4
235	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5
236	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	1	1	5	5	1	1	3	5	1
237	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
238	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
239	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	5	3	2	2	2	2	2
240	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
241	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
242	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
243	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
244	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
245	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
246	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
247	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
248	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
249	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
250	1	1	5	5	1	1	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
251	1	1	5	5	1	1	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
252	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
253	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
254	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	2	3	5	1

255	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5
256	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5
257	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
258	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
259	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
260	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
261	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
262	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
263	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
264	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
265	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
266	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
267	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
268	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
269	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
270	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1
271	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	1	1	5	1	1	2	3	4	4
272	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
273	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
274	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
275	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
276	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
277	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
278	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
279	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
280	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
281	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
282	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
283	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
284	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
285	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
286	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
287	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
288	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
289	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
290	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
291	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
292	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
293	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5
294	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1
295	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	5	5	1	5	5	2	3	4	4
296	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
297	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
298	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
299	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
300	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	4	2	2	2	2
301	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4
302	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5
303	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5
304	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
305	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
306	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
307	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
308	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4

309	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
310	4	3	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	1	1	1	5
311	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	1	1	1	4
312	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
313	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
314	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
315	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
316	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	1	1	5	1	1	3	5	1	1	5
317	4	1	1	5	5	1	1	2	2	5	1	1	5	1	1	3	1	1	1	1
318	4	1	1	5	5	1	1	2	2	4	5	5	1	5	5	1	1	3	4	4
319	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5
320	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	1	1	5	5	1	1	3	5	1
321	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
322	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
323	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	5	3	2	2	2	2	2
324	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
325	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
326	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
327	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
328	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
329	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
330	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
331	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
332	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
333	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
334	1	1	5	5	1	1	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
335	1	1	5	5	1	1	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
336	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
337	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
338	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	2	3	5	1
339	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5
340	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5
341	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
342	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
343	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
344	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
345	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
346	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
347	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
348	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
349	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
350	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
351	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
352	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
353	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
354	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1
355	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	1	1	5	1	1	2	3	4	4
356	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
357	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
358	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
359	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
360	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
361	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
362	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5

363	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
364	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
365	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
366	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
367	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
368	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
369	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
370	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
371	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
372	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
373	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
374	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
375	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
376	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
377	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5
378	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1
379	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	5	5	1	5	5	2	3	4	4
380	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
381	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
382	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
383	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
384	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	4	2	2	2	2

N°	GESTIÓN MUNICIPAL																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	4	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1	1	1	3	3
2	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	2
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
6	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
7	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
9	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
10	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
11	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
12	4	3	4	4	3	4	3	1	1	1	5	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	3
13	4	3	4	3	4	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3
14	4	3	4	4	3	4	3	1	1	1	5	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	3
15	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
16	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
17	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
18	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
19	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
20	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
21	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
22	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
23	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
24	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
25	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	2
26	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
27	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
28	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
29	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
30	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
31	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
32	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
33	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
34	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
35	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
36	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
37	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
38	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
39	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
40	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
41	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
42	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
43	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
44	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
45	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
46	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
47	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2



102	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	
103	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
104	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	
105	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	
107	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
108	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
109	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
110	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	
111	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
112	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
113	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
114	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	
115	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
116	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
117	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	
118	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
119	4	3	4	4	3	4	3	1	1	1	5	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	3	
120	4	3	4	3	4	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3	
121	4	3	4	4	3	4	3	1	1	1	5	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	3	
122	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	
123	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
124	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
125	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
126	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
127	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	
128	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
129	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
130	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	
131	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
132	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	2	
133	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
134	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	
135	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
136	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
137	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
138	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
139	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	
140	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
141	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
142	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	
143	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
144	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
145	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	
146	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
147	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
148	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
149	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
150	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
151	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
152	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	
153	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
154	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
155	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	



210	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
211	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	
212	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
213	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	
214	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3
215	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
216	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
217	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4
218	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
219	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
220	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
221	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
222	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
223	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
224	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
225	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
226	4	3	4	4	3	4	3	1	1	1	5	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	3
227	4	3	4	3	4	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3
228	4	3	4	4	3	4	3	1	1	1	5	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	3
229	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
230	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
231	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
232	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
233	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
234	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
235	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
236	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
237	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
238	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
239	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	2
240	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
241	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
242	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
243	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
244	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
245	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
246	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
247	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
248	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
249	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
250	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
251	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
252	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
253	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
254	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
255	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
256	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
257	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
258	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
259	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
260	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
261	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
262	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
263	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3





372	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
373	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
374	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
375	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
376	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
377	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
378	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
379	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
380	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
381	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
382	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
383	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
384	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1

N°	TRANSPARENCIA PILOTO																			
	COMUNICACIÓN INTERNA										COMUNICACIÓN EXTERNA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	1	1
2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5
4	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5
5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5
6	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	1	1
7	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
8	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
9	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
10	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
11	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
12	4	3	4	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	1	1	1	5
13	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	1	1	1	4
14	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
15	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
16	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
17	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
18	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	1	1	5	1	1	3	5	1	1	5
19	4	1	1	5	5	1	1	2	2	5	1	1	5	1	1	3	1	1	1	1
20	4	1	1	5	5	1	1	2	2	4	5	5	1	5	5	1	1	3	4	4
21	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5
22	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	1	1	5	5	1	1	3	5	1
23	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
24	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
25	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	5	3	2	2	2	2	2
26	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	5	1
27	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
28	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
29	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5
30	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	1	5

N°	GESTIÓN MUNICIPAL PILOTO																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	4	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1	1	1	3	3
2	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	2
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
6	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
7	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
9	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
10	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
11	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
12	4	3	4	4	3	4	3	1	1	1	5	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	3
13	4	3	4	3	4	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3
14	4	3	4	4	3	4	3	1	1	1	5	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	3
15	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
16	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
17	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
18	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
19	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
20	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
21	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
22	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
23	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
24	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
25	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	2
26	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
27	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
28	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
29	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
30	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3

## **Anexo 5**

### **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

#### **1. TÍTULO**

Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

#### **2. AUTOR**

Omar Chávez Nanquén

omarchaveznanquen@hotmail.com

Estudiante del Programa de Magíster en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

#### **3. RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar qué relación existe entre la Gestión Municipal y la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016; constituido por una población infinita. La muestra considera a 384 usuarios, en los cuales se ha empleado las variables: Gestión Municipal y Transparencia.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel casual, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de Gestión Municipal en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca) y Encuesta de Transparencia Percibida en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de la gestión municipal en la encuesta de transparencia en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: la Gestión Municipal se relaciona significativamente con la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Gestión Municipal y Transparencia.

#### **5. ABSTRACT**

The present research had as general objective to determine the relation between Municipal Management and the transparency in the users of the District Municipality of San Miguel.

Lima. 2016; Constituted by an infinite population. The sample considers 384 users, in which the following variables have been used: Municipal Management and Transparency.

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design of casual level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instrument: Municipal Management Questionnaire in the scale Likert (always, almost always, sometimes, almost never, never) and Likert's Perceived Transparency Survey (always, almost always, sometimes, almost never, never), which provided information about municipal management in the Transparency survey in its different dimensions, whose results are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is significant evidence to state that: Municipal Management is significantly related to transparency in the users of the San Miguel District Municipality. Lima. 2016.

## **6. KEYWORDS**

Municipal Management and Transparency.

## **7. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar qué relación existe entre la Gestión Municipal y la transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016; constituido por una población infinita. La muestra considera a 384 usuarios, en los cuales se ha empleado las variables: Gestión Municipal y Transparencia.

### **Definición Conceptual de la Variable 1: Gestión municipal.**

Robles (2013): “Conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para dar solución y respuesta a las demandas de carácter social, comprende acciones en servicios públicos, servicios sociales, obras públicas”. (p.2).

### **Definición Conceptual de la Variable 2: transparencia**

Suarez (2014): “La transparencia no es un derecho sino un medio legal, una herramienta o un instrumento, para alcanzar o garantizar un derecho; son mecanismo por el cual las instituciones públicas tienen la obligación de informar a la ciudadanía su gestión y todo lo que corresponda a esta, cada institución debe tener un portal vía web donde se difunde la información institucional; implica adecuados procesos de comunicación interna y externa”. (p.4).

## 8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel casual, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de Gestión Municipal en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca) y Encuesta de Transparencia Percibida en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de la gestión municipal en la encuesta de transparencia en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

## 9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

### Hipótesis general

La Gestión Municipal se relaciona significativamente con la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

### Hipótesis Nula

La Gestión Municipal no se relaciona significativamente con la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.

Tabla 1

*Correlación gestión municipal y transparencia.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gestión Municipal	Transparencia
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 384
	Transparencia	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,834** 1,000 384
			,834** ,000 384

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

Tabla 2

*La Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ineficiente	7	1,8	1,8	1,8
	Regular	206	53,6	53,6	55,5
	Eficiente	171	44,5	44,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente: Cuestionario de Gestión Municipal (Anexo 2)*

Tabla 3

*La Transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.*

		<b>Transparencia</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Óptima	15	3,9	3,9	3,9
	Media	223	58,1	58,1	62,0
	Óptima	146	38,0	38,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente: Cuestionario de Transparencia (Anexo 2)*

Tabla 4

*Gestión Municipal y transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016.*

		Gestión Municipal			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Transparencia	No Óptima	7 1,8%	8 2,1%	0 0,0%	15 3,9%
	Media	0 0,0%	194 50,5%	29 7,6%	223 58,1%
	Óptima	0 0,0%	4 1,0%	142 37,0%	146 38,0%
	Total	7 1,8%	206 53,6%	171 44,5%	384 100,0%

*Fuente: Cuestionario de Gestión Municipal y Transparencia (Anexo 2)*

## 10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Sousa (2010), puesto que coincide en afirmar que en la vida política, económica y legal de un país como el nuestro, que pretende vivir, algún día, en real democracia e inserto en un mundo con un orden nuevo y mejor, es indispensable estar en un proceso dinámico, para alcanzar el mayor grado de transparencia posible. Entonces, una manera eficaz para saber, que tanta democracia existe en un país, es medir el nivel de transparencia de las acciones de los funcionarios públicos; en este sentido se ha logrado medir mediante un instrumento la

percepción de cómo se vienen desarrollando los procesos de transparencia en la municipalidad.

Igualmente de los hallazgos encontrado la presente investigación corrobora lo planteado por Hurtado (2011), puesto que coincide en afirmar que El desarrollo de los Gobiernos Locales es la unidad administrativa y política que conlleva a promover la vida ciudadana y fundamentalmente su calidad de vida, por lo que su importancia en el ámbito de la descentralización significa la célula que permite la actividad política, democrática, el uso racional de los recursos naturales, el desarrollo industrial y la satisfacción de las necesidades básicas y fundamentales en el contexto cultural específico de cada una de las regiones. En tal sentido, las Municipalidades son personas jurídicas con derecho público, autonomía económica y decisión administrativa en asuntos de su competencia dentro de los alcances que establece la Constitución Política del Perú. En este contexto, las Municipalidades se constituyen en auténticos protagonistas de la promoción de la comunidad, promoviendo el bienestar con elevados niveles de vida para la población y prestación adecuada de los servicios que demandan.

## **11. CONCLUSIONES**

En cuanto a la Hipótesis general, se demuestra que la Gestión Municipal se relaciona significativamente con la transparencia en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.834, representó una alta asociación entre las variables.

## **12. REFERENCIAS**

- Hurtado, V. (2011). Tesis: La gestión municipal en el marco del plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andrés de Cutervo- Cajamarca, años 2007-2010. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de; [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/ahv/contexto\\_socio\\_demografico.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/ahv/contexto_socio_demografico.html)
- Leyton A, (2012). Clases y tipos de Investigación Científica. Recuperado de : <http://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>
- Pérez, L. (2015). La justificación del trabajo de investigación. Recuperado de: <http://asesoriatesis1960.blogspot.pe/>

- Sousa, O. (2010). La experiencia de Chile en la transparencia y acceso a la información: el cambio institucional del gobierno central ante las nuevas disposiciones normativas. Universidad de Chile. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-sousa\\_jo/pdfAmont/cf-sousa\\_jo.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-sousa_jo/pdfAmont/cf-sousa_jo.pdf)
- Robles, H. (2013). Políticas públicas y gestión municipal. Tres consideraciones para los municipios urbanos. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/461/46128964007.pdf>
- Suarez, O. (2014). Algunos apuntes sobre transparencia. Recuperado de: <http://hablemosdetransparencia.blogspot.pe/2014/09/algunos-apuntes-sobre-el-concepto-de.html>

### **DECLARACIÓN JURADA**

#### **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Omar Chávez Nanquén, estudiante (X), egresado ( ), docente ( ), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 06806890, con el artículo titulado: “Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la

Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Lima, 20 de enero de 2017

Nombres y apellidos: Omar Chávez Nanquén

DNI: 06806890