



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión municipal en la satisfacción del servicio público en los
contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Camones Caballero, Ruth María (ORCID: 0000-0002-5853-8650)

ASESORA:

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación especialmente a mi madre Flor de María por su gran esfuerzo y cuidado hacia mi persona.

A mi familia por comprenderme y apoyarme durante esta etapa de mi vida

Agradecimiento

Agradezco a Dios infinitamente por darme la fuerza y esperanzas y también a mi asesora Soria Pérez por su paciencia en guiarnos durante el proceso de investigación.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIÓN.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Alfa de Cronbach.....	20
Tabla 2: Escala y valores de la confiabilidad del coeficiente del Alfa de Cronbach.....	20
Tabla 3: Descripción de resultados de la gestión municipal.....	22
Tabla 4: Descripción de las dimensiones desarrollo organizacional y finanzas municipales	22
Tabla 5: Descripción de las dimensiones servicio y proyectos y la gobernabilidad democrática.....	23
Tabla 6: Descripción de la variable satisfacción del servicio publico.....	24
Tabla 7: Descripción de las dimensiones de la variable satisfacción de los servicios públicos	25
Tabla 8: Prueba de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la gestión municipal en la satisfacción del servicio publico.....	26
Tabla 9: Prueba de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la gestión municipal en el valor del servicio.....	26
Tabla 10: Prueba de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la gestión municipal en la confianza	27
Tabla 11: Prueba de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la gestión municipal en la expectativa	28

Índice de figuras

Figura 1: La gestión municipal.....	22
Figura 2: Dimensiones desarrollo organizacional y finanzas municipales	23
Figura 3: Dimensiones servicio y proyectos y la gobernabilidad democrática.....	23
Figura 4: La satisfacción del servicio publico	24
Figura 5: Dimensiones de valor del servicio, confianza y expectativa.....	25

RESUMEN

El trabajo de investigación se tituló “Gestión municipal en la satisfacción del servicio público en una urbanización del distrito de Bellavista, 2021”, el estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión municipal en la satisfacción del servicio público, la investigación realizada es básica con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, se obtuvo como muestra 272 contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, se aplicó como instrumento un cuestionario para cada variable, conformado por preguntas cerradas y con respuestas de escala Likert, en donde ambos cuestionarios han sido validados por juicio de expertos y con la prueba de confiabilidad aplicada por consiguiente se obtuvo que el coeficiente alfa de Cronbach de la variable gestión municipal es 0.727 y la variable satisfacción del servicio público es 0.746.

Finalmente, en los resultados concluyeron que la gestión municipal si influye el 65.40% en la satisfacción del servicio público de acuerdo el valor de Nagerlkerke y con un nivel de significancia de 0.00 lo que indicó que se rechaza la hipótesis nula, asimismo, mencionar a las gestiones municipales priorizar y mejorar los servicios públicos de manera eficiente y eficaz.

Palabras clave: Gestión, municipalidad, gobernabilidad, compromiso y servicio.

ABSTRACT

The research work was titled "Municipal management in the satisfaction of public service in an urbanization of the Bellavista district, 2021", The study aimed to determine the influence of municipal management on public service satisfaction, the research carried out is basic with a quantitative approach of non-experimental design, a sample of 272 taxpayers from an urbanization of the Bellavista district was obtained, A questionnaire was applied as an instrument for each variable, consisting of closed questions and with Likert scale responses, where both questionnaires have been validated by expert judgment and with the reliability test applied, therefore, it was obtained that Cronbach's alpha coefficient of the municipal management variable is 0.727 and the public service satisfaction variable is 0.746.

Finally, the results concluded that municipal management does influence 65.40% in public service satisfaction according to the value of Nagerlkerke and with a significance level of 0.00, which indicated that the null hypothesis is rejected, also mentioning the municipal administrations prioritize and improve public services efficiently and effectively.

Keywords: Management, municipality, governance, commitment and service.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis es investigar en cuanto influye la gestión municipal del distrito de Bellavista con los servicios públicos que, brinda a los contribuyentes de la Urb. San Joaquín, ya que la mayoría de los contribuyentes cumplen con sus obligaciones tributarias y la satisfacción del servicio no se ve reflejado.

Asimismo, menciono la realidad problemática en algunos lugares que se han dado como: en el *mundo* varios países se ha visto perjudicado por la pandemia, ya que los gobiernos de diferentes gestiones han tratado de solucionar los servicios públicos que brinda como es la salud, educación, limpieza pública, seguridad ciudadana entre otros servicios; según Loey (2020) unos de los programas de las Naciones Unidas en el medio ambiente afirmó que “los Gobiernos deben tomar en cuenta el manejo de los residuos médicos, en la actual pandemia”; según lo que trata la publicación es que los residuos sólidos están mezclados con materiales médicos altamente contaminados como son los guantes, mascarillas, batas o insumos contaminados, que si no hay una adecuada limpieza podría surgir un efecto rebote, ya que afectaría la salud de las personas tanto en jóvenes, adultos y ancianos.

En América Latina surge varios tipos de problemas principalmente como es la salud, seguridad y limpieza pública, durante la pandemia del COVID-19 el problema ha surgido más en los países de América, como es el caso de los Bolivianos que expresaron su descontento en los servicios, hubo problemas en limpieza pública en la ciudad de La Paz de Bolivia como señaló el diario Exitosa (26 de abril de 2021) “Calles de La Paz se llenan de basura tras cinco días de huelga salarial” por falta de pagos de hace 5 meses que asciende 10 millones de dólares que corresponde el salario de al menos mil trabajadores, en tanto la población se vio afectada por los cúmulos de basura, si bien esto afecta la salud de la población, por otro lado, los datos de Latinobarómetro (2016, como se citó en Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, 2020) por concepto de seguridad dio a conocer que 40% de las personas de las regiones como Colombia, Perú, Brasil, México, Paraguay, República Dominicana y Bolivia tiene inseguridad, son víctimas de un delito con violencia, por otro lado Sanabria (2019), mencionó que la Contraloría General de la Republica de Costa Rica realizó un índice de gestión municipal (IGM)

que las 81 municipalidades, 56 municipalidades obtuvieron una nota inferior al 70% que no lograron aprobar la evaluación IGM 2018, que evalúa aspectos como el desarrollo institucional, planificación, participación ciudadana, rendición de cuentas, gestión de desarrollo ambiental, servicios sociales y económicos, la municipalidad de Nandayure tiene una deficiencia en gestión de servicio social y ambiental y seguida así diferentes municipalidades.

En el Perú tiene varios tipos de problemas de diferentes municipios del país, que hasta la actualidad la gestión municipal no soluciona sus problemas internos en el municipio en brindar un buen servicio al ciudadano, tal como es el caso de la municipalidad de Mollendo, Ica que: “Vecinos de Mollendo exigen a las autoridades el recojo de basura”. (Exitosa, 2020)

Según lo mencionado, las causas se darían por el mal manejo de los recursos disponibles por parte de la gestión municipal, como se evidenció en Ucayali que más de 171 funcionarios público del gobierno regional, provincial y local están involucrados por irregularidades. (Andina, 2021)

Bellavista es un distrito que ha sido afectada por problema de gestión municipal, cada cuatro años el contribuyente se enfrenta nuevas gestiones municipales de ser escuchados, atendidos y que los servicios públicos sea eficiente, como se evidencia en la gestión anterior hubieron problemas en el recojo de residuos sólidos así como dio a conocer RPP noticias (21 de diciembre de 2018), que “*Vecinos de Bellavista denuncian acumulación de toneladas de basura en varios puntos del distrito*”, según la página de Defensoría del Pueblo (2018) argumentó que una de las causas es por falta de pago de los trabajadores de la municipalidad de Bellavista, como se mencionó el problema que tiene la gestión, es no saber administrar los recursos de la recaudación fiscal que obtiene cada año, lo peor de esta situación los afectados son los ciudadano o contribuyentes del distrito que no están contentos con el servicio que se le brinda.

Actualmente, la nueva gestión municipal según el diario la Voz Perú (2021), la Contraloría mencionó que el distrito de municipalidad de Bellavista realizo contratos por un importe de S/140,377.60 para el mejoramiento de parques y jardines en lo que consiste semillas, abonos; es preciso mencionar que son gastos exagerados por parte de la gestión municipal actual no utiliza los recursos

adecuados, gastos innecesarios, la mala distribución en la recaudación obtenida, sabiendo que el distrito tiene problemas de seguridad y otros.

En esta investigación se tiene en cuenta dos tipos de justificación, que uno viene hacer *la justificación teórica* se tuvo como propósito aportar el conocimiento existente sobre el uso de recursos disponibles, el conocimiento de este tema permitió describir a cada uno de los factores que influye en la gestión municipal, en cuanto a la eficiencia para el desarrollo de la comunidad, con respecto a la *justificación práctica* con los resultados que se obtuvieron durante el proceso de investigación, se dispuso a las autoridades de la municipalidad, a efecto de que se tomen las decisiones adecuadas y oportunas para brindar una buena calidad de vida a los contribuyentes y ciudadanos.

En base a lo ya manifestado se ha formulado el problema general de la siguiente manera: ¿Como influye la gestión municipal en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021?, y a los problemas específicos se formulan de la siguiente manera: (a) ¿Como influye gestión municipal en el valor del servicio en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021? ; (b)¿Como influye gestión municipal en la confianza en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021?; (c) ¿Como influye gestión municipal en la expectativa en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021?

Asimismo, señalar el objetivo general formulado de la siguiente manera: Determinar la influencia de la gestión municipal en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización San Joaquín del distrito de Bellavista, 2021; y en los objetivos específicos se formularon de la siguiente manera: (a) Establecer la influencia gestión municipal en el valor del servicio en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021; (b) Establecer la influencia gestión municipal en la confianza en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021; (c) Establecer la influencia gestión municipal en la expectativa en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.

En cuanto a la hipótesis general finalmente viene hacer formulado de la siguiente manera: La gestión municipal influye positivamente en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista,

2021; y además las hipótesis específicas se formularon como la siguiente: (a) Gestión municipal influye positivamente en el valor del servicio en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021; (b) Gestión municipal influye positivamente en la confianza en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021; (c) Gestión municipal influye positivamente en la expectativa en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes nacionales, según Paiva y Meca (2018) investigaron sobre la calidad y satisfacción en el servicio buscó como objetivo principal determinar los niveles de satisfacción, contó con una muestra de 195 personas de Piura, la metodología que se empleó es deductivo, transeccional causal, no experimental transversal el instrumento que empleo es un cuestionario como resultado de que el 40.5% señala que el servicio se ve muy defectuoso en la Municipalidad, con respecto a la satisfacción el 32.8% indica que es regular; se pudo deducir que la calidad si influye en el nivel de satisfacción del usuario.

Según Huamán (2018) en la investigación realizada sobre la gestión municipal tuvo como objetivo general estudiar la influencia en la gestión municipal en la seguridad ciudadana en Pucallpa de los 2014 al 2016, contó con una muestra de 60 habitantes del distrito de Gallería, la metodología que empleo fue de diseño descriptivo, la investigación es no experimental de tipo transversal o transeccional, los resultados fueron que 66,7% se siente inseguro, el 31,7 % seguro y el 1,6% no opina se llegó en conclusión que la gestión municipal si influye.

Asimismo, Taboada (2016) en el trabajo de investigación desarrollado sobre la gestión servicios públicos y satisfacción del usuario busco como objetivo principal analizar el grado de relación entre las variables, se contó con una muestra de 162 usuarios del distrito de Amarilis, la metodología es de enfoque cuantitativo con estudio no experimental, diseño transversal, los resultados se evidenció que la gestión del servicio público es inadecuada en 66.67% y que los usuarios están insatisfecho en un 83.33%, se concluyó que entre las variables si existe relación.

Igualmente, López (2020) quien el trabajo de estudio efectuado sobre la gestión municipal determinó estudiar la relación entre la gestión y la calidad del servicio en el municipio de Tingo María, 2019; se trabajó con una muestra de 382 administrados del distrito de Rupa Rupa, la investigación es de diseño no experimental, tipo transversal, se aplicó un cuestionario como instrumento, los resultados determinó que 35% es regular en la gestión, con sus escalas de medición que va desde lo pésimo al excelente, igualmente para la variable calidad que es de 31%, donde se llegó como conclusión que si existe relación entre la gestión municipal y calidad de servicio.

Quispe et al. (2021) dan a conocer sus estudios sobre la gestión municipal, que tuvo como objetivo general mejorar la gestión municipal de un distrito, su investigación es cuasiexperimental con el modelo de *Open Government* la muestra consistió de 263 ciudadanos de un distrito de la Región Lambayeque y se determinó que el 97.3% la califica como baja gestión municipal y el 2.7% como mediana calidad, es decir que la región municipal tiene una baja calidad en la gestión municipal.

En los antecedentes internacionales según Solís et al. (2019) quienes en su trabajo de investigación sobre la gestión municipal en México buscó como objetivo analizar la remunicipalización con la postura de algunos autores y así establecer una propuesta para ampliar las atribuciones municipales, las técnicas aplicadas es a base de análisis documental, la observación, síntesis y deducción lógica, se tuvo que el 60% de la población con ingreso por debajo de la línea de bienestar exige tomar acciones, respecto a la descentralización de la gestión en la cual se concluye que se dé una eficiente remunicipalización de los servicios, contar con una estructura financiera y política para la adecuada gestión de los recursos municipales.

De igualmente Ros (2016) en el trabajo de investigación efectuado con respecto a la calidad del servicio percibida y la satisfacción del usuario se buscó como objetivo determinar si la satisfacción del usuario influye en la calidad del servicio percibido, con una muestra de 141 familias del apoyo educativo de ASTRADE como instrumento se aplicó el cuestionario para cada variable, la investigación es de tipo no experimental con un enfoque cuantitativo, se obtuvo como resultados que los usuarios están satisfecho en un 78.30% con el servicio que percibe en donde se concluyó que si existe influencia entre las variables.

Igualmente, Carpio (2020) en la investigación desarrollada sobre la gestión municipal en la provincia de Los Ríos de Ecuador tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, con una muestra de 284 ciudadanos mayores de 16 años, tipo de investigación es no experimental de enfoque cuantitativo, el instrumento que utilizó es un cuestionario para ambas variables obteniendo como resultado que el 34.15% en la gestión municipal es mala se concluye que no existe relación entre gestión municipal y satisfacción.

Por otra parte, Van y Poe (2016) en la investigación realizadas sobre los índices de satisfacción en la prestación de servicios por parte de la municipalidad, buscó como objetivo identificar las medidas de la municipalidad, se trabajó con 11 altos directivos en la ciudad de Tshwane mediante entrevista, el tipo de investigación es no experimental de diseño longitudinal con un enfoque cualitativo, los resultados evidencia la gestión y el nivel de prestación de servicio es satisfactorio, se concluye que la prestación de servicio ha mejorado.

Teniendo en cuenta a Dahlström et al. (2019), en el trabajo de investigación sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos buscó como objetivo reconocer el comportamiento del consumado, el trabajo fue realizado por una data de 243 observaciones por la estadística de Suecia, de diversas municipalidades, la investigación es no experimental se empleó la prueba estadística F, como resultado se obtuvo que si existe relación entre el nivel de subcontratación y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos bajo un conjunto de controles, se concluye que las municipalidades con residencia mayor educada y un nivel económico alto cuenta con un promedio alto en la satisfacción.

A propósito, se explicará los fundamentos teóricos, definiciones y características de las variables relacionadas con el trabajo de investigación, a continuación: La variable gestión municipal citando a Tikhonovskova et al. (2019) expresaron como un factor ideológico en una cierta proporción de rasgos e influencias ideológicas, se manifiesta en la percepción y construcción de escenarios en la gestión municipal, el nivel de comprensión sobre acciones y actitudes de la eficacia. Por otro lado, tenemos a Kalinichenko et al. (2021) indicó que es un paradigma, ya que surge nuevos cambios en la autoridad en lo que consiste en los poderes y funciones que lo establece la ley, que tiene como objetivo el desarrollo y la modernización en el municipio, dicho de otra manera, es la actividad del profesionalismo, que tiene el control para estos fines de servicio, el desempeño de ellos se ve reflejado en la sociedad.

Unas de la definiciones sobre la variable como dice el Ministerio de Administración Pública (MAP, 2016), definieron como la acción y efecto de organizar y administrar los recursos de la municipalidad de manera eficiente y eficaz, tiene como finalidad elevar las condiciones económicas, sociales, humanas,

físicas culturales del municipio y de su población, desde el punto de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, 2008) manifestaron que si una municipalidad cuenta con una buena gestión en lo democrático, participativa, organizada y transparente, para que el desarrollo económico sea igualitario, un desarrollo social y un medio ambiente protegido y sostenible, el municipio debe tener estos requisitos para tener un buen desarrollo local.

Por otro lado, Fattakhova, et al. (2015) definieron la gestión como la calidad de vida que es igualmente importante para el desarrollo del marco, según Pichilingue y Mamani (2017) indicaron que: “gestión de las municipalidades provinciales y distritales se originan en la respectiva demarcación territorial que aprueba el Congreso de la República, la propuesta del Poder Ejecutivo y sus principales autoridades emanan de la voluntad popular conforme a ley electoral”.

Además, se establece principios generales según Tikhonovskova et al. (2019) dieron a conocer que el funcionamiento de los municipios en la gestión viene hacer un componente de auto gobierno local, que está dirigido en la implementación de actividades profesionales sobre la satisfacción de necesidades y prestación de servicios a la comunidad municipal.

Con respecto a la variable tiene 4 dimensiones uno de ellos es: El desarrollo organizacional significa que se efectúa procesos planificados destinados a variar actitudes, valores, comportamientos y la estructura de la organización, en lo cual permitirá mejorar las tecnologías, los problemas disminuirá con respecto a los desafíos que surgen en el entorno. (USAID, 2008)

A continuación, los conceptos de los indicadores del desarrollo organizacional, de acuerdo con Nzimande y Padayachee (2017) manifestaron que la planificación viene hacer una herramienta necesaria en las actividades presupuestarias para el desarrollo de las municipalidades, la misma que organiza la adquisición de los bienes, materiales idóneos y servicios de calidad, los procesos deben ser eficaz ya que permite en el ahorro, tiempo y dinero; el plan institucional son planes de desarrollo de servicios sean integrales con medidas accesibles para fortalecer la realización de derechos constitucionales, que forman parte del derecho socioeconómico (Mahlasela et al., 2020); en la planificación municipal según MAP (2016), comprende los procesos de ejecución que se define en las acciones, el

tiempo que lleva a realizarse o adquirir un bien o servicio, se tiene como propósito alcanzar los objetivos o metas deseadas, haciendo el buen uso de los recursos.

La estructura organizacional como dice Buley et. al. (2016) son órganos de la entidad municipal, formados por sus mejores representantes, tiene todas las oportunidades para tomar una mejor decisión. En la opinión de Osborne (2006, como se citó en Robinson, 2015) dio a conocer que se basa en un control centralizado, establece reglas y directrices, separaron la formulación de políticas de la implementación. De acuerdo con García et al. (2014) argumentaron que las prácticas en el trabajo ayudan el desarrollo de la persona en su organización y su entorno laboral.

Finanzas municipales es la segunda dimensión según USAID (2008) describieron que la municipalidad cuenta con información cuantitativo, monetarios y transferencia o transacciones que se realizan, esta información ayuda en la toma de decisiones de inversión y financiamiento de la municipalidad; empleando las palabras de Plzakova (2017) indicó que su unidad es autónoma municipal que tiene de carácter financiero, donde se realiza procesos para tomar decisiones de los recursos.

A continuación, los conceptos de los indicadores de finanzas municipales es la recaudación municipal en la opinión de Chauke y Sebola (2016) manifestaron que es una necesidad que los municipios fortalezcan su brazo de aplicación de la recaudación de ingresos, desde la posición de Liman (2020) aludió que cuando los municipios tienen déficits presupuestarios y están constitucionalmente restringidos para recaudar impuestos a la propiedad, en el cual aumentan la tasa.

Administración financiera teniendo en cuenta a MAP (2016) son conjunto de acciones y actividades para obtener los recursos financieros, en la cual se administrará los recursos con el fin que estos recursos garantice la satisfacción de ciertas necesidades básicas y la concreción de los objetivos planteados; se entiende que los administradores municipales no son solo el organismo que lleva a cabo en la distribución de los fondos devengados de los presupuestos, sino también representantes de la entidad (Zeldner, 2013, como se citó en Ruslanovna et al., 2015). En la actualidad los funcionarios regionales y municipales han obtenido poderes que no se sustentan con recursos financieros y tienen que asumir la responsabilidad del estado en diversas áreas de la vida social y económica de la

sociedad sin tener la oportunidad de influir en el objeto de la regulación dentro del modelo de procedimientos. (Shlychkov et al., 2017)

Presupuesto municipal son presupuestos que deben asegurar los ingresos y esto deben ser proporcionales a los gastos, de sus propias fuentes, de impuestos compartidos y subvenciones de los presupuestos estatales y de la comunidad. (Peric y Jerkovic, 2017)

Servicios y proyectos es la tercera dimensión abarca la verificación de la calidad y cobertura de los servicios municipales, si se cumplen con los tributos y contribuciones y si se generan alternativas focalizadas, a través de proyectos, destinadas a solucionar las demandas de la población, principalmente de los sectores en desventaja. (USAID, 2008)

A continuación, los conceptos de los indicadores de la dimensión Servicios y proyectos viene ser servicios municipales es la capacidad de un municipio en brindar servicios básicos que está determinada al desarrollo y abastecimiento de hogares. Como expresaron Mahlasela et al., (2020) es no negociable, los municipios deben seguir proporcionando a las comunidades con un servicio básico deseable que sea adecuado para las necesidades humanas. Por otro lado, la Ley Orgánica de Municipalidades - LOM (2005) estableció que: "los servicios públicos locales pueden ser de gestión directa y de gestión indirecta, siempre que sea permitido por ley y que se asegure el interés de los vecinos, la eficiencia y eficacia del servicio y el adecuado control municipal". (Art.32)

Las características del servicio según Zeithaml et al. (2009, como se citó en Matsumoto, 2014) vienen ser: *la intangibilidad* son acciones en lo que no se puede visualizar, ni oler y ni tocar es una gran desventaja ya que no se puede fijar un precio y sobre todo es dificultoso ser patentada, *la heterogeneidad* es la no igualdad de servicio porque puede diferenciar una mínima similitud, *naturaleza perecedera* quiere decir que hay un tiempo que existe, no se puede guardar o almacenar, la *producción y consumo* se realiza de manera simultánea se puede producir consumir y luego producir o viceversa no existe un orden, *la inseparabilidad* existe una relación entre el cliente y el personal, es el inicio y al terminar en el momento del servicio brindado, y la última característica es el *tiempo* por ejemplo la persona no debe esperar mucho tiempo en ser atendidos, al disminuir al máximo tiempo se

lleva a concluir que hay una mayor eficacia en la empresa y/o entidad y como resultado la persona estará más satisfecha con el servicio otorgado.

Gestión de proyectos consiste proyectos en la financiación, planificación, construcción, gestión y mantenimiento los proyectos de inversores privados (Almarri y Boussabaine, 2017)

Gobernabilidad democrática es la cuarta dimensión se expresa que la municipalidad motiva la participación de la población en las decisiones del gobierno municipal que se enlaza con el mejoramiento de sus condiciones de vida. (USAID, 2008), de acuerdo con Buley et. al. (2016) dieron a conocer que el desarrollo de programas para un desarrollo territorial está basado en el dominio de los mecanismos, para la participación pública en los asuntos de actualidad de la región o municipio, en la *participación ciudadana* en la opinión de MAP (2016) son pensamientos estratégicos, transparencia se basa en la información, ya que consiste en el desarrollo local.

Las normas según LOM (2005) estableció son funciones de los consejos municipales mediante la aprobación de ordenanzas y acuerdos, las gerencias resuelven aspectos administrativos a su cargo a través de resoluciones y directivas, por lo que puede influir en la integración institucional y económica de forma indirecta. Como expresó Fernández (2010), es una teoría jurídica y administrativo lo que significa que los servicios deben ser de buena calidad en el momento que se administre ya que debe cumplir con los reglamentos y leyes que lo indica.

En segundo lugar, la siguiente variable en la investigación es la satisfacción del servicio público, algunos autores lo clasifican en teorías psicológicas y en teorías económicas, desde la posición de MacCallum y Harrison (1985, como se citó en Lloréns y Fuentes, 1995) dieron a conocer la teoría de la interdependencia, se refiere que las conductas individuales tienen un efecto en los resultados que son recibidos por otro, según Oliver (1980, como se citó en Morales y Hernández, 2004) sostuvo desde una perspectiva cognitiva, es la evaluación emocional después de una compra o uso, en lo que se llega a evaluar y comparar las expectativas de la persona y el rendimiento que es percibido, tal como expresó Westbrook (1983, como se citó en Velandia et al., 2007) es la perspectiva afectiva, que el procesamiento de información no es el comienzo, en el proceso de uso o consumo del producto, considera que son los componentes afectivos, vienen hacer

“fenómenos mentales relacionados a los sentimientos subjetivos que estos son acompañados a los sentimientos”.

En la opinión de Morales y Hernández (2004) dieron a conocer que son resultados de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo, es decir, desde que el usuario o consumidor empieza a recepcionar un bien o servicio, el sujeto esta experimentado diferentes emociones durante el proceso de consumo ya que desde ahí se evalúa los cambios hacia el objeto de consumo y/o uso.

A continuación, las definiciones o conceptos de algunos autores entre ellos Kotler (2003, como se citó en Mejías y Martínez, 2011), definió como el estado de ánimo de la persona en diferentes niveles, que resulta reparar el desempeño del producto o servicio bajo sus expectativas desde la posición de Mejías y Martínez (2011) consideraron que la satisfacción es una evaluación que ejecuta el cliente con relación a un servicio en la cual depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas, si es lo contrario se producirá la insatisfacción; según Churchill y Suprenant (1982, como se citó en Morales y Hernández, 2004) definieron que la satisfacción es la respuesta a la compra de un producto o el uso de un servicio, que surge comparaciones por costos y recompensa de una compra esperada.

Por otro lado, Oliver (1981, como se citó en Lloréns y Fuentes, 1995) definió como la satisfacción o insatisfacción del cliente se analiza por la impresión que el sujeto experimenta después de una compra o servicio como resultado se tendría la disconformidad negativo o positivo entre las expectativas y los sentimientos causados por la experiencia

Por otro lado, Jayanti y Jackson (1991) definieron la satisfacción con los servicios es el resultado de la percepción de rendimiento durante el acto de consumo en lo intangible y/o tangible del servicio, dada su intangibilidad suele ser difícil tener alguna información en comparar el rendimiento con las expectativas.

Como lo hace notar Anderson y Sullivan (1993, como se citó en Lloréns y Fuentes, 1995) crearon un modelo en la satisfacción que está en función del desempeño percibido y la disconformidad, dieron a conocer que la disconformidad son efectos separados sobre la satisfacción. Este modelo enfatiza que la evaluación del desempeño ayuda integrar al moderador en el nivel de influencias en la

disconformidad, es decir que si un servicio es difícil de juzgar se entiende que el servicio es aceptado y menos probable que haiga disconformidad.

Asimismo, señalar que este estudio la satisfacción está enfocado a los servicios públicos que se tiene como consecuencia del problema y se busca investigar al objetivo, como lo hace notar Broid (2010, como se citó en Hernández y Pérez, 2013) fundamentó que es una teoría económica, el gobierno local (municipalidad) tiene la facultad de proporcionar ciertos servicios para el ciudadano ya que sea de mayor eficiencia, es decir que, al brindar un servicio al ciudadano, tiene que estar satisfecho por el servicio que se le ha otorgado, visto que la economía estudia las necesidades del ciudadano en lo que consiste satisfacer sus necesidades; como afirmó Matsumoto (2014), son actividades reconocibles e invisible que tiene como objetivo brindar satisfacción a los clientes que está de acuerdo a sus necesidades y deseos.

Con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción se ha tomado los atributos de servicio que desempeña la municipalidad con respecto a los contribuyentes que son:

Valor de servicio es la primera dimensión citando a Mejías y Martínez (2011), es la relación entre calidad y tasas y tarifas que el cliente separa tras el servicio recibido, por otro lado, es el enfoque económico y comercial no siempre se puede utilizar para medir el valor agregado generado por los proveedores de servicios públicos. En economía, el valor tiende a equipararse a cambio de recursos como dinero, precio o trueque, asumiendo que el precio es un reemplazo del valor. (Bozeman, 2007, como se citó en Wahyudi, 2016)

Según Aberbach y Christensen (2005, como se citó en Cuellar et al., 2009), es muy distinta la relación del ciudadano y contribuyentes ambos tienen derecho, sin embargo, el contribuyente paga sus impuestos por el servicio que recibe y del ciudadano es un beneficio social, el procedimiento de autorización sea por tramitar unos documentos, a lo que le llama usuario de un servicio

Tasas en relación con las tarifas de usuario, esto significa que un municipio de una provincia puede promulgar una tarifa de usuario por un bien o servicio público en particular y con características particulares. (Tedds y Althaus, 2016), empleando las palabras de Poliak (2017) declaró los impuestos locales se perciben como una fuente de financiación del público prestación de servicios.

Las tasas de servicio son conocido como *arbitrios*, estas tasas son pagos para el mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente. Estos servicios son calculados por uso, tamaño y ubicación del predio, que son servicios de limpieza pública, parques y jardines y seguridad ciudadana. (Texto Único Ordenado de la Ley Municipal, 2004)

Confianza es la segunda dimensión a juicio de Mejías y Martínez (2011) son percepciones del cliente, con respecto a su capacidad de la entidad de prestar un buen servicio en el futuro donde el cliente tienda a recomendar el servicio a otras personas, por otro lado Andaleeb (1992, como se citó en Alketbi et al., 2020) la confianza significa la creencia, actitud o expectativa de una de las partes del comportamiento, con relación a sus resultados que serán para las ventajas de la parte que confía.

Expectativa es la tercera dimensión según Mejías y Martínez (2011) es el nivel de referencia que un consumidor espera por un producto o servicio, así como Oliver (1980, como se citó en Velandia et al., 2007) explicó la satisfacción e insatisfacción general(global) con respecto a las expectativas, el autor realizó un modelo con tres factores: a) el efecto de la disconformidad, b) los efectos de los afectos positivos y negativos a base de sus componentes, que están originados con los atributos, y estas a su vez originadas en la experiencia de los atributos y, c) el efecto directo de la satisfacción e insatisfacción con los atributos.

La necesidad para Kotler et al. (2004, como se citó en Manowicz, 2017) son característica indispensable del servicio, es la necesidad de la integración de un factor externo, el cliente tiene la facultad en el proceso de prestación del servicio, que consiste en la introducción de un objeto de servicio por parte del consumidor en el proceso de creación y prestación del servicio.

En donde el servicio esperado para Onwonga (2012), es una medida de cómo el cliente en sus necesidades, deseos, anhelos o expectativas se han cumplido o excedido.

Según Cuellar et al. (2009) mencionaron que los ciudadanos ahora en día son más exigentes ya que están más informados y conocen sus derechos, las necesidades generan expectativa, al ser cumplidas estas expectativas generaría nuevas necesidades respecto a la acción pública, estas variarían por una gran diversidad de cultura a causa de una emigración.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El presente trabajo es de enfoque cuantitativo el método aplicado es de recolección y análisis de datos, busca replicar las preguntas del problema con métodos estadístico para contrastar la hipótesis.

Asimismo, también mencionar que es de aplicación básica porque solo va a fundamentar el problema que surge en la realidad de acuerdo con Valderrama (2013) argumentó que es llamada puro, teórico o fundamental porque busca profundizar acerca las teorías o científicas, su búsqueda es la recopilación de datos, que está enfocado más a la realidad.

Además, es de método deductivo que determinó los hechos más importantes de lo general a lo particular, dicho de otro modo, Popper (2001, como se citó en Ñaupas et al., 2013) comprende cuatro pasos: “observación del problema, hipótesis, la consecuencia o el resultado y la verificación u observación (validez)”.

Diseño de investigación: El trabajo de investigación es de diseño no experimental consistió en estudiar y analizar las variables sin ningún tipo de manipulación, así también, se hace mención que la investigación es transversal o transeccional porque el trabajo se realizó en un tiempo y un momento determinado en la recolección de información, desde la posición de Palella y Martins (2012), es la recolección de datos en un solo momento y en único tiempo que tiene como objetivo describir las variables sin manipulaciones en ellas y examinar sus acciones en el impacto que puede provocar. (p.94)

Además, la investigación es correlación- causal, porque se midió la relación entre las variables y su influencia, es decir si existe una relación causal y si produjo un efecto sobre variable, desde la posición de Valderrama (2013), estas relaciones causales son explicadas, en lo que consiste describir la relación que existe entre ellas que se subdivide en grupo o subgrupos en momento determinado, la relación causal es:

$$X_1 \longrightarrow X_2$$

$$X_1 \longrightarrow X_3$$

$$X_2 \longrightarrow X_3$$

Que, quiere decir que X_1 influye en X_2 , como así también influye en X_3 , al igual que X_2 influye en X_3 .

3.2 Variables y operacionalización

En el presente trabajo se estudiaron las variables de gestión municipal y la satisfacción del servicio público, con respecto a la variable independiente, es la gestión municipal que es una variable cualitativa y la variable dependiente es la satisfacción del servicio público que también es una variable cualitativa. A continuación, se explica las variables:

Variable independiente: Gestión municipal

Definición conceptual: Desde el punto de vista USAID (2010) la gestión municipal tiene que ser democrático, participativa, organizada y transparente, para que el desarrollo económico sea igualitario, social y que el medio ambiente sea protegido y sostenible.

Definición operacional: Se define en cuatro dimensiones, tales como el desarrollo organizacional, finanzas municipales, servicios y proyectos, y la gobernabilidad democrática que se midió empleando como instrumento un cuestionario donde hay un conjunto de preguntas, es una herramienta que permite recoger datos.

Los indicadores vienen hacer unidad de medida de las dimensiones que conlleva a elaborar las preguntas tales como: el plan institucional, estructura organizacional. administración financiera, recaudación municipal, presupuesto municipal, servicios municipales, gestión de proyectos, aceptabilidad de población, participación y concertación y por último la norma.

Escala de medición, se trabajó con la escala de Likert, que tiene como respuesta 5 alternativas que se ordenara de forma ascendente, según en esta variable se definió desde pésimo (1), malo (2), regular (3), bueno (4) o excelente (5).

Variable dependiente: Satisfacción del servicio publico

Definición conceptual: Es la satisfacción del ciudadano sobre los servicios que depende las acciones de la entidad pública desde Mejías y Martinez (2011) son evaluaciones que ejecuta el cliente con relación a un servicio en la cual depende

de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas, si es lo contrario se producirá la insatisfacción.

Definición operacional: Definió en tres dimensiones tomando el modelo Mejías y Martínez (2011) indicaron: “Valor del servicio, confianza y expectativa” nos enfocaremos más a las expectativas del usuario, se utilizó como instrumento un cuestionario con un conjunto de preguntas, es una herramienta que permite recoger datos.

Indicadores vienen hacer unidad de medida de las dimensiones que conlleva a elaborar las preguntas tales como: tasa de seguridad, de parques y jardines, de limpieza, tarifas municipales, capacidad de conocimientos, amabilidad de persona, seguridad, trato recibido, promesas, necesidades y el servicio esperado.

Escala de medición, se trabajó con la escala de Likert, que tiene como respuesta 5 alternativas que se ordenara de forma ascendente, según en esta variable se definió desde totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4) o totalmente de acuerdo (5).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Como definieron Ñaupes et al. (2013) “es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de la investigación” (p.246); se contó con una población a los contribuyentes de la urb. San Joaquín del distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, existe 927 contribuyentes, esta información es de 31 de mayo del 2021, a continuación, se presenta los criterios para la muestra:

Criterio de inclusión: Se trabajó con los contribuyentes que tiene solo un predio en el distrito, que están registrados en la municipalidad Distrital de Bellavista como persona natural, que no cuenta con beneficio por adulto mayor o pensionista y sobre todo que su dirección fiscal figure en el distrito de Bellavista.

Criterio de exclusión: No se trabajó con contribuyentes que están registrados en la municipalidad como: personas jurídicas, contribuyentes que tiene más de un predio, contribuyentes que tiene algún beneficio y por último la dirección fiscal figure fuera del distrito.

Muestra: como definió según el Valderrama (2013) “Es un subconjunto representativo de un universo o población”. Habitualmente se le denomina con la

letra “n”. El cálculo de tamaño de la muestra se aplicó porque la población es conocida y es una variable cualitativa, la fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Denominación:

n= tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza (1.96)

N= tamaño de la población=927

E= error (0.05)

p= tasa de probabilidad (0.50)

q= (1-p) = 0.5

cálcula:

$$n = \frac{1.96^2 \times 927 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (927 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 271.81$$

n= 272 personas

Muestreo: Es el proceso de selección que representa a la población, por lo tanto, permite evaluar los parámetros de la población. (Valderrama, 2013)

El tipo de muestreo que se utilizó es *probabilístico* porque la muestra ha sido seleccionada al azar con las mismas modalidades ya que se tiene la misma probabilidad al escoger.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el trabajo de investigación unas de las técnicas que se empleó es la realización de encuesta, para Hernández Sampieri (2010, como se citó en Valderrama, 2013) consistió que un cuestionario mide los niveles de conocimientos y escala de actitudes. El cuestionario es un conjunto de preguntas con respecto a las variables y sus dimensiones que se ha tomado.

Instrumento de la variable 1: Gestión municipal

Ficha técnica

- Instrumento : Escala de Linkert
- Autores : USAID
- Año : 2008
- Tamaño muestral : 272 contribuyentes
- Tipo de técnica : encuesta aplicada por cada contribuyente
- Tiempo utilizado : 10 minutos
- Tipo de instrumento : Se utilizo el cuestionario para ambas variables

Instrumento de la variable 2: Satisfacción del servicio publico

Ficha técnica

- Instrumento : Escala de Linkert
- Autores : Mejías y Martinez
- Año : 2011
- Tamaño muestral : 272 contribuyentes
- Tipo de técnica : encuesta aplicada por cada contribuyente
- Tiempo utilizado : 10 minutos
- Tipo de instrumento : Se utilizo el cuestionario para ambas variables

La validez es un instrumento de medición donde se detalla si el cuestionario es apto para seguir con los procedimientos de la investigación. Como indicaron Palella y Martins (2012) la validez se define como la usencia de sesgos que manifiesta la relación en lo que se mide y aquello lo que realmente se quiere medir, asimismo mencionar que se empleó una prueba piloto con las mismas preguntas y respuesta a 20 contribuyentes en la Urb. Santo Domingo del distrito Carabayllo que tiene las mismas características al distrito de la investigación, en la siguiente tabla 1 se muestra el alfa de Cronbach (α) para la variable gestión municipal que es de 0.727 y la segunda variable satisfacción del servicio público es 0.746.

Tabla 1*Alfa de Cronbach*

Variables	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión municipal	0.727	21
Satisfacción del servicio publico	0.746	17

Fuente: elaboración propia

El alfa de Cronbach es una técnica que permite establecer el nivel de confiabilidad, uno de los requisitos es que tenga como medición la respuesta escala de Linkert, el Cronbach por su parte llega a medir la confiabilidad la consistencia interna de los ítems, donde varía entre 0 y 1. (Palella y Martins, 2012)

Tabla 2*Criterio de decisión para la confiabilidad de un instrumento*

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41- 0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0-0,20	Muy baja

Fuente: elaboración propia

En la tabla 1 se visualiza que las dos variables tienen una confiabilidad alta según la tabla 2 que empleó Hernández et al. (2000, como se citó en Palella y Martins, 2012) por lo tanto es accesible el instrumento para la utilización.

3.5 Procedimientos

En el trabajo de investigación para la recolección de datos se procedió a presentar la carta de autorización a la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital de Bellavista, provincia Constitucional del Callao, para el conocimiento del trabajo de investigación, así poder realizar el cuestionario sin tener ningún tipo de problemas con la autoridad y con el contribuyente, este tipo de cuestionario se trabajó con hojas impresas y la utilización de los formularios de Google para obtener la recolección de datos, se realizó las medidas de bioseguridad por la pandemia COVID-19 debido que el trabajo se realizó en encuesta de una forma directa con el colaborador(contribuyente), luego del recojo se puede decir que hubo ciertas dificultades, ya que no todos quisieron participar

en la encuesta por cierta inseguridad sea por el contagio, tiempo de disponibilidad y la desconfianza. Por lo tanto, hubo demora en las respuestas del trabajo de investigación, ya que no se realizó en un mismo día para todos los contribuyentes según la muestra obtenida, sino fueron varios días en la obtención de resultados.

3.6 Método de análisis de datos

El método de la investigación que se utilizó es el método estadístico, como expresó Valderrama (2013) define que: “se trabaja a partir de datos numéricos, se obtiene resultados mediante determinadas reglas y operaciones”, donde el autor explica que tiene cuatro pasos que es: *la etapa inicial, la tabulación y agrupación de resultados, medición de datos y por último la inferencia estadística.*

En este estudio se podrá dar como respuesta a la hipótesis general y específico, resaltar que la variable independiente y dependiente son cualitativas por lo tanto se tiene un análisis descriptivo y un análisis inferencial, que para el análisis inferencial la prueba de hipótesis se tomó la regresión logística ya que ambas variables son cualitativas y tienen como escala ordinal. Para el análisis descriptivo e inferencial se procedió tabular la información en el software estadístico SPSS, tomando en cuenta la cantidad de ítems por dimensión de cada una de las variables y su respectiva sumatoria parcial, así como la suma total de la data recopilada.

3.7 Aspectos técnicos

En el presente trabajo de investigación se ha cumplido con todos los requisitos éticos en la elaboración de la tesis, bajo normas de la Universidad Cesar Vallejo que viene hacer los reglamentos, autorización de los directores de la escuela en todo tipo de documentación, asimismo mencionar las normas séptima edición de American Psychological Association (APA) en donde se tomó las formas de citas en párrafos, tablas, figura y las referencias bibliográficas.

Por otro lado, para el cuestionario se tomó el consentimiento de los contribuyentes para la obtención de sus respuestas, mencionar también que ha sido reservado, que es de mucha confidencialidad y anonimato en cuanto a sus respuestas. Con respecto a los resultados de la investigación, se dará a conocer a las autoridades del municipio de Bellavista, para que tomen algunas medidas y estrategias para el desarrollo de la comunidad.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de las variables de estudio

Tabla 3

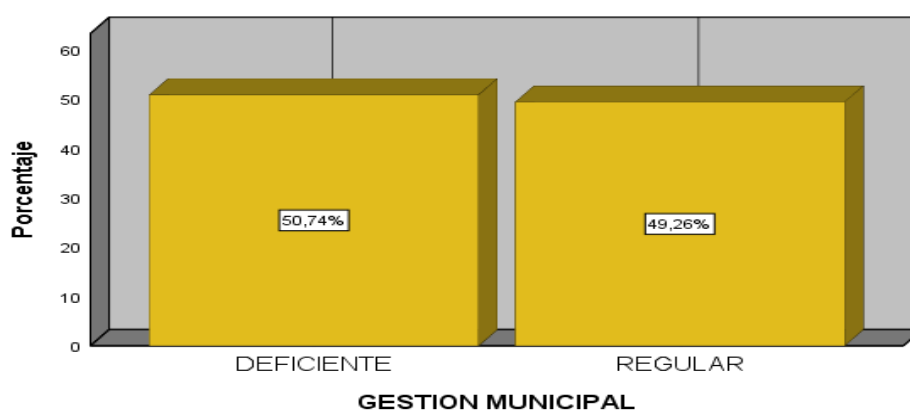
Descripción de resultados de la gestión municipal

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	138	50.74
	Regular	134	49.26
	Eficiente	0	0.0
	Total	272	100.0

Fuente: elaboración propia

Figura 1

La gestión municipal



Fuente: elaboración propia

En la tabla 3 y figura 1 se aprecia que la gestión municipal según el 50,74% de los encuestados tiene una tendencia al nivel deficiente; asimismo, el 49,26% manifestó como regular y el nivel eficiente fue 0%.

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable

Tabla 4

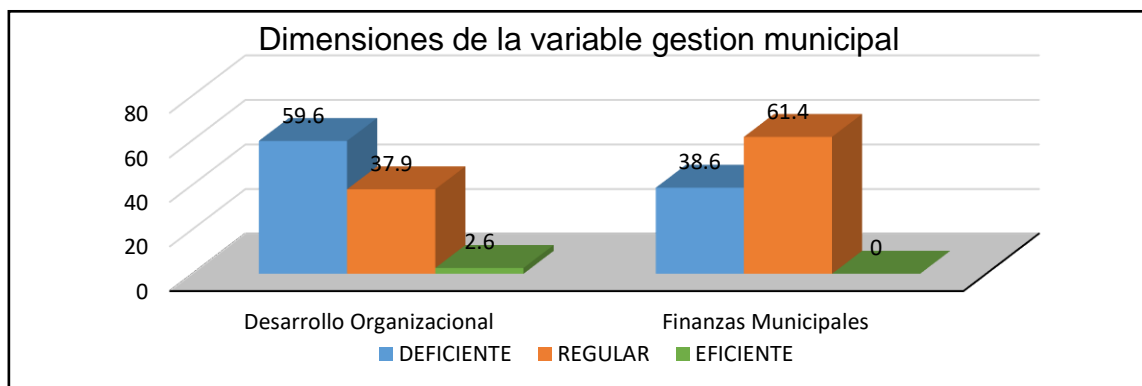
Descripción de las dimensiones desarrollo organizacional y finanzas municipales

Niveles	Desarrollo Organizacional		Finanzas Municipales	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	162	59.6	105	38.6
Regular	103	37.9	164	61.4
Eficiente	7	2.6	0	0
Total	272	100	272	100

Fuente: elaboración propia

Figura 2

Dimensiones desarrollo organizacional y finanzas municipales



Fuente: elaboración propia

En la tabla 4 y figura 2 se aprecia que el desarrollo organizacional según el 59,6% de los encuestados tiene una tendencia al nivel deficiente; asimismo, el 37,90% manifestó como regular y solo 7% un nivel eficiente y finanzas municipales según el 38.60% de los encuestados tiene una tendencia al nivel deficiente; asimismo, el 61.40% manifestó como regular y solo un 0% en un nivel eficiente.

Tabla 5

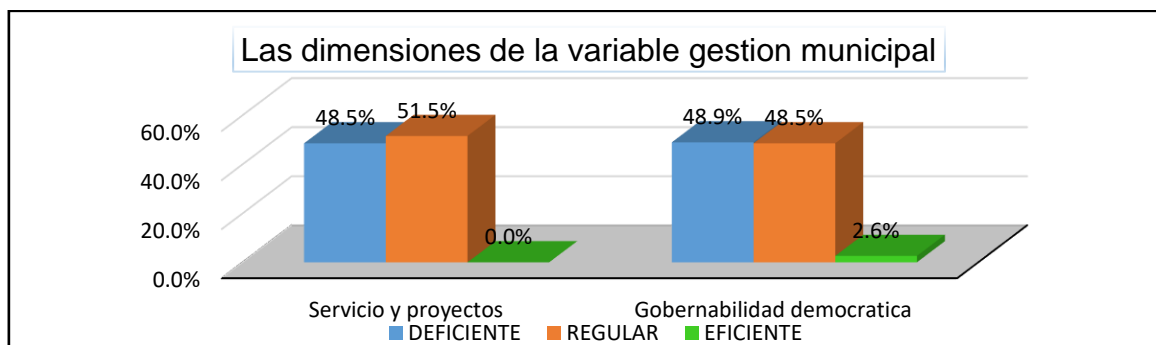
Descripción de las dimensiones servicio y proyectos y la gobernabilidad democrática

Niveles	Servicio y proyectos		Gobernabilidad democrática	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	132	48.5	133	48.9
Regular	140	51.5	132	48.5
Eficiente	0	0	7	2.6
Total	272	100	272	100

Fuente: elaboración propia

Figura 3

Dimensiones servicio y proyectos y la gobernabilidad democrática



Fuente: elaboración propia

En la tabla 5 y figura 3 se aprecia que el servicio público y proyecto según el 48.50% de los encuestados tiene una tendencia al nivel deficiente; asimismo, el 51.5% manifestó como regular y solo 0% un nivel eficiente y gobernabilidad democrática según el 48.90% de los encuestados tiene una tendencia al nivel deficiente; asimismo, el 48.50% manifestó como regular y solo un 2.6% en un nivel eficiente.

Tabla 6

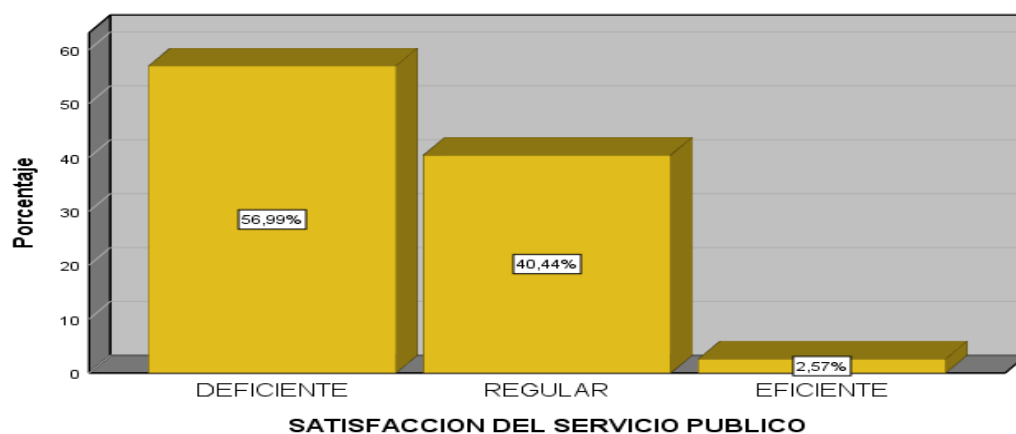
Descripción de la variable satisfacción del servicio publico

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	155	56.99
	Regular	110	40.44
	Eficiente	7	2.57
	Total	272	100.0

Fuente: elaboración propia

Figura 4

La satisfacción del servicio publico



Fuente: elaboración propia

En la tabla 6 y figura 4 se aprecia que la satisfacción del servicio público según el 56,99% de los encuestados tiene una tendencia al nivel deficiente; asimismo, el 40,44% manifestó como regular y el nivel eficiente fue 2.5%.

Tabla 7

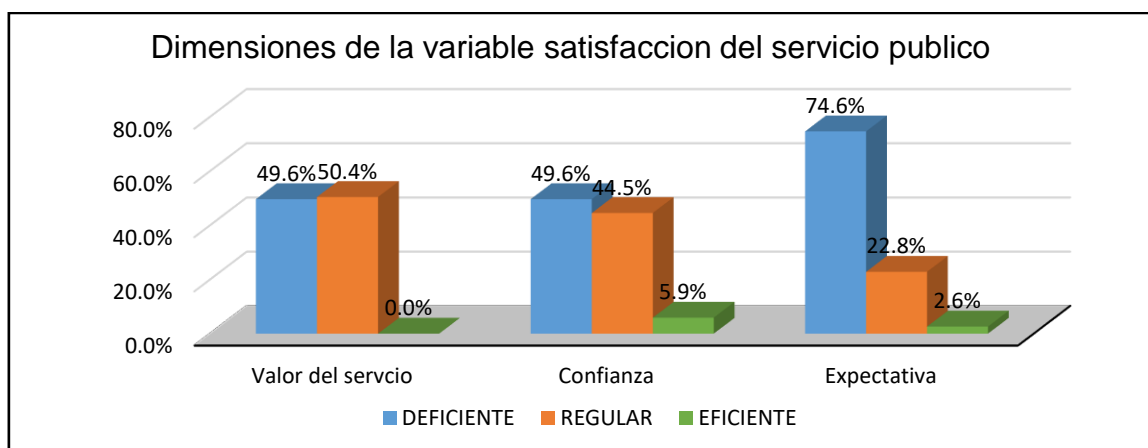
Descripción de las dimensiones de la variable satisfacción de los servicios públicos

Niveles	Valor del servicio		Confianza		Expectativa	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	135	49.6	135	49.6	203	74.6
Regular	137	50.4	121	44.5	62	22.8
Eficiente	0	0.0	16	5.9	7	2.6
Total	272	100.0	272	100.0	272	100.0

Fuente: elaboración propia

Figura 5

Dimensiones de valor del servicio, confianza y expectativa



Fuente: elaboración propia

En la tabla 7 y figura 5 se aprecia que el valor del servicio según el 49.60% de los encuestados tiene una tendencia al nivel deficiente; asimismo, el 50.4% manifestó como regular y solo 0% un nivel eficiente; la confianza según el 49.60% de los encuestados tiene una tendencia al nivel deficiente; asimismo, el 44.50% manifestó como regular y solo un 5.9% en un nivel eficiente y la expectativa según el 74.60% de los encuestados tiene una tendencia al nivel deficiente; asimismo, el 22.80% manifestó como regular y solo un 2.60% en un nivel eficiente.

Análisis inferencial de las variables de estudio

Prueba de Hipótesis General

H0: La gestión municipal no influye positivamente en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.

H1: La gestión municipal influye positivamente en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.

Tabla 8

Prueba de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la gestión municipal en la satisfacción del servicio público

	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Gestión municipal	889.545	196	0.000	Cox y Snell	0.651
				Nagelkerke	0.654
				McFadden	0.197

Fuente: elaboración propia

En efecto la tabla 8, el p-valor igual a 0.000 es menor que el error estimado (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis de nula, es decir, la gestión municipal influye positivamente en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021, por otro lado, los valores de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la gestión municipal influye en un 65.40% en la satisfacción del servicio público.

Prueba de Hipótesis Específico 1

H0: Gestión municipal no influye positivamente en el valor del servicio en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.

H1: Gestión municipal influye positivamente en el valor del servicio en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.

Tabla 9

Prueba de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la gestión municipal en el valor del servicio

	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Gestión municipal	673.07	126	0.000	Cox y Snell	0.597
				Nagelkerke	0.600
				McFadden	0.170

Fuente: elaboración propia

Dicho de otra manera la tabla 9, el p-valor igual a 0.000 es menor que el error estimado (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis de nula, es decir, la gestión

municipal influye positivamente en el valor del servicio en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021, por otro lado, los valores de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la gestión municipal influye en un 60.00% en el valor del servicio público.

Prueba de Hipótesis Específico 2

H0: Gestión municipal no influye positivamente en la confianza en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.

H1: Gestión municipal influye positivamente en la confianza en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.

Tabla 10

Prueba de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la gestión municipal en la confianza

	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Gestión municipal	840.182	112	0.000	Cox y Snell	0.411
				Nagelkerke	0.413
				McFadden	0.099

Fuente: elaboración propia

Visto que la tabla 10, el p-valor igual a 0.000 es menor que el error estimado (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis de nula, es decir, la gestión municipal influye positivamente en la confianza en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021, por otro lado, los valores de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la gestión municipal influye en un 41.30% en la confianza.

Prueba de Hipótesis Específico 3

H0: Gestión municipal no influye positivamente en la expectativa en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.

H1: Gestión municipal influye positivamente en la expectativa en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.

Tabla 11

Prueba de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la gestión municipal en la expectativa

	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Gestión municipal	789.684	126	0.000	Cox y Snell	0.445
				Nagelkerke	0.447
				McFadden	0.110

Fuente: elaboración propia

En efecto a la tabla 11, el p-valor igual a 0.000 es menor que el error estimado (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir, gestión municipal influye positivamente en la expectativa en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021, por otro lado, los valores de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la gestión municipal influye en un 44.70% en la expectativa.

V. DISCUSIÓN

En los resultados de la presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión municipal en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, estas variables son importantes porque ayuda mejorar la calidad de vida de los ciudadanos e identificar cual es el problema de la realidad.

Hay que destacar la constatación del objetivo general se determinó que la gestión municipal influye 65.4% en la satisfacción del servicio público, con un nivel de significancia 0.00, entonces se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Al respecto se revisaron diversos estudios nacionales e internacionales, de los cuales se puede evidenciar que los resultados obtenidos es algo similar que ocurre con los datos obtenidos por Paiva y Meca (2018) en el estudio de investigación sobre gestión de calidad y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Piura con una muestra de 195 ciudadanos, se obtuvo que la gestión de calidad de la municipalidad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un 69.20% se utilizó la correlación causal con el coeficiente de regresión logística ordinal mientras en Ros (2016) en su trabajo de investigación sobre la calidad percibida y la satisfacción del usuario aplicó regresión lineal obteniendo como resultados que la satisfacción del usuario influye en la calidad percibida del servicio con un nivel de significancia p valor es igual a 0.00 por lo cual se rechaza la hipótesis nula, algo similar ocurre con Paiva y Meca (2018) sobre la dimensión de la variable gestión municipal, se observó que la calidad de estrategia y organización si influye significativamente en la satisfacción en un 66.90%, según las definiciones de Osborne (2006, como se citó en Robinson, 2015) indicó que se basa en un control centralizado, en donde se establece reglas y formulación de políticas de la implementación, con respecto a la metodología de Carpio (2020) utilizó el nivel de correlación que tuvo como objetivo si existe relación entre las variables de la investigación, el estudio realizado fue en Catón Baba Ecuador los resultados obtenidos en la investigación es que no existe relación entre gestión municipal y satisfacción del ciudadano ya que el valor de significancia es 0.013 por lo que se acepta la hipótesis nula por lo tanto no existe relación entre gestión

municipal y satisfacción ciudadana, por consiguiente se debe a que la variable satisfacción es el resultado de una experiencia que ha sido entregada un bien o servicio en un transcurso de tiempo, si bien la gestión municipal es un conjunto de personas que representa a un municipio, se refleja por sus actividades que brinda al ciudadano, precisar el tipo de estudio que se ha elegido por diversos autores es fundamental porque permitirá realizar estudios más profundos sobre estas variables, así como lo definieron Fattakhova et al. (2015) que la gestión municipal es importante porque permite brindar calidad de vida a los ciudadanos dentro de su territorio, tal como lo dice USAID (2008), el gobierno municipal se enlaza para el mejoramiento de vida de los ciudadanos así como también hace mención Molina (2016, como se citó en López, 2020) en donde explicó que la gestión municipal es hábil en la acción de gobernar y manejar la capacidad de los recursos disponibles en función al desarrollo local.

Por otra parte, la satisfacción se ha correlacionado con otras variables tal como es el caso de Dahlström et al. (2019) en el estudio realizado sobre la satisfacción con los servicios públicos en la subcontratación del municipio se obtuvo como resultado que si existe relación entre la subcontratación y la satisfacción, con un nivel de significancia 0.01 según la prueba de estadística F unas de la teorías que lo identifica es la de Surprenant y Solomon (1987, Lloréns y Fuentes, 1995) lo definieron la satisfacción como la interacción diádica entre un cliente y el proveedor del servicio, asimismo, Taboada (2018) tuvo el propósito de establecer la relación entre la gestión de los servicios públicos y satisfacción del usuario dando como resultado que si existe relación entre las variables utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman la significancia es 0.00 por lo cual se rechaza la hipótesis nula, según la variable satisfacción es una variable que se ha extendido, porque es la más usada, por lo tanto ha generado diferentes resultados en diversas investigaciones que va relacionada con la satisfacción ya que muestra un estudio empírico de diversos autores, algunos de ellos lo consideran como una teoría psicológica y teoría económica, como es el caso de Mejías y Martínez (2011) son evaluaciones que lleva a cabo la persona en conexión de algún servicio y esto responde si el producto ha sido satisfecho o no, en la opinión de Morales y Hernández (2004) dieron a conocer que son resultados de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo y con respecto a la teoría económica en la

satisfacción se mencionó a Broid (2010, Hernández y Pérez, 2013) según la satisfacción para la economía son necesidades del ciudadano en lo que consiste satisfacer sus necesidades, en cambio el estudio de Taboada (2018) el tipo de estadística aplicada es diferente ya que el autor buscó la relación entre sus dimensiones y como resultado se obtuvo que la organización de los servicios públicos si se relaciona con la satisfacción teniendo nivel de significancia 0.00, desde el punto de Jayanti y Jackson (1991) la satisfacción con los servicios es el resultado de la percepción de algún acto de consumo sea en lo intangible y/o tangible del servicio es decir que la satisfacción depende de la organización por parte de la gestión municipal.

Por otro lado, en cuanto a la *hipótesis específico 1*, se determinó que la gestión municipal si influye en un 60.00% en el valor del servicio en los contribuyentes con un nivel de significancia 0.00 por lo cual se rechaza la hipótesis nula, asimismo, en otro estudio se ha correlacionado a la gestión municipal con diversas variables es el caso de López (2020) sobre la gestión municipal y la calidad de servicio público, determinándose que si existe relación entre estas variables utilizó la prueba de hipótesis de correlación de Pearson dando como resultado el coeficiente 0.575 lo que significa que es una correlación positiva moderada y con significancia $p= 0.00$ para la gestión municipal y la calidad de servicio son variables importantes lo mismo para la dimensión del valor del servicio, tal como señala Aliendre (2013, como se citó en López, 2020) la gestión municipal son conjuntos de políticas, legales y funcionales en donde se aplica los recursos disponibles en cambio la definición satisfacción por Olson y Dover (1979, como se citó en Lloréns y Fuentes, 1995) es la actitud de un cliente de donde proviene de una reacción emocional en donde la satisfacción del cliente influye en su evaluación sea por un servicio o un bien entregado a comparación de MacCallum y Harrison (1985, como se citó en Lloréns y Fuentes, 1995) dieron a conocer como una teoría de la interdependencia, se refiere que las conductas individuales en donde los resultados que son recibidos surge efectos.

Con respecto a la *hipótesis específico 2*, se demostró que la gestión municipal si influye en un 60.00% en la confianza en los contribuyentes con un nivel de significancia 0.00 por lo cual se rechaza la hipótesis nula en cambio Huamán (2018) la gestión municipal se siente inseguro con 66.70% en la seguridad

ciudadana en la ciudad de Pucallpa de la población con un estudio descriptivo, sin embargo, la confianza para Andaleeb (1992, como se citó en Alketbi et al., 2020) es la creencia y actitud del comportamiento con relación a los resultados de un servicio, por otro lado Tikhonovskova et al. (2019) fundamentaron que la gestión de algún municipio está dirigido en la implementación de actividades profesionales para la satisfacción de necesidades y prestación de servicios a la comunidad municipal, tal como expresó Westbrook (1983, como se citó en Velandia et al., 2007) la satisfacción son fenómenos mentales que van acompañados de sentimientos mediante un proceso de uso o consumo de algún producto lo mismo ocurre con la confianza son percepciones del cliente, con respecto a su capacidad de la entidad de prestar un buen servicio en el futuro donde el cliente tienda a recomendar el servicio a otras personas tal como lo indicaron Mejías y Martínez (2011).

A continuación en la *hipótesis específico 3*, se determinó que la gestión municipal si influye en un 44.70% en la expectativa en los contribuyentes con un nivel de significancia 0.00 por lo cual se rechaza la hipótesis nula, según para Oliver (1981, como se citó en Lloréns y Fuentes, 1995) las expectativas pueden ser negativas o positivas que es causado por una experiencia, como si bien se mencionó la influencia que tiene la gestión municipal en sus expectativas es porque el servicio proporcionado no fue el adecuado mientras para Cuellar et al. (2009) las expectativas ahora en día son más exigentes ya que los ciudadanos están más informados y conocen sus derechos, por otro lado Matsumoto (2014) las expectativas son las creencias mediante la entrega de un servicio, que sirve para juzgar y/o criticar el desempeño y estas son dinámicas porque puede cambiar con rapidez, de modo que Oliver (1980, como se citó en Velandia et al., 2007) realizo un modelo con tres factores con respecto a las expectativas sobre la disconformidad y los afectos de la satisfacción.

Por consiguiente, los resultados descriptivos de las variables respecto a la muestra total de los contribuyentes de un distrito de Bellavista consideraron que la gestión municipal el 50.70% es deficiente, el 49.30% lo consideraron como regular y un 0% no lo consideran como excelente, lo mismo ocurre con Huamán (2018) en la investigación realizada en la gestión municipal sobre la seguridad ciudadana, los pobladores en un 66.7% no se siente seguro en el cual quiere decir que la gestión

municipal tiene graves problemas con respecto al tema en poca palabras es deficiente, hay mencionar que unos de los servicios que realiza la gestión municipal es la limpieza pública, seguridad ciudadana y el mantenimiento de parques y jardines para el contribuyente, comparando con los estudios realizado en México por Solís et al. (2019) como resultados obtenidos se tuvo que el 62% de la población de ingresos menores exige implementar acciones de la gestión municipal es aclarar que el tipo de estudio son de análisis documental, observación y de deducción lógica, por otro lado el trabajo de investigación de López (2020) observó que el 35% lo califica a la gestión municipal como regular y para Carpio (2020) los resultados acerca de la gestión municipal fueron 34.15% de los ciudadanos lo califica como mala, el 34.51% como adecuada y 31.34% como buena, comparando el estudio realizado en la región de Lambayeque por Quispe et al. (2021) la gestión municipal el 97.30% de los ciudadanos lo califica como baja a diferencia de la investigación realizada por Van y Poe (2016) sobre la gestión municipal y la prestación de servicio con enfoque cualitativo se obtuvo que es satisfactorio con los resultados de los 11 funcionarios. En cuanto a la satisfacción de los servicios públicos los resultados descriptivos fueron que el 56.99% de los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista lo califica deficiente, algo similar ocurre con Taboada (2018) que los usuarios lo califican el 83.33% están insatisfechos con los servicios públicos de la municipalidad en cambio para Carpio (2020) surge lo contrario que los ciudadanos el 34.86% lo califica como baja en la satisfacción , 33.10 está calificado en promedio y el 32.04% de los ciudadanos lo califica como alta en satisfacción.

A continuación, los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable gestión municipal sobre el *desarrollo organizacional* es deficiente en un 59.60%, regular en 37.90% y eficiente en 2.60% según las definiciones de Buley et. al. (2016) la organización son órganos de la entidad municipal que están conformados por sus mejores representantes, en donde se toma las mejores decisiones para el desarrollo del distrito, mientras para García et al. (2014) argumentaron que la organización por parte de la gestión municipal ayuda al desarrollo local, con respecto a los resultados de *finanzas municipales* es deficiente en un 38.60%, regular en 61.40% y eficiente en 0.00% en vista a las definiciones de Plzakova (2017) la finanza municipal es autónoma de carácter financiero, donde se realiza

los procesos para la toma de decisiones de los recursos así pudiendo satisfacer a la población, según MAP (2016) son procesos y procedimientos de la administración financiera que está relacionado con la eficiencia en la asignación y de los recursos públicos, por otro lado los resultados descriptivos de *servicios y proyectos* se obtuvo que el 48.5% es deficiente, 51.5% es regular y 0.00% es eficiente a comparación de López (2020) es que el 7% es pésimo, 18% es malo, 36% es regular, 21% es bueno y 17% es excelente según la encuesta realizada en la provincia de Leoncio Prado, ya que las definiciones de servicio para Jaramillo (2005, como se citó en Hernández y Pérez, 2013) explicó que los servicios son actividades conducidas a la sociedad en donde consiste satisfacer necesidades básicas mediante el pago de una tarifa o estipendio, en cuanto a la *governabilidad democrática* según la encuesta se obtuvo como resultado que 48.9% es deficiente, 48.50% es regular y 2.6% es eficiente a diferencia el estudio de López (2020) con cinco tipos de calificación resulto que el 8% es pésimo, 19% es malo, 34% es regular, 23% es bueno y 17% es excelente en la provincia de Leoncio Prado se puede apreciar una de las definiciones de MAP (2016) que la gobernabilidad viene hacer pensamientos estratégicos basada en diferentes normas que tiene como propósito el desarrollo local.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En relación con el objetivo general se determinó que la gestión municipal influye positivamente en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista en un 65.40% por los valores de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke asimismo también se precisó que el valor de significancia es 0.00 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Segunda: En cuanto al objetivo específico 1, se estableció que la gestión municipal influye positivamente en el valor del servicio en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista en un 60.00% por los valores de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke asimismo también se logró que el valor de significancia es 0.00 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Tercera: Respecto al objetivo específico 2, se estableció que la gestión municipal influye positivamente en la confianza en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista en un 41.30% por los valores de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke asimismo también se mostró que el valor de significancia es 0.00 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta: En referente al objetivo específico 3, se estableció que la gestión municipal influye positivamente en la expectativa en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista en un 44.70% por los valores de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke asimismo también se logró que el valor de significancia es 0.00 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la subgerencia de recursos humanos implementar capacitaciones a los trabajadores de la municipalidad con respecto a temas que ayuda a mejorar la atención del ciudadano con la finalidad que estén satisfecho, así también priorizar el cuadro de asignación personal (CAP) que las personas contratadas cumplen con el perfil del manual de organización y funciones (MOF) para así optimizar los recursos disponibles.

Segundo: A la gerencia de administración y finanzas, gerencia de gestión ambiental, gerencia de seguridad ciudadana y a la gerencia de administración tributaria y rentas implementar tecnologías adecuadas en el servicio y contratar buenos técnicos para la realización de estudios en el tema de costo por servicios brindado a los contribuyentes, de manera que la entidad y el contribuyente no se perjudique en temas de pagos.

Tercera: Al alcalde, funcionarios y regidores de la municipalidad Distrital de Bellavista implementar planes estratégicos; asimismo, estructurar una adecuada organización respecto de los servicios brindados a los administrados, los mismos que están destinados a satisfacer las necesidades de los contribuyentes, consecuentemente teniendo un enfoque claro y transparente se pueda brindar una mejor calidad de servicio a los residentes e dicha comuna

Cuarto: A la subgerencia de defensoría municipal del niño y del adolescente (DEMUNA) generar eventos y programas de educación y deporte que estos programas sea visible y notorio para fomentar el desarrollo de la comunidad.

REFERENCIAS

- Alketbi, S., Alshurideh, M. y Al Kurdi, B. (2020), The influence of service quality on customers' retention and loyalty in the uae hotel sector with respect to the impact of customer satisfaction, trust, and commitment: a qualitative study, *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 17(4), 541-561
<https://www.archives.palarch.nl/index.php/jae/article/download/390/376>
- Almarri, K. y Boussabaine, H. (2017), The Influence of Critical Success Factors on Value for Money Viability Analysis in Public–Private Partnership Projects, *Project Management Journal*, 48(4), 93–106
<https://doi.org/10.1177/875697281704800408>
- Arroyo, J. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. *Inciso*, 18 (2):127-141
<https://doi.org/10.18634/incj.18v.2i.632>
- Bolivia: calles de La Paz se llenan de basura tras cinco días de huelga salarial (26 de abril 2021), *Exitosa*. <https://exitosanoticias.pe/>
- Buley N. V., Bondaletov, V. V., Makushkin, S. A., Bondaletova, N. F. y Kozyrev M. S. (2016), Public Administration and Municipal Governance and Its Significance for a Modern Democratic Society, *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(8), 220-224
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. (Tesis de maestra, Universidad César Vallejo). Universidad César Vallejo
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3239415>
- Chauke, K. R.; Sebola, M. P. (2016), Reflection on the deterrence theory of taxation in the context of revenue collection by municipalities and the South African Revenue Services, *South African Association of Public Administration and Management*, 83-87, <http://ulspace.ul.ac.za/handle/10386/1603>
- Contraloría: 171 funcionarios públicos de Ucayali involucrados en irregularidades. (28 de mayo 2021). *Andina*. <https://andina.pe/>
- Contraloría: Bellavista “Favoreció a proveedores con vínculo familiar y comercial”. (28 de abril de 2021). *Voz Perú*. <https://www.vozperu.pe/>
- Cuellar, E., Del Pino, E. y Ruiz, J. (2009), *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios*, <https://e->

archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/14520/guia_AEC_2009.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Dahlström, D., Nistotskaya, M. y Tyrberg, M. (2019), Outsourcing, bureaucratic personnel quality and citizen satisfaction with public services, *Public Administration*, 96(1), 218-233 <https://doi.org/10.1111/padm.12387>
- Falta de pago a trabajadores de Municipalidad de Bellavista afecta recojo de basura (21 de diciembre de 2018). *Defensoría del pueblo*. <https://www.defensoria.gob.pe/>
- Fernández, J. (2010), Disertación sobre el servicio público, *Foro: revista de derecho*, 13, 5-21. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/2891>
- García, J., Fernández, J., Pereira, E. y Carvalho, J. (2014), La gestión de los recursos humanos en los centros de fitness y su relación con el rendimiento organizacional, *Intangible capital*, 10(5), 985-1002 <https://www.redalyc.org/pdf/549/54932957006.pdf>
- Hernández, J. L. y Pérez, B. (2013), Gestión de los servicios públicos municipales: Un análisis de la percepción ciudadana, *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8(3), 1-18. [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)
- Huamán, C. A. (2018). Influencia de la gestión municipal en la seguridad ciudadana, Pucallpa periodo 2014-2016. *Revistas de la Universidad Privada de Pucallpa*, 3(01). <https://doi.org/10.37292/riccva.v3i01.96>
- Ica: Vecinos de Mollendo exigen a las autoridades el recojo de basura. (18 de octubre 2020), *Exitosa*. <https://exitosanoticias.pe/>
- Liman, B. H. (2020), Fees, Fines, and the Funding of Public Services A Curriculum for Reform, *Available at SSRN*, 71, <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3681001>
- Llorens, F. J. y Fuentes, M. M (1995), Calidad versus satisfacción una evaluación de independencia mediante un análisis factorial confirmatorio, *Dialnet*, 1(3), 71-84 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187706>
- Loey, F. (2020). Cómo ha de ser la gestión de residuos durante la pandemia del coronavirus. *Noticias ONU*, <https://news.un.org/es/>
- López, A. (2020, mayo 1). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 138. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>

- Lyudmila A. Kalinichenko, Olga A. Urzha, Lyubov V. Adamskaya, Tatiana A. Evstratova, Natalia V. Medvedeva. (2021). Source Municipal Management In Russia: The National Base Of The President And System Digitalization. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE3.1164>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. (4ª. ed.)
- Machín, M. M., Sánchez, B. S., & López, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 2 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002
- Mahlasela, P., Oke, A. y Sizwe Madonsela, N. (2020), Household's Satisfaction with Water Supply in Johannesburg Metropolitan Municipality, South Africa, *ScienceDirect*, 43,183-192. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.02.133>
- Manowicz, A. A. (2017), Conceptualization and validation of connected remote service as a second-order formative construct, *ProQuest*, 286-296. <https://www.proquest.com/docview/2070393071?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>
- Mark Robinson (2015), *From Old Public Administration to the New Public Service Implications for Public Sector Reform in Developing Countries*, https://www.academia.edu/23957699/From_Old_Public_Administration_to_the_New_Public_Service_Implications_for_Public_Sector_Reform_in_Developing_Countries
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad. *Perspectivas*, 34,181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mejías, A. A. y Manrique, S. (enero- abril, 2011), dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 43-47 <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/344/410>
- Ministerio de Administración Pública (MAP) Presidencia de la República (2016) *Manual de gestión municipal*. <https://www.sismap.gob.do>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2005, 28 de noviembre). *Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades*. *Sistema Peruano de Información Jurídica*.

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/programacion_fo
rmulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/programacion_fo
rmulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)

Morales, V. y Hernández, A. (junio de 2004), Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización, *efdeportes*, 73.

<https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

Nzimande, N. y Padayachee, P. (2017), Evaluation of the current procurement planning process in a district municipality, *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 4(1), 19-34.

[http://www.conscientiabeam.com/pdf-files/eco/74/IJPPAR-2017-4\(1\)-19-34.pdf](http://www.conscientiabeam.com/pdf-files/eco/74/IJPPAR-2017-4(1)-19-34.pdf)

Onwonga Auka, D. (2012), Service quality, satisfaction, perceived value and loyalty among customers in commercial banking in Nakuru Municipality, Kenya, *Academic Journals*, 4(5), 185-203.

<https://academicjournals.org/journal/AJMM/article-full-text-pdf/9ED93B68244>

Paiva, O. J. y Meca, J. C. (2018). Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una municipalidad de Piura – 2018. *TZHOECOEN*, 10(4), 686-697

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959>

Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*.

<https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>

Pichilingue, F.V. y Mamani, B. L. (2017), Gestión municipal para el desarrollo sostenible, *Big Bang Faustini*, 6 (1), 19-23.

<https://revistas.unifsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/49>

Plizáková, L. (2017), Evaluation of public finance in the tourism sector at the municipal budget level, *ResearchGate*, 343-354.

https://www.researchgate.net/publication/322519897_Evaluation_of_Public_Finance_in_the_Tourism_Sector_at_the_Municipal_Budget_Level

Poliak, L. (2017). Municipal Tax Policy as a Tool of Local Development. *New Trends and Issues Proceedings on Humanities and Social Sciences*, 4, 53-62

www.prosoc.eu

- Programa de las Naciones Unidas (2020), *Análisis sobre innovación en seguridad ciudadana y derechos humanos en América Latina y el Caribe* https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/library/democratic_governance/analisis-sobre-innovacion-en-seguridad-ciudadana-y-derechos-huma.html
- Quispe, J., Molina, Z., Quispe, J., Ramnos, A., Hernández, B. (2021) *Modelo de Open Government para optimizar la gestión municipal*. Editorial Grupo Compás http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/628/3/Modelo%20de%20open%20government_corregido.pdf
- Rama Jayanti and Anita Jackson (1991) Service Satisfaction: an Exploratory Investigation of Three Models, *Advances in Consumer Research*, 18, 603-610. <https://www.acrwebsite.org/volumes/7223/volumes/v18/NA-18/full>
- Reyna, L. M. y Ventura, K. (s.f), Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar, *Biblioteca Jurídica virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*, 589-600 <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Ros, A. (2016) *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. (Tesis doctorado, Universidad Católica San Antonio) <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/1638>
- Ruslanovna, A., Vasilievna, S., & Kazimirovich, G. (2015), The Evaluating Methodology of Municipal Management Performance, *Asian Social Science*, 11(14), 20-26 <http://dx.doi.org/10.5539/ass.v11n14p20>
- Sanabria, M. (2019), Municipalidades deben mejorar en gestión social y ambiental de los 81 municipios del país solo 25 lograron aprobar evaluación de la Contraloría General de la República, *aDiarioCR*. <https://adiariocr.com/>
- Shlychkov, V. V., Kiyamov, I. K., Khasanova, A. S., Kulish, S. M. y Nestulaeva, D. R. (2017), Hands-on Management: Theoretical and Methodological Approaches and Russian Practice of State and Municipal Management,

- European Research Studies Journal*, Volume 20(2), 200-223
<https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/29501>
- Solís, R. M., Salgado, S.A., & Montiel, D. A. (2019) Retos de la gestión municipal: entre la autonomía y la gestión. *Horizontes de la contaduría en las ciencias sociales*, 10, 1-22 <https://www.uv.mx/iic/files/2020/01/Num10-Art01.pdf>
- Taboada, W. P. (2018) *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018* (Tesis de maestra, Universidad César Vallejo). Universidad César Vallejo
- Tedds, L. M. y Althaus, C. E. (June 10, 2016), User Fees in Canada: A Municipal Design and Implementation Guide, Available at SSRN, <https://ssrn.com/abstract=3484541>
- Tikhonovskova, S. A., Barsukova T. I., Maksimov, V. Y., Levchenko, N. A., Asryan, V. M. y Vodenko, K. V. (2019), The Role of Ideological Factor in Improving the Quality of Municipal Management System in the Modern Russian Society, *Journal of Environmental Treatment Techniques*, 7(4), 669-672
<http://www.jett.dormaj.com/docs/Volume7/Issue%204/The%20Role%20of%20Ideological%20Factor%20in%20Improving%20the%20Quality%20of%20Municipal%20Management%20System%20in%20the%20Modern%20Russian%20Society.pdf>
- United States Agency for International Development (USAID, 2008). *Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal*.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2ª. ed.)
- Van, E. J. y Poe, S. (1 jan 2016), City of Tshwane Metropolitan Municipality : a role model in managing quality service delivery?, *Journal of Management & Administration*, 2016(1), 138-152
<https://journals.co.za/doi/abs/10.10520/EJC195101>
- Vecinos de Bellavista denuncian acumulación de toneladas de basura en varios puntos del distrito. (21 de diciembre de 2018). *RRP noticias*.
<https://rpp.pe/peru/callao/callao-vecinos-de-bellavista-denuncian-acumulacion-de-toneladas-de-basura-en-varios-puntos-noticia-1171082?ref=rpp>

- Velandia, F., Ardón, N. y Jara, M. I. (2007), Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos, *SCIELO*, 6(13), 139-168.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
- Wahyudi, A. (2016), Value-added in Public Service Innovation: The Practice at Integrated Service Units in Pontianak Municipality and Tanah Bumbu District, *Jurnal Bina Praja*, 8(1), 49-58.
<http://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/jbp/article/view/162/130>

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz operacionalización de las variables:

VARIABLE	DIFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	RANGOS Y NIVELES
GESTIÓN MUNICIPAL	Una gestión municipal en lo democrático, participativa, organizada y transparente, para que el desarrollo económico sea igualitario, un desarrollo social y un medio ambiente protegido y sostenible, el municipio debe tener estos requisitos para tener un buen desarrollo local. (USAID, 2008)	Se define en cuatro dimensiones, tales como el desarrollo organizacional, finanzas municipales, servicios y proyectos, y la gobernabilidad democrática que se midió empleando como instrumento un cuestionario un conjunto de preguntas, es una herramienta que permite recoger datos	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	PLAN INSTITUCIONAL	1, 2 y 3	1. PESIMO 2. MALO 3. REGULAR 4. BUENO 5. EXCELENTE	
				ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	4 y 5		
			FINANZAS MUNICIPALES	RECAUDACIÓN MUNICIPAL	6 y 7		
				ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	8		
				PRESUPUESTO MUNICIPAL	9		
			SERVICIO Y PROYECTO	SERVICIOS MUNICIPALES	10, 11, 12 y 13		
				GESTIÓN DE PROYECTO	14 y 15		
			GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA	ACEPTABILIDAD DE POBLACIÓN	16 y 17		
				PARTICIPACIÓN Y CONCERTACIÓN LOCAL	18 y 19		
				NORMAS	20 y 21		

VARIABLE	DIFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	RANGOS Y NIVELES
SATISFACCION DEL SERVICIO PUBLICO	Es una evaluación que ejecuta el cliente con relación a un servicio en la cual depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas, si es lo contrario se producirá la insatisfacción. (Mejías y Martinez, 2011)	se define en tres dimensiones valor del servicio, confianza y expectativa nos enfocaremos más a las expectativas del usuario, que se midió empleando como instrumento cuestionario un conjunto de preguntas, es una herramienta que permite recoger datos.	VALOR DEL SERVICIO	Tasas de servicio de seguridad	1	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	DEFICIENTE [17-40] REGULAR [41-61] EFICIENTE [62-85]
				tasa de servicio de parques y jardines	2,3		
				tasa de servicio de limpieza publica	4		
				Tarifas municipales	5 y 6		
			CONFIANZA	Capacidad de conocimiento	7 y 8		
				Amabilidad del personal	9		
				Seguridad	10 y 11		
				Trato recibido	12		
			Expectativa	Promesa	13 y 14		
				Necesidades	15 y 16		
Servicio esperado	17						

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA																	
TÍTULO: La gestión municipal en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021																	
AUTOR: Ruth María Camones Caballero																	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables														
¿Como influye la gestión municipal en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021?	Determinar la influencia de la gestión municipal en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021	La gestión municipal influye positivamente en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.	Variable 1: Gestión municipal <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 20%;">Indicador</th> <th style="width: 15%;">Escala</th> <th style="width: 50%;">Nivel y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desarrollo organizacional</td> <td>-Plan institucional -Estructura Organizacional</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Es ordinal 1.Pésimo 2.Malo 3.Regular 4.Bueno 5.Excelente</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Deficiente [21-49] Regular [50-76] Eficiente [77-105]</td> </tr> <tr> <td>Finanzas municipales</td> <td>-Recaudación municipal. -Adm. Financiera -Presupuesto municipal</td> </tr> <tr> <td>Servicio y proyecto</td> <td>-Servicios municipales -Gestión de proyecto</td> </tr> <tr> <td>Gobernabilidad democrática</td> <td>-Aceptabilidad de población -Participación y concertación -Norma</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicador	Escala	Nivel y rangos	Desarrollo organizacional	-Plan institucional -Estructura Organizacional	Es ordinal 1.Pésimo 2.Malo 3.Regular 4.Bueno 5.Excelente	Deficiente [21-49] Regular [50-76] Eficiente [77-105]	Finanzas municipales	-Recaudación municipal. -Adm. Financiera -Presupuesto municipal	Servicio y proyecto	-Servicios municipales -Gestión de proyecto	Gobernabilidad democrática	-Aceptabilidad de población -Participación y concertación -Norma
Dimensiones	Indicador	Escala		Nivel y rangos													
Desarrollo organizacional	-Plan institucional -Estructura Organizacional	Es ordinal 1.Pésimo 2.Malo 3.Regular 4.Bueno 5.Excelente		Deficiente [21-49] Regular [50-76] Eficiente [77-105]													
Finanzas municipales	-Recaudación municipal. -Adm. Financiera -Presupuesto municipal																
Servicio y proyecto	-Servicios municipales -Gestión de proyecto																
Gobernabilidad democrática	-Aceptabilidad de población -Participación y concertación -Norma																
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas															
¿Como influye gestión municipal en el valor del servicio en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021?	Establecer la influencia gestión municipal en el valor de servicio en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021	Gestión municipal influye positivamente en el valor de servicio en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.															
¿Como influye gestión municipal en la confianza en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021?	Establecer la influencia gestión municipal en la confianza en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.	Gestión municipal influye positivamente en la confianza en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021															
¿Como influye gestión municipal en la expectativa en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021?	Establecer la influencia gestión municipal en la expectativa en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021.	Gestión municipal influye positivamente en la expectativa en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021															

			Variable 2: Satisfacción del servicio publico			
			Dimensión	Indicador	Escala	Nivel y rangos
			Valor del servicio	-Tasa de seguridad -Tasa de parques y jardines -Tasa de servicio de limpieza publica -Tarifas municipales	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.En desacuerdo 5.Totalmente en desacuerdo	Deficiente [17-40] Regular [41-61] Eficiente [62-85]
		Confianza	-Capacidad de conocimiento -Amabilidad de persona -Seguridad -Trato recibido			
		Expectativa	-Promesa -Necesidades -Servicio esperado			

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CUESTIONARIOS DE GESTIÓN MUNICIPAL

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estimado(a), tenga Ud. muy buenos días/ tardes, soy estudiante de la Universidad Cesar Vallejo y estoy realizando una encuesta para recoger la problemática y el sentir de los contribuyentes sobre gestión municipal y la satisfacción de los servicios públicos. La encuesta es anónima por lo que **agradeceremos anticipadamente por su valioso apoyo. Marca con una cruz (x)** la respuesta que prefieras, para cada una de las preguntas.

ÍTEM	PREGUNTAS SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo evalúa usted a las actividades que se realizan con el propósito de garantizar un proceso eficiente en el mantenimiento de parques y jardines?					
2	¿Cómo considera usted el plan de ubicación de los contenedores, papeleras, cilindros y/u otros?					
3	¿De qué manera califica usted la elaboración del plan de trabajo y cronograma de actividades en la vigilancia social?					
4	¿Cómo considera usted el trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio?					
5	¿Cómo evalúa usted la cantidad de trabajadores existentes en la gestión municipal?					
6	¿Como evalúa las medidas que emplea la gestión en la recaudación municipal?					
7	¿Cómo evalúa las ordenanzas municipales en el tema de recaudación por parte de la gestión municipal?					
8	¿De qué manera califica usted la inversión que realiza la gestión municipal?					
9	¿De qué manera califica el objetivo del Presupuesto por Resultados en general que es para mejorar la calidad del gasto público?					
10	¿Cómo considera usted el mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población?					
11	¿Cómo evalúa al personal operativo de servicios básicos en la gestión municipal?					
12	¿Como evalúa el mantenimiento de las calles por parte de la gestión municipal?					
13	¿Cómo evalúa el equipamiento de nueva tecnología en el sistema de seguridad para el beneficio de la población?					
14	¿De qué manera califica usted a la gestión en comunicar a la población sobre los proyectos y obras realizadas?					
15	¿Cómo considera usted la capacidad de gestionar proyectos por parte de la gestión municipal?					
16	¿Cómo evalúa usted el equipamiento público (plazas, canchas, estacionamiento, banqueta y monumentos) y las áreas verdes adecuadas?					
17	¿Como considera la gestión del municipio en las estrategias de compromiso con los contribuyentes?					
18	¿Como evalúa la gestión municipal en el trabajo estratégico con las juntas vecinales?					
19	¿Cómo evalúa la gestión municipal en la participación interna para mejorar la prestación de los servicios públicos?					
20	¿Cómo evalúa las ordenanzas municipales que contribuye a reglamentar y controlar las edificaciones y/o remodelaciones en beneficio de su seguridad?					
21	¿De qué manera califica usted a la gestión municipal en exigir a las empresas, y los centros nocturnos a respetar las normas?					

ANEXO 4

Prueba piloto del cuestionario gestión municipal

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

ANEXO 5

Resultados de la prueba piloto gestión municipal:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.727	0.750	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	44.2000	35.011	-0.013	0.749
VAR00002	44.2000	36.905	-0.191	0.755
VAR00003	43.8500	25.608	0.755	0.656
VAR00004	43.7500	29.776	0.678	0.683
VAR00005	43.6500	33.397	0.359	0.714
VAR00006	43.2000	35.432	0.039	0.730
VAR00007	43.7500	29.776	0.678	0.683
VAR00008	44.5000	30.158	0.540	0.693
VAR00009	43.3500	35.924	-0.073	0.737
VAR00010	43.9000	34.832	0.115	0.728
VAR00011	43.8500	37.818	-0.250	0.775
VAR00012	44.1000	35.042	0.071	0.731
VAR00013	43.9000	32.832	0.241	0.722
VAR00014	43.9500	33.524	0.388	0.714
VAR00015	43.9500	32.050	0.540	0.702
VAR00016	43.3000	34.326	0.042	0.745
VAR00017	44.0000	29.579	0.880	0.675
VAR00018	43.7500	29.776	0.678	0.683
VAR00019	43.6000	32.253	0.454	0.706
VAR00020	44.1500	30.871	0.742	0.689
VAR00021	44.1000	35.042	0.001	0.743

ANEXO 6

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CUESTIONARIOS SATISFACCION DEL SERVICIO PUBLICO CUESTIONARIO



Estimado(a), tenga Ud. muy buenos días/ tardes, soy estudiante de la Universidad Cesar Vallejo y estoy realizando una encuesta para recoger la problemática y el sentir de los contribuyentes sobre gestión municipal y la satisfacción de los servicios públicos. La encuesta es anónima por lo que **agradeceremos anticipadamente por su valioso apoyo. Marca con una cruz (x)** la respuesta que prefieras, para cada una de las preguntas.

ÍTEMS	CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5
1	¿Considere usted, que la tasa de servicio de seguridad, es un pago justo a las actividades que viene realizando la gestión municipal?					
2	¿Considera usted, que la municipalidad emplea todo lo recaudado de las tasas de parques y jardines para el mejoramiento de las áreas verdes?					
3	¿Considere usted, que los pagos de la tasa parques y jardines por ubicación de su predio hacia un área verde sea frente, cerca o lejos los montos deben ser iguales?					
4	¿Considera usted, que la municipalidad emplea todo lo recaudado de las tasas de la limpieza pública para mantener el distrito limpio y ordenado?					
5	¿Considere usted, que la gestión de su municipio estimula con facilidades, el pago de las tarifas municipales?					
6	¿Considere usted, que las tarifas de la municipalidad en comparación con otras son adecuadas?					
7	¿Usted considera que el personal de la municipalidad, da respuesta a sus inquietudes?					
8	¿Considere usted, que los trabajadores administrativos de la municipalidad tienen capacidad de resolver sus solicitudes en los plazos establecidos según la norma?					
9	¿Considere usted, que la atención por parte del personal de la municipalidad es amable?					
10	¿Considera usted, que se siente seguro al realizar sus trámites en la municipalidad?					
11	¿Usted considera que la información entregada por el personal de la municipalidad es de confidencialidad?					
12	¿Considera usted que el apoyo que recibió del trabajador que atiende en plataforma del municipio fue eficaz?					
13	¿Considera usted que el alcalde cumple con lo prometido en la campaña?					
14	¿Considera usted que las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad benefician a la población?					
15	¿Considera usted, que la gestión municipal promueve la paz, y la ausencia de violencia de sus contribuyentes?					
16	¿Considera usted, que el servicio brindado satisface a sus necesidades?					
17	¿Considera usted, que la municipalidad se le da el servicio que usted espera?					

ANEXO 7

Prueba piloto del cuestionario satisfacción del servicio público

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

ANEXO 8

Resultados de la prueba piloto de satisfacción del servicio público:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.746	0.726	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	37.9500	30.576	0.240	0.748
VAR00002	38.1000	33.463	0.241	0.742
VAR00003	36.9500	26.892	0.718	0.691
VAR00004	38.1000	31.358	0.443	0.728
VAR00005	38.0500	30.682	0.448	0.725
VAR00006	37.7500	34.197	0.007	0.756
VAR00007	37.8000	30.800	0.628	0.719
VAR00008	37.9000	26.516	0.551	0.708
VAR00009	37.1000	28.305	0.508	0.715
VAR00010	38.1500	32.976	0.281	0.740
VAR00011	37.6000	31.516	0.173	0.754
VAR00012	37.5500	29.418	0.524	0.716
VAR00013	39.0500	34.155	0.061	0.750
VAR00014	38.3000	34.432	0.052	0.749
VAR00015	37.6000	29.726	0.363	0.732
VAR00016	38.0500	35.418	-0.172	0.764
VAR00017	38.0000	29.158	0.434	0.724

ANEXO 9

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: **GESTIÓN MUNICIPAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DESARROLLO ORGANIZACIONAL								
1	¿Cómo evalúa usted a las actividades que se realizan con el propósito de garantizar un proceso eficiente en el mantenimiento de parques y jardines?	X		X		X		
2	¿Cómo considera usted el plan de ubicación de los contenedores, papeleras, cilindros y/u otros?	X		X		X		
3	¿De qué manera califica usted la elaboración del plan de trabajo y cronograma de actividades en la vigilancia social?	X		X		X		
4	¿Cómo considera usted el trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio?	X		X		X		
5	¿Cómo evalúa usted la cantidad de trabajadores existentes en la gestión municipal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FINANZAS MUNICIPALES								
6	¿Como evalúa las medidas que emplea la gestión en la recaudación municipal?	X		X		X		
7	¿Cómo evalúa las ordenanzas municipales en el tema de recaudación por parte de la gestión municipal?	X		X		X		
8	¿De qué manera califica usted la inversión que realiza la gestión municipal?	X		X		X		
9	¿De qué manera califica el objetivo del Presupuesto por Resultados en general que es para mejorar la calidad del gasto público?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SERVICIOS MUNICIPALES								
10	¿Cómo considera usted el mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población?	X		X		X		
11	¿Cómo evalúa al personal operativo de servicios básicos en la gestión municipal?	X		X		X		
12	¿Como evalúa el mantenimiento de las calles por parte de la gestión municipal?	X		X		X		
13	¿Cómo evalúa el equipamiento de nueva tecnología en el sistema de seguridad para el beneficio de la población?	X		X		X		
14	¿De qué manera califica usted a la gestión en comunicar a la población sobre los proyectos y obras realizadas?	X		X		X		

15	¿Cómo considera usted la capacidad de gestionar proyectos por parte de la gestión municipal?	X		X		X		
DIMENSION 4: GOVERNABILIDAD DEMOCRATICA		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Cómo evalúa usted el equipamiento público (plazas, canchas, estacionamiento, banqueta y monumentos) y las áreas verdes adecuadas?	X		X		X		
17	¿Como considera la gestión del municipio en las estrategias de compromiso con los contribuyentes?	X		X		X		
18	¿Como evalúa la gestión municipal en el trabajo estratégico con las juntas vecinales?	X		X		X		
19	¿Cómo evalúa la gestión municipal en la participación interna para mejorar la prestación de los servicios públicos?	X		X		X		
20	¿Cómo evalúa las ordenanzas municipales que contribuye a reglamentar y controlar las edificaciones y/o remodelaciones en beneficio de su seguridad?	X		X		X		
21	¿De qué manera califica usted a la gestión municipal en exigir a las empresas, y los centros nocturnos a respetar las normas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Pedro Martín Yañez Sánchez** **DNI: 46846082**

Especialidad del validador: **Economista especialista en seguimiento, monitoreo, planificación, presupuesto y gestión pública.**

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

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

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

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

01 de julio de 2021



Dr. Pedro M. Yañez Sánchez

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Valor de servicio							
1	¿Considere usted, que la tasa de servicio de seguridad, es un pago justo a las actividades que viene realizando la gestión municipal?	X		X		X		
2	¿Considera usted, que la municipalidad emplea todo lo recaudado de las tasas de parques y jardines para el mejoramiento de las áreas verdes?	X		X		X		
3	¿Considere usted, que los pagos de la tasa parques y jardines por ubicación de su predio hacia un área verde sea frente, cerca o lejos los montos deben ser iguales?	X		X		X		
4	¿Considera usted, que la municipalidad emplea todo lo recaudado de las tasas de la limpieza pública para mantener el distrito limpio y ordenado?	X		X		X		
5	¿Considere usted, que la gestión de su municipio estimula con facilidades, el pago de las tarifas municipales?	X		X		X		
6	¿Considere usted, que las tarifas de la municipalidad en comparación con otras son adecuadas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confianza							
7	¿Usted considera que el personal de la municipalidad, da respuesta a sus inquietudes?	X		X		X		
8	¿Considere usted, que los trabajadores administrativos de la municipalidad tienen capacidad de resolver sus solicitudes en los plazos establecidos según la norma?	X		X		X		
9	¿Considere usted, que la atención por parte del personal de la municipalidad es amable?	X		X		X		
10	¿Considera usted, que se siente seguro al realizar sus trámites en la municipalidad?	X		X		X		
11	¿Usted considera que la información entregada por el personal de la municipalidad es de confidencialidad?	X		X		X		

12	¿Considera usted que el apoyo que recibió del trabajador que atiende en plataforma del municipio fue muy buena?	X		X		X		Quizás especificar mejor al “trabajador” (podría ser Serenazgo o el operario de limpieza, ¿cómo se diferencian?)
	DIMENSIÓN 3: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que el alcalde cumple con lo prometido en la campaña?	X		X		X		
14	¿Considera usted que las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad benefician a la población?	X		X		X		
15	¿Considera usted, que la gestión municipal promueve la paz, y la ausencia de violencia de sus contribuyentes?	X		X		X		
16	¿Considera usted, que el servicio brindado satisface a sus necesidades?	X		X		X		
17	¿Considera usted, que la municipalidad se le da el servicio que usted espera?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Pedro Martín Yañez Sánchez DNI: 46846082

Especialidad del validador: Economista especialista en seguimiento, monitoreo, planificación, presupuesto y gestión pública.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

01 de julio de 2021



Dr. Pedro M. Yañez Sánchez

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DESARROLLO ORGANIZACIONAL							
1	¿Cómo evalúa usted a las actividades que se realizan con el propósito de garantizar un proceso eficiente en el mantenimiento de parques y jardines?	X		X		X		
2	¿Cómo considera usted el plan de ubicación de los contenedores, papeleras, cilindros y/u otros?	X		X		X		
3	¿De qué manera califica usted la elaboración del plan de trabajo y cronograma de actividades en la vigilancia social?	X		X		X		
4	¿Cómo considera usted el trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio?	X		X		X		
5	¿Cómo evalúa usted la cantidad de trabajadores existentes en la gestión municipal?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FINANZAS MUNICIPALES	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Como evalúa las medidas que emplea la gestión en la recaudación municipal?	X		X		X		
7	¿Cómo evalúa las ordenanzas municipales en el tema de recaudación por parte de la gestión municipal?	X		X		X		
8	¿De qué manera califica usted la inversión que realiza la gestión municipal?	X		X		X		
9	¿De qué manera califica el objetivo del Presupuesto por Resultados en general que es para mejorar la calidad del gasto público?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SERVICIOS MUNICIPALES	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cómo considera usted el mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población?	X		X		X		
11	¿Cómo evalúa al personal operativo de servicios básicos en la gestión municipal?	X		X		X		
12	¿Como evalúa el mantenimiento de las calles por parte de la gestión municipal?	X		X		X		
13	¿Cómo evalúa el equipamiento de nueva tecnología en el sistema de seguridad para el beneficio de la población?	X		X		X		
14	¿De qué manera califica usted a la gestión en comunicar a la población sobre los proyectos y obras realizadas?	X		X		X		
15	¿Cómo considera usted la capacidad de gestionar proyectos por parte de la gestión municipal?	X		X		X		
	DIMENSION 4: GOBERNABILIDAD DEMOCRATICA	Si	No	Si	No	Si	No	

16	¿Cómo evalúa usted el equipamiento público (plazas, canchas, estacionamiento, banqueta y monumentos) y las áreas verdes adecuadas?	X		X		X	
17	¿Como considera la gestión del municipio en las estrategias de compromiso con los contribuyentes?	X		X		X	
18	¿Como evalúa la gestión municipal en el trabajo estratégico con las juntas vecinales?	X		X		X	
19	¿Cómo evalúa la gestión municipal en la participación interna para mejorar la prestación de los servicios públicos?	X		X		X	
20	¿Cómo evalúa las ordenanzas municipales que contribuye a reglamentar y controlar las edificaciones y/o remodelaciones en beneficio de su seguridad?	X		X		X	
21	¿De qué manera califica usted a la gestión municipal en exigir a las empresas, y los centros nocturnos a respetar las normas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas **DNI: 10590428**

Especialidad del validador: Metodología De Investigación/ Administración de la educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

01 de julio de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Valor de servicio							
1	¿Considere usted, que la tasa de servicio de seguridad, es un pago justo a las actividades que viene realizando la gestión municipal?	X		X		X		
2	¿Considera usted, que la municipalidad emplea todo lo recaudado de las tasas de parques y jardines para el mejoramiento de las áreas verdes?	X		X		X		
3	¿Considere usted, que los pagos de la tasa parques y jardines por ubicación de su predio hacia un área verde sea frente, cerca o lejos los montos deben ser iguales?	X		X		X		
4	¿Considera usted, que la municipalidad emplea todo lo recaudado de las tasas de la limpieza pública para mantener el distrito limpio y ordenado?	X		X		X		
5	¿Considere usted, que la gestión de su municipio estimula con facilidades, el pago de las tarifas municipales?	X		X		X		
6	¿Considere usted, que las tarifas de la municipalidad en comparación con otras son adecuadas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confianza							
7	¿Usted considera que el personal de la municipalidad, da respuesta a sus inquietudes?	X		X		X		
8	¿Considere usted, que los trabajadores administrativos de la municipalidad tienen capacidad de resolver sus solicitudes en los plazos establecidos según la norma?	X		X		X		
9	¿Considere usted, que la atención por parte del personal de la municipalidad es amable?	X		X		X		
10	¿Considera usted, que se siente seguro al realizar sus trámites en la municipalidad?	X		X		X		

11	¿Usted considera que la información entregada por el personal de la municipalidad es de confidencialidad?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el apoyo que recibió del trabajador que atiende en plataforma del municipio fue muy buena?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que el alcalde cumple con lo prometido en la campaña?	X		X		X		
14	¿Considera usted que las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad benefician a la población?	X		X		X		
15	¿Considera usted, que la gestión municipal promueve la paz, y la ausencia de violencia de sus contribuyentes?	X		X		X		
16	¿Considera usted, que el servicio brindado satisface a sus necesidades?	X		X		X		
17	¿Considera usted, que la municipalidad se le da el servicio que usted espera?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas **DNI: 10590428**

Especialidad del validador: Metodología De Investigación/ Administración de la educación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

01 de julio de 2021



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DESARROLLO ORGANIZACIONAL							
1	¿Cómo evalúa usted a las actividades que se realizan con el propósito de garantizar un proceso eficiente en el mantenimiento de parques y jardines?	X		X		X		
2	¿Cómo considera usted el plan de ubicación de los contenedores, papeleras, cilindros y/u otros?	X		X		X		
3	¿De qué manera califica usted la elaboración del plan de trabajo y cronograma de actividades en la vigilancia social?	X		X		X		
4	¿Cómo considera usted el trabajo municipal sobre el orden y desarrollo del territorio?	X		X		X		
5	¿Cómo evalúa usted la cantidad de trabajadores existentes en la gestión municipal?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FINANZAS MUNICIPALES	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Como evalúa las medidas que emplea la gestión en la recaudación municipal?	X		X		X		
7	¿Cómo evalúa las ordenanzas municipales en el tema de recaudación por parte de la gestión municipal?	X		X		X		
8	¿De qué manera califica usted la inversión que realiza la gestión municipal?	X		X		X		
9	¿De qué manera califica el objetivo del Presupuesto por Resultados en general que es para mejorar la calidad del gasto público?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SERVICIOS MUNICIPALES	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cómo considera usted el mecanismo institucional del libro de reclamaciones de registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población?	X		X		X		
11	¿Cómo evalúa al personal operativo de servicios básicos en la gestión municipal?	X		X		X		
12	¿Como evalúa el mantenimiento de las calles por parte de la gestión municipal?	X		X		X		
13	¿Cómo evalúa el equipamiento de nueva tecnología en el sistema de seguridad para el beneficio de la población?	X		X		X		
14	¿De qué manera califica usted a la gestión en comunicar a la población sobre los proyectos y obras realizadas?	X		X		X		
15	¿Cómo considera usted la capacidad de gestionar proyectos por parte de la gestión municipal?	X		X		X		
	DIMENSION 4: GOBERNABILIDAD DEMOCRATICA	Si	No	Si	No	Si	No	

16	¿Cómo evalúa usted el equipamiento público (plazas, canchas, estacionamiento, banqueta y monumentos) y las áreas verdes adecuadas?	X		X		X	
17	¿Como considera la gestión del municipio en las estrategias de compromiso con los contribuyentes?	X		X		X	
18	¿Como evalúa la gestión municipal en el trabajo estratégico con las juntas vecinales?	X		X		X	
19	¿Cómo evalúa la gestión municipal en la participación interna para mejorar la prestación de los servicios públicos?	X		X		X	
20	¿Cómo evalúa las ordenanzas municipales que contribuye a reglamentar y controlar las edificaciones y/o remodelaciones en beneficio de su seguridad?	X		X		X	
21	¿De qué manera califica usted a la gestión municipal en exigir a las empresas, y los centros nocturnos a respetar las normas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

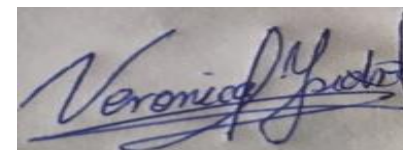
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ISIDRO LORENZO VERONICA HERLINDA DNI: 44818906

Especialidad del validador: Abogada, Maestra en gestión publica

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

01 de julio de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Valor de servicio							
1	¿Considere usted, que la tasa de servicio de seguridad, es un pago justo a las actividades que viene realizando la gestión municipal?	X		X		X		
2	¿Considera usted, que la municipalidad emplea todo lo recaudado de las tasas de parques y jardines para el mejoramiento de las áreas verdes?	X		X		X		
3	¿Considere usted, que los pagos de la tasa parques y jardines por ubicación de su predio hacia un área verde sea frente, cerca o lejos los montos deben ser iguales?	X		X		X		
4	¿Considera usted, que la municipalidad emplea todo lo recaudado de las tasas de la limpieza pública para mantener el distrito limpio y ordenado?	X		X		X		
5	¿Considere usted, que la gestión de su municipio estimula con facilidades, el pago de las tarifas municipales?	X		X		X		
6	¿Considere usted, que las tarifas de la municipalidad en comparación con otras son adecuadas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confianza							
7	¿Usted considera que el personal de la municipalidad, da respuesta a sus inquietudes?	X		X		X		
8	¿Considere usted, que los trabajadores administrativos de la municipalidad tienen capacidad de resolver sus solicitudes en los plazos establecidos según la norma?	X		X		X		
9	¿Considere usted, que la atención por parte del personal de la municipalidad es amable?	X		X		X		
10	¿Considera usted, que se siente seguro al realizar sus trámites en la municipalidad?	X		X		X		

11	¿Usted considera que la información entregada por el personal de la municipalidad es de confidencialidad?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el apoyo que recibió del trabajador que atiende en plataforma del municipio fue muy buena?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que el alcalde cumple con lo prometido en la campaña?	X		X		X		
14	¿Considera usted que las ordenanzas y normas emitidas por la municipalidad benefician a la población?	X		X		X		
15	¿Considera usted, que la gestión municipal promueve la paz, y la ausencia de violencia de sus contribuyentes?	X		X		X		
16	¿Considera usted, que el servicio brindado satisface a sus necesidades?	X		X		X		
17	¿Considera usted, que la municipalidad se le da el servicio que usted espera?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ISIDRO LORENZO VERONICA HERLINDA DNI: 44818906

Especialidad del validador: Abogada, Maestra en gestión pública

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

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

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

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

01 de julio de 2021



Firma del Experto Informante.

ANEXO 10: CARTA



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 8 de junio de 2021
Carta P. 0331-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
Carlos Teófilo Aranda Rodríguez
Gerente de Administración y Finanzas
Municipalidad Distrital de Bellavista

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CAMONES CABALLERO, RUTH MARÍA; identificada con DNI N° 46214110 y con código de matrícula N° 7002510235; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión municipal en la satisfacción del servicio público de los contribuyentes en una urbanización del distrito de Bellavista, 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador CAMONES CABALLERO, RUTH MARÍA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

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

Atentamente,



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

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ANEXO 11

Resultados del instrumento

	GESTIÓN MUNICIPAL																					SATISFACCION DEL SERVICIO PUBLICO																	
	DESARROLLO ORGANIZACIONAL					FINANZAS MUNICIPALES				SERVICIO DE PROYECYO						GOBERNABILIDAD DEMOCRATICA						VALOR DEL SERVICIO						CONFIANZA						EXPECTATIVA					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
3	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
4	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	
5	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
6	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
7	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
8	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	
9	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
10	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	
11	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
12	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
13	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	
14	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
15	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	
16	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	
17	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	
18	4	3	4	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	9	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2
19	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4
21	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
22	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
23	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
24	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
25	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	2
26	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	

27	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
28	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
29	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	
30	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	
31	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
32	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	
33	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
34	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
35	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	
36	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
37	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	
38	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	
39	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	
40	4	3	4	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	9	4	4	3	2	2	3	4	4	2	
41	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
42	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	
43	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
44	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
45	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
46	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
47	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
48	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	
49	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
50	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
51	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	
52	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	
53	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
54	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
55	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
56	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
57	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	

58	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
59	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3				
60	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	
61	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3			
62	4	3	4	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	9	4	4	3	2	2	3	4	4	4	2				
63	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
64	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4			
65	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2		
66	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2		
67	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	2			
68	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	2			
69	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1			
70	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2			
71	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	4			
72	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2		
73	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2		
74	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
75	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2		
76	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3			
77	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
78	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3			
79	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	2	
80	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2		
81	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2		
82	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	
83	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
84	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3		
85	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	2
86	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3		
87	4	3	4	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	9	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	2	2		
88	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

89	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	
90	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
91	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
92	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
93	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
94	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	
95	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	
96	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
97	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	
98	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
99	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
100	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	
101	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
102	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	
103	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2		
104	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	
105	4	3	4	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	9	4	4	3	2	2	3	4	4	2		
106	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
107	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
108	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
109	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	
110	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
111	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
112	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
113	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
114	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
115	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	
116	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
117	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
118	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	
119	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	

120	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2		
121	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
122	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2		
123	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
124	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
125	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
126	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2		
127	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	
128	4	3	4	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	9	4	4	3	2	2	3	4	4	2	
129	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
130	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
131	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
132	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	
133	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
134	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	
135	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
136	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
137	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	
138	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	
139	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
140	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
141	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
142	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
143	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	
144	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
145	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
146	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	
147	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	
148	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
149	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
150	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2

151	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
152	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
153	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
154	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	
155	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
156	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
157	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	
158	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	
159	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
160	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
161	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	
162	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	
163	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	
164	4	3	4	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	9	4	4	3	2	2	3	4	4	2	
165	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
166	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	
167	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
168	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
169	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
170	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
171	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
172	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
173	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
174	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
175	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
176	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
177	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	
178	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
179	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
180	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	
181	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	

182	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
183	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	
184	4	3	4	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	9	4	4	3	2	2	3	4	4	2		
185	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	
187	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
188	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
189	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
190	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
191	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
192	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
193	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
194	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
195	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
196	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
197	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
198	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	
199	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	
200	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	
201	4	3	4	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	9	4	4	3	2	2	3	4	4	2		
202	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
203	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	
204	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
205	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
206	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
207	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
208	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2
209	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	
210	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
211	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
212	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2

213	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
214	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
215	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
216	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
217	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	
218	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	
219	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
220	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
221	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
222	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	
223	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
224	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
225	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	
226	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	
227	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
228	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	
229	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
230	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
231	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	
232	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
233	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	
234	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
235	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
236	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	
237	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
238	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	1	2	2	4	2	
239	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	
240	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	
241	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
242	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	
243	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	

244	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2		
245	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2		
246	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
247	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2		
248	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3		
249	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
250	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	
251	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
252	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
253	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
254	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
255	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	
256	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
257	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
258	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	1	2	4	2	2	
259	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
260	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	1	2	2	4	2	2
261	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	1	2	2	2	
262	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	4	2	1	1	
263	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	2	1	2	4	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
264	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	
265	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	4	4	
266	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	
267	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	
268	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
269	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	
270	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
271	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
272	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2