



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario en la
Municipalidad Distrital de Barranquita, año 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Rodríguez Celis, Isidro Segundo (ORCID: 0000-0003-4812-5833)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO - PERÚ

2018

Dedicatoria

A mi adorado padre que me ha enseñado el significado de la vida en cada momento de mi vida y mi familia por estar a mi lado a pesar de las circunstancias.

Isidro

Agradecimiento

A mi familia que día a día me ha dado el impulso para continuar al logro de mis objetivos.

El autor

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. MÉTODO.....	22
2.1. Tipo y diseño de investigación	22
2.2. Variable, operacionalización	22
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección) Inclusión – exclusión	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Procedimientos	28
2.6. Métodos de análisis de datos	29
2.7. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36

REFERENCIAS	37
ANEXOS	41
Matriz de consistencia	42
Instrumentos de recolección de datos	43
Validación de instrumentos	47
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	54
Base de datos estadísticos.....	55
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	63
Acta de aprobación de originalidad	64
Informe de originalidad	65

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	24
Tabla 2 Gestión municipal.....	30
Tabla 3 Nivel de satisfacción.....	31
Tabla 4 Relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario.....	32

Índice de figuras

Figura 1. Gestión municipal	30
Figura 2. Nivel de satisfacción	31

RESUMEN

La presente investigación plantea como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018, se presenta con un tipo no experimental y diseño Descriptiva y correlacional, con una población y muestra de 282 pobladores del distrito. Los instrumentos que se aplicaron son los cuestionarios, los mismos que fueron confiabilizados a través de la aplicación inicial de una encuesta; para luego se aplicó una prueba de alfa de Cronbach siendo estos con un coeficiente de 0.876, permitiendo su aplicabilidad, obteniendo de esta manera que la gestión municipal desarrollada es regular en un 82%, mientras el nivel de satisfacción también es bajo en un 80%, llegando a concluir que se observa el nivel de correlación que se tiene es de 0.689, representando el 68.9% de correlación, lo cual nos permite contrastar la hipótesis de investigación.

Palabras clave: gestión municipal, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between municipal management and user satisfaction in the district of Barranquita, 2018, is presented with a non-experimental type and descriptive and correlational design, with a population and sample of 282 inhabitants of the district. The instruments that were applied are the questionnaires, the same ones that were made reliable through the initial application of a survey; to then apply a test of Cronbach's alpha being these with a coefficient of 0.876, allowing its applicability, obtaining in this way that the municipal management developed is regular by 82%, while the level of satisfaction is also low by 80% , arriving to conclude that the level of correlation is observed is 0.689, representing 68.9% of correlation, which allows us to contrast the research hypothesis.

Keywords: municipal management, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se considera a las municipalidades como entidades complejas, los mismos que se han alejado de las necesidades integras de la población en general, recurrentemente observado con deficiencias a nivel operacional, de servicio, y prestación de un conjunto de facilidades y demás factores. (Organización de los estados americanos, 2012, p.6).

Guerra, G. (2008) hace referencia cuán importante es la gestión municipal, debido a que es efectiva y está constantemente ligada a la autonomía y la descentralización con la búsqueda de mejores resultados en la que se afianza de una mejor capacidad de administración, técnica con la finalidad de mejorar cada uno de los procesos en las zonas urbanas y rurales de una comunidad. Estos elementos ayudan a que las instituciones puedan desarrollar adecuadamente sus funciones, sin la necesidad de centralizar las necesidades, desarrollando pliegos para una concertación oportuna de la gestión municipal (p.1).

Tras haber aplicado una encuesta a los ciudadanos que se apersonaron a la Entidad, los resultados fueron que la satisfacción está en un nivel medio con un 57,5%, asimismo, están satisfechos en un 10,9%, finalmente el 1,4% indicaron que se encuentran muy satisfechos, evidenciando un nivel de insatisfacción regular, debido a la atención brindada por parte de la entidad es ineficiente (Pragma consulting, 2013, p.67).

En su mayoría los servicios que las municipalidades deben poseer una consistencia adecuada, es decir tiene que ser prestados con el mismo nivel de calidad, siendo estos estandarizados para un servicio permanente. Dentro de este proceso se suma lo importante que es la amabilidad, empatía, y accesible a brindar solución de problemas o reclamos de los colaboradores hacia la población, en otras palabras, el usuario tiene que sentir que la institución le presta atención desde el momento que ingresa hasta cuando el problema es resuelto, de esta manera se establece una mejor percepción por los mismos. Es importante además mencionar que la honestidad tiene que ser agregado en cada uno de los procesos, de esta forma el usuario se sentirá seguro y confiará en que los procedimientos se desarrollen adecuadamente. Un aspecto muy importante a recalcar es que el usuario no puede estar a gusto si no se prestan los servicio y que la existencia

misma de estos es para satisfacer sus requerimientos, por tanto siempre se está en la constante búsqueda de que el usuario confíe plenamente de los servicios, por la rápida solución que se presta, sin embargo en muchas oportunidades estos procesos no son desarrollados como se planifican generando en ocasiones un sentimiento de insatisfacción por parte el usuario. La atención debe ser personalizada, es decir, preferencial, único y celeridad, ya que estos, deben ser atendidos de forma eficiente debido a que su tiempo es valioso (Casermeiro, M, 2015, p. 9).

A nivel nacional, la calidad de servicios que proporciona el estado están debidamente regidos en el artículo 4° de la Ley N° 27658, donde hace referencia a los niveles de eficiencia de las entidades, para optimar significativamente la atención, con la utilización de los recursos directamente recaudados y los obtenidos mediante el Foncomun. (OEA, 2012, p.67).

De acuerdo al estudio realizado en 2013 por RankinCAD, el 41% de personas que fueron atendidos en municipalidades, manifestaron estar satisfechos, mientras que el 59% manifestaron estar insatisfechos. De los resultados, se evidencia una mejoría en lo que respecta a las mediciones de 2008, 2010 al 2013, sin embargo, en las entidades provinciales, la satisfacción promedio se mantiene por debajo de 10 puntos del resultado nacional, logrando identificar conflictos importantes, que se identificaron por medio de los usuarios, siendo como resultado: poca celeridad en la absolución de trámites, reclamos o gestión que el usuario solicita, siendo un equivalente a 37%, por otro lado, la carencia de conocimiento o capacitación del personal en un 33%, asimismo, la falta de comprensión de los problemas o nivel de empatía en un 31% y por último 30% en amabilidad e interés del personal. (Gibu, C., 2013, p.2)

El desarrollo de la investigación, se fundamenta en la realidad problemática que se presenta en la Municipalidad Distrital de Barranquita, donde se observó problemas operativos y de atención, evidenciando problemas como: poca celeridad en los procesos de trámites y la resolución de problemas, dificultades para mantener empatía hacia con los usuarios, falta de comunicación entre los trabajadores; debido a las diferencias personales que existen entre ellos, generando de este modo tensión en el ambiente de trabajo. Esta realidad, influye en la satisfacción del usuario, motivo por el cual, el

presente estudio busca establecer la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario, para lograr brindar solución a los problemas y mejorar el servicio que se brindan en la Municipalidad, planteando ¿Cuál es la relación existente entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Barranquita?

Para la investigación, se efectuó la exploración de antecedentes, teniendo a nivel internacional, Armada, E. (2015), *“La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes, percepción, análisis y evolución”*. (Tesis de posgrado). Universidad De Murcia, España. Se planteó por objetivo la valoración de los cambios que se han presentado en la satisfacción a lo largo del tiempo. De tipo aplicada, consto con 677 usuarios como muestra, se aplicó la encuesta, obteniendo como resultados que, la calidad es inadecuada en un 89%, asimismo, la satisfacción percibida es alta, a diferencia de la percepción alcanzada en 1991 el cual fue ciertamente mayor. (p.216) El presente estudio permite efectuar la comparación a nivel de la variable satisfacción, por cuanto su importancia en la gestión pública se convierte en un indicador que mide adecuadamente la gestión que se desarrollan para el seguimiento de las metas.

Rocca, L. (2016), *“Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público, un estudio sobre el departamento de obras particulares en la Municipalidad de Berisso”* (Tesis de posgrado), de la Universidad Nacional de la Plata, Argentina. El objetivo principal fue lograr determinar el nivel de satisfacción que se presenta en la entidad. De tipo exploratorio y cuantitativo, la muestra estuvo compuesta por 250 personas, y se aplicó la encuesta, logrando concluir que, de los resultados logrados, se pudo determinar que el nivel de satisfacción es alto, es decir, satisfecho y algo insatisfecho, el motivo fue que la diferencia de coeficiente alcanzo un .873 (p.175).

Rojas, J. (2015) *“Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad, análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo Prado”* (Tesis de posgrado), de la Universidad de Chile. Se presentó como objetivo principal la creación de un modelo que permita identificar los elementos organizacionales que

logren influir en la satisfacción. Siendo aplicada, la muestra fue de 89 usuarios, y se logró aplicar la encuesta, logrando concluir que, es deficiente en un 56%, siendo que el factor organizativo incide en la satisfacción, separándose en 0,20 puntos en relación a los demás elementos, de acuerdo a estos resultados de crearon estrategias para cada factor de satisfacción, logrando determinar los aspectos en la cual la entidad debe invertir, ya que se observó deficiencias que imposibilitan lograr la satisfacción (p.219).

Jiménez, F. y Canaza, M. (2017), “*Satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno – 2016*” (Tesis de pregrado), Universidad Nacional del Altiplano. Se consideró por objetivo lograr identificar el nivel de satisfacción que se presenta en la institución. De tipo descriptivo, siendo la muestra de 316 usuarios, se empleó la encuesta, llegando concluir que, se pudo observar que la gestión es ineficiente, debido a que la satisfacción tiene un nivel medio y muy bajo, por otro lado, el trabajador posee apariencia moderna y cuenta con folletos, los avisos son buenos y atraen a los usuarios en un promedio de 4.30 y 5.21 (p.85).

Briceño, Y. (2016) “*Gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016*” (Tesis de posgrado) Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Siendo por objetivo describir la influencia entre ambas variables, teniendo como muestra a 18 directivos que se encargan de las áreas, 15 representantes de las juntas vecinales, aplicando objetivamente el cuestionario, logrando concluir que, la gestión municipal es medio, debido a que dos dimensiones que lo componen son fortalezas y otra dimensión como debilidad, lo que perjudica el desarrollo institucional en todas las áreas respectivas (p.69)

Merino, A., Sáez, E. y Silva, M. (2016) “*La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, 2016*” (Tesis de posgrado), Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú. Siendo por objetivo determinar la influencia de ambas variables. De tipo aplicada con enfoque cuantitativo, la muestra fue de 384 personas, se aplicó la encuesta. Logrando concluir que, de los resultados obtenidos en la investigación se logró evidenciar la existencia de una relación entre las variables de investigación, con una significancia menor a 0.05, siendo una relación directa de 0.601 (p.97)

Castro, G. (2017) “*Gestión institucional y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín año 2017*” (Tesis de posgrado) Universidad Alas Peruanas. Perú, teniendo por objetivo establecer la relación entre las variables de estudio, para ello hizo uso de 86 usuarios como muestra, empleo el cuestionario como instrumento, obteniendo como resultado que, de los datos e información obtenida se logró evidenciar la existencia de una relación entre las variables, debido a que el valor de chi cuadrado fue de 0.0001 menor a 0.05, lo que conllevó a aceptar la hipótesis de investigación. (p.88)

Escudero, M. A. (2017) “*Evaluación de la gestión y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Shamboyacu año 2017*” (Tesis de posgrado) Universidad Nacional de San Martín. Perú, siendo el objetivo determinar la relación de ambas variables, con una muestra de 45 pobladores, los datos fueron recolectados mediante un cuestionario, logrando como resultado que, el nivel de correlación que existe entre las variables es positiva alta, debido por el alto valor de chi cuadrado alcanzado, aceptando la hipótesis de investigación. (p.79)

Shapiama, G. (2011) “*Proceso de atención y satisfacción del usuario en el área de fiscalización de la Municipalidad Distrital de Chazuta año 2011*” (Tesis de posgrado) Universidad Nacional de San Martín. Perú, planteo como objetivo evidenciar la relación que existe entre las variables de estudio, la muestra fue de 125 usuarios, se empleó como instrumento el cuestionario, concluyendo que, de los resultados obtenidos, se evidenció que existe relación entre las variables, debido a que el coeficiente alcanzado fue menor a 0.05. (p.156) Finalmente, el estudio permite describir componentes y características necesarias para el cumplimiento de las mejoras en cada uno de los procesos, siendo estos alcanzados bajo parámetros de gestión pública.

También se efectuó el análisis de teorías, iniciando por la definición de gestión, tenemos a Pérez y Merino (2012) donde mencionan que, correspondo al grupo de acciones que se desarrollan de forma cautelosa en un proceso, permitiendo lograr resultados y solucionar problemas o conflictos que puedan suscitar en el sector público, en donde existe una gran necesidad (p.88). De igual manera indica que, es la ejecución de la

planificación, dirección, organización y control, evidenciando una clara necesidad de desarrollar actividades operativas de manera eficiente, donde el personal representa una de las bases fundamentales para la secuencialidad del servicio que se presta, así mismo permite tomar las decisiones más acertadas de acuerdo con la realidad. Asimismo, se entiende que es la realización de las gestiones a desarrollar de manera correcta, realizando un seguimiento al cuidado, esfuerzo, eficiencia y eficacia que permitan lograr los objetivos y metas planteadas (Rementeria, 2008).

Por su parte la gestión municipal, Fred (2008) manifiesta que, es el grupo de acciones que están encaminadas al cumplimiento de los objetivos, mediante la aplicación del proceso administrativo (p.57). Asimismo, Andía (2009) menciona que, es el conjunto de acciones mediante el cual, las instituciones municipales logran su propósito, objetivos y metas, que se encuentran establecidas, por otro lado, es compleja debido a que abarca temas de gran amplitud (p. 65). También, Andía (2009) indica que, son acciones que el directivo ejecuta, cumpliendo con las fases del proceso administrativo (p. 68). Por otro lado, Verdú y Mojamed (2014) hace referencia que, es el método o estrategia de utilizar los recursos escasos con los que se cuenta para lograr cumplir con los objetivos propuestos, esto se da a través de la planeación, organización, dirección y control (p. 23). Finalmente, Klingner (2008) infiere que, es una habilidad para hacer uso de los recursos, logrando cumplir con las metas y objetivos institucionales, siendo el principal factor para su logro los 4 principios clásicos (p. 121).

Por otro lado, la evaluación de la gestión municipal, Andía (2009) menciona que, es importante y necesario realizar la evaluación a través de los siguientes elementos:
Planificación: Nos adelantamos a las siguientes interrogantes; ¿Qué hacer?, ¿Cómo?, ¿Cuándo hacerlo?, ¿Quién ha de hacerlo?

Objetivos: Son propuestos por la entidad, con el fin de desarrollar y cumplir con las actividades municipales, de esta forma brindar un servicio acorde y adecuado a la población.

Funciones administrativas: Cumplir con las actividades institucionales previstas en los documentos de gestión y reglamentos existentes.

Metodologías de Trabajo: Es la planificación de métodos para lograr desarrollar y cumplir con las diversas diligencias que mantiene la entidad, para lograr los objetivos

establecidos. Por otro lado, se realiza la verificación del plan de contingencia de ser el caso.

Organización: En esta etapa, se debe identificar y definir los recursos y actividades que se desarrollaran para lograr alcanzar los objetivos institucionales.

Distribución de funciones: Son las funciones que realizará cada personal, indicando las actividades y tareas esenciales que va a desarrollar, conjuntamente con sus objetivos personales dentro de la Municipalidad.

Capacitación: La entidad tiene el deber y compromiso de capacitar a sus colaboradores de acuerdo al cargo y funciones que cumplen, para que puedan brindar un servicio óptimo.

Recursos: Son los suministros distribuidos que posee la entidad para lograr desarrollar las actividades en el transcurso de un periodo determinado.

Dirección: Etapa donde se logra realizar lo planificado, a través del administrador, basada en las decisiones, es decir, se obtienen los resultados previstos y planeados.

Plan de Mejora: Se basa específicamente en el que hacer y se logra la oportunidad de obtener resultados satisfactorios, a través de planes y estrategias que serán de ayuda para mejorar las actividades.

Análisis de deficiencias: Es la verificación de las deficiencias presentadas en el transcurso del desarrollo del servicio que brinda la entidad.

Reglamentos: Son las ordenanzas y reglamentos que son considerados como ayuda para lograr orientar el adecuado cumplimiento de las actividades de los trabajadores.

Control: Se basa en controlar el desempeño tanto individual como organizacional para lograr corregirlo, asegurando de esta forma que se relacionen con los planes y objetivos.

Informe de metas: Al finalizar el periodo, se logrará verificar si se cumplió con lo propuesto.

Atención al usuario: El trabajador debe cumplir con los requisitos establecidos para lograr brindar una buena atención, logrando de esta forma la satisfacción de los usuarios.

Servicios: Es el control del servicio que brindan a la entidad y el control de los diferentes servicios que reciben los usuarios por parte de la entidad.

En lo que respecta a la satisfacción del usuario, Pérez (2010) menciona que, es el valor que le da el usuario a una transacción o servicio adquirido, para luego transformarse en una actitud relativamente general en cuanto al servicio recibido, si la percepción fue

positiva, mayor será su satisfacción, de acuerdo a sus expectativas (p. 29). Asimismo, Kotler (2010) indica que, son las experiencias por lo percibido que tiene el individuo frente a un servicio, es decir si este no cumple con sus expectativas, generara insatisfacción, caso contrario este estará muy satisfecho (p.36). También Vergara y Quesada (2011) hace referencia que, la satisfacción en relación a las necesidades que posee una persona, conlleva a ser la clave de intercambio entre la empresa y mercado, desde la perspectiva del marketing, es calificada como un factor de éxito (p. 112). Por último, Pérez (2007) hace referencia que, es un conglomerado de actitudes que un individuo posee hacia un servicio, conllevándolo a sentir placer o un estado emocional positivo (p. 40).

Por su parte, Tapia (2010) menciona que, es la satisfacción que posee una persona en referencia al servicio que ha comprado o recibido, y que ha cumplido o superado sus expectativas (p. 67). Asimismo, Guzmán (2006) infiere que, es la evaluación que realiza un cliente a un producto o servicio, considerando si estos cumplen con sus necesidades y/o expectativas (p. 25). Por último, Miranda, Chamorro y Rubio (2007) manifiestan que, la satisfacción del usuario, cumple una función muy importante en cualquier empresa o entidad, ya que, es un resultado importante que significa que se presta servicios de buena calidad, influyendo en el comportamiento del usuario, considerándose una meta valiosa (p. 88)

Por otro lado, Armstrong (2011) menciona que, la satisfacción del usuario depende netamente del desempeño de un servicio a comparación con las expectativas que se mantenían al principio, experimentando diversos niveles de satisfacción (p. 66). Asimismo, Guardado (2013) hace referencia que, es la base fundamental del sistema de la gestión de calidad, siendo que la atención, procedimientos y gestión, satisfagan sus necesidades.

Para lograr realizar la evaluación de la satisfacción del usuario, Pérez (2010), hace referencia que se realiza de acuerdo a los siguientes factores:

Capacidad de respuesta: Facilidad para actuar de manera adecuada ante cualquier situación que se presenta con la entidad. (Pérez, 2010, p.231)

Evaluación de reclamos: Orientado a dar proceso al reclamo realizado por el usuario e informándolo del estado en la cual se encuentra (Pérez, 2010, p.231)

Escucha de reclamos: Es la importancia que se le da al reclamo realizado por parte del usuario.

Solución de problemas: Forma en la cual reacciona la entidad ante una queja, mostrando una actitud de dar solución al problema, brindando satisfacción al usuario.

Tiempo de atención: Es la capacidad de agilizar la atención y los procedimientos (Pérez, 2010, p.231)

Empatía: Capacidad de conectar con otra persona, es decir, dejar de lado las distracciones y concentrarnos en la persona (Pérez, 2010, p.235)

Servicial: Adecuado servicio o atención, siendo de forma cordial y diligencial.

Respeto de opiniones: Capacidad de respetar las opiniones entre colaboradores y con la institución (Pérez, 2010, p.236)

Actitud: Conlleva a adoptar ética profesional hacia con los usuarios o clientes, brindando una adecuada atención y respondiendo a dudas que puedan existir.

Amabilidad: Es la paciencia y forma que se muestra a la hora de atender al usuario, buscando su satisfacción (Pérez, 2010, p.240)

Confiabilidad: Es la confianza brindada por parte de los usuarios con la entidad, ya sea al realizar pagos, consultas o solicitar algún servicio (Pérez, 2010).

Conocimiento: Capacidad que posee el trabajador para brindar solución a las dudas que poseen los usuarios, en cuestión a las actividades que desarrolla la entidad. Asimismo, de orientar al usuario para realizar cualquier proceso o tramite que necesite.

Confianza: Nivel de seguridad que hace cumplir el trabajador ante el usuario, para que pueda realizar consultas.

Respeto: Nivel de entender diversas opiniones y puntos de vista, siempre y cuando resalte el respeto entre si (Pérez, 2010, p.249).

Seguridad: Los usuarios deben mostrar seguridad hacia con la entidad y considerando el servicio que se brinda.

De acuerdo a la realidad en la Municipalidad de Barranquita, se formuló como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018?, en tanto a nivel específico se consideró ¿Cómo es

la gestión municipal en el distrito de Barranquita, año 2018? y ¿Cuál es el nivel satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018?

El presente estudio, se justifica por su conveniencia, debido a que se presentó recomendaciones en cuanto a la mejora de la gestión, para conseguir la satisfacción de las personas que se presentan en la entidad, motivo por el cual, permitió brindar solución a la problemática presentada en la entidad. De igual manera, se justifica por su relevancia social, ya que permitió a la entidad mejorar la gestión que desarrollan en las diferentes áreas en relación con los usuarios, indicándoles los problemas que se suscitan, asimismo, se presentó las recomendaciones para lograr dar solución a los problemas, por lo que los usuarios mejoraron su percepción. Asimismo, se justifica de forma práctica, ya que el desarrollo del presente estudio permitió conocer los problemas que aquejaban a los usuarios, como la empatía y los procesos documentarios. También, se justifica de en torno al valor teórico, ya que el estudio se realizó citando a autores en un contexto internacional y nacional, que se relacionan con las variables de estudio. Finalmente, se justifica por su utilidad metodológica, ya que se empleó instrumentos, técnicas y herramientas para recolectar y procesar información, ello permitirá que futuras investigaciones puedan guiarse para su desarrollo.

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018; asimismo como objetivos específicos: Conocer la gestión municipal en el distrito de Barranquita, año 2018, Identificar el nivel satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018. Mientras que las hipótesis a nivel general fueron: H_1 : Existe relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018. Y como hipótesis específicas: H_1 : La gestión municipal en el distrito de Barranquita, año 2018; es adecuado, H_1 : El nivel de satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018; es medio.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

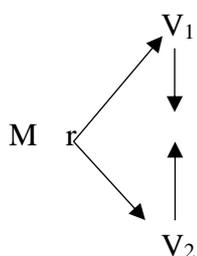
Tipo de estudio

Comprende al estudio básico, de acuerdo con (Concytec, 2018), por cuanto se efectuará un análisis de componentes teóricas a nivel de sus dimensiones, de igual manera buscó aportar conocimiento a la comunidad científica.

Diseño de investigación

Corresponde al diseño descriptivo correlacional, ya que, de acuerdo con (Valderrama, 2016, p. 176), se estudió la relación entre la gestión municipal y satisfacción del usuario.

El diseño responde al siguiente esquema:



Donde:

M = Usuarios

V₁ = Gestión municipal

V₂ = Satisfacción del usuario

r = relación

2.2. Variable, operacionalización

Variable

Variable 1: Gestión municipal

Variable 2: Satisfacción del usuario

Operacionalización de variables

Tabla

1

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Municipal	“Es el conjunto de acciones mediante el cual, las entidades municipales logran su propósito, objetivos y metas, que se encuentran establecidas,” (Andía, 2009, p.65)	Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, y controlar.	Planificación Organización Dirección Control	Objetivos Funciones Administrativas Metodologías de trabajo Distribución de funciones Capacitación Recursos Plan de mejora Análisis de deficiencias Reglamentos Informe de metas Atención al usuario Servicios	Ordinal
Satisfacción del usuario	Pérez (2010) “valor que le da el usuario a una transacción o servicio adquirido, para luego transformarse en una actitud relativamente general en cuanto al servicio recibido” (p.29)	Es un conjunto de actitudes que una persona tiene hacia su trabajo, entendiendo por actitud aquella configuración de placer o estado emocional positivo resultante de una o varias experiencias de trabajo.	Capacidad de Respuesta Empatía Confiabilidad	Evaluación de reclamos Solución de Problemas Escucha de reclamos Tiempo de atención Servicial Respeto de opiniones Amabilidad Actitud del empleado Conocimiento Confianza Respeto Seguridad	Ordinal

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección) Inclusión – exclusión

Población:

Corresponde al número de pobladores atendidos de enero a marzo de 2018, para ello se tuvo como padrón las actas de visitas referenciadas por la municipalidad, siendo un total de atención efectuada 1200 atenciones.

Muestra:

Para el cálculo, se emplea la siguiente formula:

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

Donde:

n = muestra

N = población = 1200

Z = Nivel de confianza (95%) = 1.96

p = Probabilidad a favor= 0.6

E = error estándar 5% = 0.05

q = probabilidad en contra = 0.4

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.6) \cdot (0.4) \cdot (1200)}{(0.05)^2 \cdot (1200-1) + (1.96)^2 \cdot (0.6) \cdot (0.4)}$$

$$n = 282.277157$$

$$n = 282$$

Del resultado, la muestra es de 282 usuarios atendidos en los periodos correspondientes al primer trimestre del 2018.

Muestreo

Se aplicó un muestreo probabilístico simple, mediante la fórmula estadística a fin de seleccionar una muestra adecuada para la evaluación de las variables, además cada uno de los que integran la población tuvieron la posibilidad de ser elegidos.

Criterios de selección

Inclusión

Pobladores con mayoría de edad

Aquellos que viven más de 1 año en la localidad

Exclusión

Pobladores que posean alguna discapacidad que imposibilite su participación

Menores de edad

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

Técnicas

Para la obtención de información y datos, se empleó como técnica apropiada a la encuesta, ya que nos permitió recopilar la información de manera eficiente para la ejecución de la investigación.

Instrumentos

El instrumento que se empleó fue el cuestionario.

El primer y segundo cuestionario presenta 20 ítems, que se basan en la teoría considerada de acuerdo a las variables de estudio.

Escalas valorativas Gestión municipal

Escala de medición instrumento		Escala de medición variable	Desde	Hasta
Nunca	=	Inadecuado	20	46
Casi nunca	=	Regular	47	73
A veces	=	Adecuado	74	100
Casi siempre	=			
Siempre	=			

Escalas valorativas Satisfacción del usuario

Escala de medición instrumento		Escala de medición variable	Desde	Hasta
Nunca	=	Bajo	20	46
Casi nunca	=	Medio	47	73
A veces	=	Alto	74	100
Casi siempre				
Siempre				

Validez

Los instrumentos fueron validados por 3 expertos, que se encuentran categorizados y cuentan con conocimientos con respecto al tema de estudio, considerando la siguiente tabla:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
	1	Metodólogo	4.3	Existe suficiencia
Gestión municipal	2	Especialista	4.2	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.1	Existe suficiencia
	1	Metodólogo	4.3	Existe suficiencia
Satisfacción del usuario	2	Especialista	4.2	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.2	Existe suficiencia

Los instrumentos sometidos al juicio de expertos, verificaron la coherencia, pertinencia y relevancia de los ítems, así la valoración promedio de los datos obtuvo un promedio de 4.2, el mismo que representó un 84.3% de concordancia entre los jueces, siendo estos un alto nivel de validez.

Confiabilidad

Los instrumentos que se emplearon en el estudio, fueron aplicados mediante la prueba de alfa de Cronbach, para lograr determinar el nivel de confiabilidad de ambas encuestas. La confiabilidad fue estimada en relación a 20 participantes para la prueba piloto, considerando elementos planteados por (Oviedo & Campo-Arias, 2005) quien manifiesta que los puntajes de alfa están determinados por: $>.90$ es excelente, $>.80$ bueno, $>.70$ aceptable y $>.60$ cuestionable y menores a estos no apropiados.

La variable 1: gestión municipal

De acuerdo con los datos alcanzados se calculó bajo el Alfa de Cronbach, que a nivel general alcanzó un coeficiente $=.876$ siendo esto bueno al ser superior a $.80$ lo que representa la capacidad de medición de la variable por cada uno de los ítems respectivamente.

Va variable 2: satisfacción del usuario

De acuerdo con los datos alcanzados se calculó bajo el Alfa de Cronbach, que a nivel general alcanzó un coeficiente $=.845$ siendo esto bueno al ser superior a $.80$ lo que representa la capacidad de medición de la variable por cada uno de los ítems respectivamente.

En relación con los datos analizados se evidenció un alto nivel de validez y confiabilidad, siendo estos aplicables al contexto de estudio que permitió alcanzar adecuadas conclusiones y recomendaciones del estudio.

2.5. Procedimientos

Para dar inicio a la investigación se ha efectuado la solicitud inicial de la institución para la aplicación de los instrumentos, previo a ello, fueron validados y confiabilizados, tanto por juicio de expertos como por alfa de Cronbach. Una vez aceptado se aplicó los instrumentos de manera presencial, la recolección se efectuó en 1 mes, estos datos fueron ingresados al programa SPSS 24 para su respectivo análisis e interpretación.

2.6. Métodos de análisis de datos

De la recopilación de información a través del cuestionario, los datos fueron procesados en hojas de cálculo del programa Excel y el programa SPSS 21, posterior a ello, los resultados serán presentados en tablas y figuras para poder presentar las conclusiones y discusiones, y que estén relacionadas con el problema, objetivos e hipótesis.

Para la contrastación de la hipótesis aplicó la correlación de Pearson.

Para el logro de la interpretación se considera la siguiente tabla:

Valor de r	Significado
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,9	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0,10	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Valderrama 2016 p. 172.

2.7. Aspectos éticos

Los datos y la información desarrollada en el estudio son verídicas, debido a que se obtuvo de la misma institución. Asimismo, el desarrollo se somete en base en los parámetros y especificaciones de la Universidad Cesar Vallejo (APA)

III. RESULTADOS

Gestión municipal en el distrito de Barranquita, año 2018

Tabla 2

Gestión municipal

Escala	Intervalo	Frecuencia	%
Inadecuado	20 46	2	1%
Regular	47 73	231	82%
Adecuado	74 100	49	17%
Total		282	100%

Fuente: Cuestionario de aplicación de instrumentos

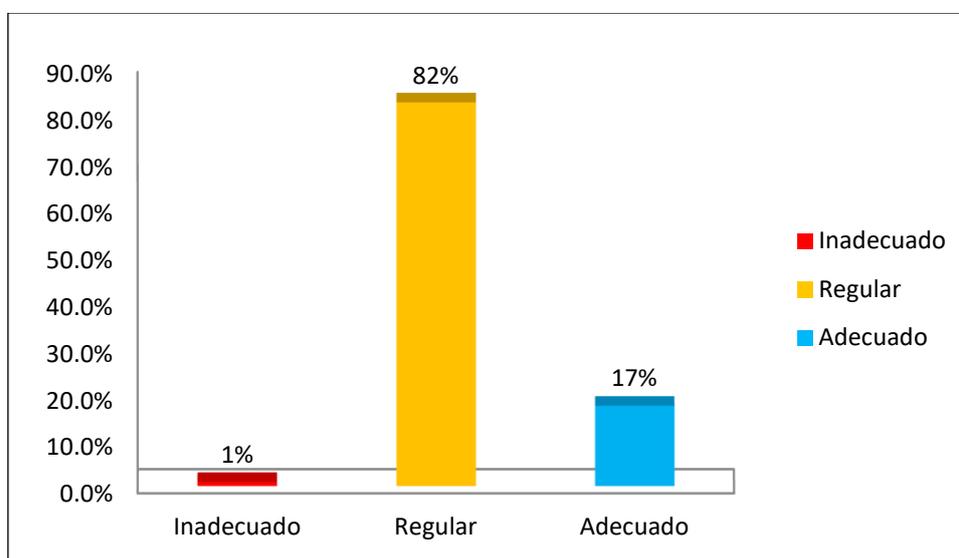


Figura 1. *Gestión municipal*

Fuente: Cuestionario de aplicación

Interpretación

De la Tabla 2 y Figura 1, se infiere que, la percepción que mantiene la población sobre la gestión municipal es regular en un 82%, imposibilitando el desarrollo adecuado de ciertas actividades, como el control y funciones.

Nivel satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018

Tabla 3

Nivel de satisfacción

Escala	Intervalo		Frecuencia	%
Bajo	20	46	18	6%
Medio	47	73	225	80%
Alto	74	100	39	14%
Total			282	100.0%

Fuente: Cuestionario de aplicación de instrumentos

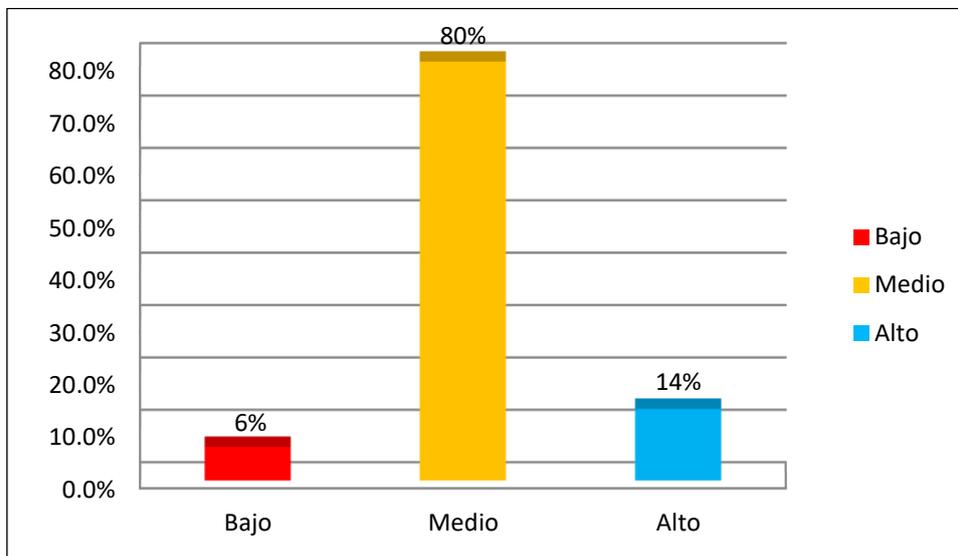


Figura 2. *Nivel de satisfacción*

Fuente: Cuestionario de aplicación de instrumentos

Interpretación

De la Tabla 3 y Figura 2, se puede ver que, la percepción que mantiene la población acerca de la satisfacción es medio en un 80%, evidenciando que no se logra alcanzar los procesos deseados para la atención, celeridad y comunicación entre las oficinas correspondientes y con los usuarios.

Relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018

Tabla 4

Relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario

		Nivel de satisfacción
Gestión municipal	r	,689**
	p	,000
	N	282

Fuente: Cuestionario de aplicación de instrumentos

Interpretación

De acuerdo a la Tabla 4, la correlación de Pearson muestra una significancia bilateral de 0.000, con una correlación de 0.689 representando el 68.9%, por tal, existe una relación entre la gestión municipal y la satisfacción, siendo una correlación media, aceptando la hipótesis de investigación.

IV. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos, se ha logrado evidenciar y comprobar que existe relación entre las variables de estudio, encontrándose la gestión municipal en un nivel regular, mientras que la satisfacción en un nivel medio, estos resultados se relacionan con la investigación realizada por Armada (2015), donde llego a concluir que, la calidad es inadecuada en un 89%, mientras que la satisfacción percibida se encuentra en un nivel alto a diferencia de la percepción alcanzada en 1991, el cual fue mayor.

Asimismo, la investigación realizada por Briceño (2016) se asocia a lo obtenido en el estudio, llegando a concluir que, la gestión municipal posee un nivel medio, debido a que dos de sus dimensiones que lo componen son fortalezas y otra dimensión como debilidad, lo que perjudica en el desarrollo institucional en todas las áreas respectivas.

La gestión municipal es efectiva cuando se encuentra relacionada con los procedimientos de autonomía y sobre todo con la descentralización municipal, así como el crecimiento tanto de capacidades técnicas y administrativas, y procedimientos de planificación urbana y rural. De estos procesos, se puede observar diversas acciones impropias de la gestión.

Es preciso mencionar que, la satisfacción, se encuentra en un nivel medio, estando asociado a la prontitud de cómo se soluciona un problema, a la poca empatía que se evidencia dentro de las instalaciones, el mismo que se asemeja a lo obtenido como resultado por Rocca (2016), donde logró concluir que, la satisfacción se encuentra en un nivel alto, es decir, entre satisfecho y algo insatisfecho, ya que la diferencia de

coeficiente logró un .873, lo que hace suponer que de acuerdo a las áreas se tiene un nivel aceptable o no de satisfacción, en tanto, Jiménez y Canaza (2017) concluyeron que, la gestión es ineficiente, debido a que el nivel de satisfacción se encuentra entre medio y muy baja, por otro lado, el trabajador posee apariencia moderna y cuenta con folletos, los avisos son buenos y atraen a los usuarios en un promedio de 4.30 y 5.21, de acuerdo a estos resultados se puede observar que la realidad local se asemeja mucho, lo que conlleva a indicar que la gestión que se desarrolla guarda mucha relación con los resultados de satisfacción alcanzados por cada departamento o área de la institución.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. De acuerdo a los resultados de la correlación de Pearson, la significancia bilateral es menor a 0.000, con una correlación de 0.689 (47.7%), contrastando la hipótesis de investigación.
- 5.2. La Municipalidad Distrital de Barranquita, presenta una gestión municipal regular en un 82%, dicho resultado imposibilita el desarrollo de algunas actividades, como el desarrollo del control y las funciones.
- 5.3. Los usuarios mantienen una percepción de la satisfacción en un nivel medio correspondiendo al 80%, evidenciando que no se logra alcanzar los procesos primordiales en la atención, celeridad y comunicación entre las jefaturas y los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. A través de la gerencia municipal, se deben desarrollar constantemente reuniones con la población, con el objetivo de informar sobre los avances en las obras y proyectos en cada pliego presupuestal.

- 6.2. El área de recursos humanos, debe realizar capacitaciones o charlas en temas de atención al cliente, con el fin de lograr una buena atención hacia los usuarios y puedan ser atendidos de manera oportuna y lograr dar solución a consultas o dudas de la mejor manera.

- 6.3. La gerencia municipal, debe tomar acciones y decisiones de acuerdo los resultados logrados en la investigación, con el objetivo de lograr diagnosticar y aplicar nuevas herramientas para mejorar la atención y lograr una satisfacción por parte del usuario.

REFERENCIAS

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas.
- Andía, W. (2009) *Manual de gestión pública*. (2ª ed.) Perú: San Marcos Editorial Sac.
- Armada, E. (2015) *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. percepción, análisis y evolución*. (Tesis de posgrado). Universidad de Murcia. España. Recuperado de: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequence=1>
- Briceño, Y. (2016) *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016* (Tesis de posgrado). Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%C3%B1ovega_y_alene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casermeyro, M. (2015) *Calidad en los servicios públicos*. Argentina: Gobierno provincial de Salta. Recuperado de: http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Castro, G. (2017) *Gestión institucional y calidad de servicio de los colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín año 2017*” Universidad Alas Peruanas. Perú
- Escudero, M. A. (2017) *Evaluación de la gestión y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Shamboyacu año 2017*. (Tesis de posgrado) Universidad Nacional de San Martín. Perú
- Fred, D. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica* (11ª ed.) Editorial Pearson Educación, México.

- Gibu, C (2013) *Atención al Ciudadano en Municipalidades Provinciales 2013*. Perú. CAD Ciudadanos al día. Recuperado de: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiNit6o7IvWAhUFeSYKHVGsCSEQFgglMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ciudadanosaldia.org%2Fpublicaciones%2Fboletines-cad%2Fitem%2Fdownload%2F35_6ea4c4f56cd7616a7be1b95883485342.html&usg=AFQjCNGoPfoIFR34S09SdKPpfJ4ZYk-SIg
- Guardaño, M. (2013). *Atención al cliente en el proceso comercial*. (1ª ed.) Málaga: IC Editorial.
- Guerra, G. (2008) ¿Por qué es importante una buena gestión municipal? Nicaragua: El nuevo Diario.
- Guzmán, C. (2006) *Factores de satisfacción e insatisfacción en la Banca por internet*. Chile
- Hill, CH. (2008). *Administración Estratégica*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Jiménez, F. y Canaza, M. (2017) *Satisfacción del usuario sobre la gestión de la municipalidad provincial de Puno - 2016*. (Tesis de pregrado). Perú: Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5231/Jimenez_Cutipa_Francisco_Canaza_Apaza_Magaly_Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Klingner, D. (2,002). *Administración del Personal en el Sector Público. Contexto y Estrategias*. México: Graw -Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Kotler, P., (2010) *Dirección de marketing*. (10º ed.). Colombia: Pearson educación.
- Merino, A., Sáez, E. y Silva, M. (2016) *La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad de Comas, 2016*. (Tesis de pregrado). Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1297/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007) *Introducción a la gestión de calidad*. (1° ed.). Delta publicaciones.

OEA (2012). *Guía de Estrategias y Mecanismos para la Gestión Pública Efectiva (GEMGPE) – Perú*.

Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 35(4), 572–580.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>

Pérez, P. y Merino, F. (2012). *Finanzas: Indicadores Financieros*. (1ª ed.) Colombia: Paitos

Pérez, V. (2007) *Calidad total en la atención al cliente*. (1° ed.). Ideas propias. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT9&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false

Pérez, V. (2007) *Calidad total*. (1° ed.). México: Ideas propias.

Pragma consulting (2013) *Percepción respecto a la satisfacción de usuarios y usuarias de los Servicios Municipales*. Chile: Ilustre Municipalidad de Santiago

Remetería, A. (2008). *Diccionario de contabilidad - Concepto de gestión*. Colombia: Andrade.

Robbins, S. y Decenzo, D. (2009). *Fundamentos de Administración Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. (1ª ed.) México: Pearson Prentice Hall.

Rocca, L. (2016) *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de La Plata. Argentina. Recuperado de:

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3

- Rojas, J. (2015) *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado*” (Tesis de posgrado). Universidad de Chile. Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Shapiama, G. (2011) *Proceso de atención y satisfacción del usuario en el área de fiscalización de la Municipalidad Distrital de Chazuta año 2011*. (Tesis de posgrado) Universidad Nacional de San Martí. Perú
- Tapia, G. (2010). *Satisfacción del Cliente del nivel de la Calidad del Servicio de las Entidades Bancarias Estatales*. Perú.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación Científica*. Editorial San Marcos. Lima – Perú
- Verdú, F y Mojamed, A. (2014). *Gestión Administrativa del proceso comercial* (1° ed.). Málaga: IC
- Vergara, J. y Quesada, V. (2011) *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Barranquita, año 2018

Determinación del problema.														
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos											
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es la gestión municipal en el distrito de Barranquita, año 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018.</p> <p>Objetivos específicos Conocer la gestión municipal en el distrito de Barranquita, año 2018</p> <p>Identificar el nivel satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018</p>	<p>Hipótesis general H1: Existe relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018.</p> <p>Hipótesis específicas H1: La gestión municipal en el distrito de Barranquita, año 2018; es adecuado. H1: El nivel satisfacción del usuario en el distrito de Barranquita, año 2018; es medio.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>La presente investigación es tipo aplicada, con un diseño descriptivo y correlacional.</p>	<p>Población: 1200 pobladores atendidos en el primer trimestre del año 2018. Muestra: 282 usuarios en el primer trimestre.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Variables</th> <th style="width: 80%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión Municipal</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción del usuario</td> <td>Capacidad de Respuesta</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Confiabilidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión Municipal	Planificación	Organización	Dirección	Control	Satisfacción del usuario	Capacidad de Respuesta	Empatía	Confiabilidad
Variables	Dimensiones													
Gestión Municipal	Planificación													
	Organización													
	Dirección													
	Control													
Satisfacción del usuario	Capacidad de Respuesta													
	Empatía													
	Confiabilidad													

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para evaluar la Gestión municipal

Instrucciones: Marque con una "X" la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marcar "X" una sola vez por línea.

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

N°	Planificación	Respuestas				
		1	2	3	4	5
1	¿La municipalidad, da a conocer a toda la población los objetivos propuestos para un determinado año?					
2	¿ha sido partícipe en el desarrollo de plan anual de sostenibilidad en su localidad?					
3	¿Las funciones administrativas para el servicio al usuario son las más adecuadas?					
4	¿La metodología que utilizan los colaboradores para atención al cliente es efectivas?					
5	¿Planifican actividades con respecto al servicio que brindan a la comunidad?					
Organización						
6	¿Cuándo existe algún evento social, existe comunicación con los usuarios para repartir funciones respectivas?					
7	¿La Municipalidad busca que la población se comprometa con sus autoridades para mejorar la ciudad?					
8	¿La Municipalidad hace buen uso de los recursos que cuenta el distrito?					
9	¿Los colaboradores están capacitados al momento de dar brindar servicio al público?					
10	¿La municipalidad realiza capacitaciones a la población según los sectores de actividad?					
Dirección						
11	¿La municipalidad, aplica planes de mejora ante alguna falencia que esté ocurriendo en el distrito?					
12	¿La institución aplica estrategias inmediatas para solucionar algún pedido por parte de la población?					
13	¿La municipalidad provincial emite ordenanzas de manera constante, con la finalidad de beneficiar a la población total?					
14	¿El alcalde gestiona proyectos lo que la población más anhela?					
15	¿El alcalde visita personalmente al lugar de las deficiencias?					

Control					
16	¿La municipalidad informa a la población los objetivos logrados en un determinado periodo?				
17	¿Realizan el informe de cumplimiento de las metas de la Municipalidad?				
18	¿La institución se preocupa por brindar buena atención al usuario?				
19	¿Considera que la entidad evalúa constantemente el servicio que presta?				
20	¿La municipalidad brinda servicios de acuerdo a las necesidades del usuario?				

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

Instrucciones: Marque con una "X" la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marcar "X" una sola vez por línea.

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

N°	Capacidad de respuesta	Respuestas				
		1	2	3	4	5
1	¿Los colaboradores de la municipalidad, le atiende con amabilidad?					
2	¿Las veces que asistió a la institución, recibió buen servicio?					
3	¿Los procesos de atención al cliente son fácil para cumplirlos?					
4	¿La atención recibida por parte de los colaboradores de la Municipalidad cumple con sus expectativas?					
5	¿Los colaboradores hacen que usted se sienta seguro con los servicios que brinda la Institución?					
6	¿Cada vez que tiene un reclamo, la municipalidad hace la evaluación respectiva para darle solución?					
7	¿Los colaboradores escuchan a los usuarios ante cualquier consulta?					
8	¿Los reclamos son escuchados en su totalidad por parte de los colaboradores de la Municipalidad?					
9	¿Ante cualquier problema, los colaboradores brindan soluciones inmediatas para la tranquilidad del usuario?					
10	En caso de no tener conocimiento sobre la consulta, ¿Los colaboradores recurren a otras instancias con tal de brindar solución al consumidor?					
	Empatía					
11	¿El colaborador presta la debida atención al usuario, cada vez que le desea realizar una consulta?					

12	¿Las veces que visita a la municipalidad, el personal es cordial al momento de realizar alguna actividad de pago u consulta?					
13	¿Las veces que asiste a la Municipalidad, el colaborador muestra respeto ante las opiniones de los usuarios?					
14	¿Considera que cada vez que le atiende el personal de la Municipalidad, muestra profesionalismo del trabajo?					
15	¿Las veces que llega a la Municipalidad, los colaboradores muestran la actitud adecuada para brindar buen servicio?					
	Confiability					
16	¿Los colaboradores de la Municipalidad cada vez que le atiende, muestran actitud confiable hacia los clientes?					
17	¿Cada vez que utiliza la municipalidad, constata que los colaboradores muestran el conocimiento necesario para solucionar problemas?					
18	¿Cada vez que es atendido por los colaboradores de la Municipalidad, ellos les otorgan confianza para un buen trato y mejor comprensión?					
19	¿Los servicios que brinda la municipalidad, están de acuerdo a las necesidades de la población?					
20	¿Todos los servicios brindados por la Municipalidad son ejecutados de la mejor manera?					

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : UCV / UNSM - T
 Especialidad : Mg. Gestión y Políticas Públicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la Satisfacción del Usuario
 Autor del instrumento : Br. Isidro Segundo Rodríguez Celis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del Usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del Usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Apto para su Aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 20 de Mayo de 2018.

Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora UCV / UNSM - T
 Especialidad Mg. Gestión y Políticas Públicas
 Instrumento de evaluación Cuestionario para evaluar la Gestión Municipal
 Autor del instrumento Br. Isidro Segundo Rodríguez Celis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Municipal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Municipal				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Municipal , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Municipal					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APTO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto, 20 de Mayo de 2018.



 Mg. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *JUAN CARLOS SCHRADER INAPI*
 Institución donde labora : *DOCENTE UAP- TARAPOTO*
 Especialidad : *Mg. Gestión y Políticas Públicas*
 Instrumento de evaluación : *Cuestionario: Satisfacción del usuario*
 Autor del instrumento : *Br. Isidro Segundo Rodríguez Celiz*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO . En todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO . De manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 29 de JUNIO de 2018.


Juan Carlos Schrader Inapi
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : JUAN CARLOS SCHRADER INAPI
 Institución donde labora : DOCENTE EN UAP - TARAPOTO
 Especialidad : Mg. Gestión y Políticas Públicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Municipal
 Autor del instrumento : Br. Isidro Segundo Rodríguez Celiz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN MUNICIPAL . En todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN MUNICIPAL .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: GESTIÓN MUNICIPAL de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN MUNICIPAL .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Apto

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Tarapoto, 09 de JUNIO de 2018.

Juan Carlos Schrader Inapi
 Juan Carlos Schrader Inapi
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *RONY FLORES RAMIREZ*
 Institución donde labora : *DOCENTE EN LA UNSH - TARAPOTO*
 Especialidad : Mg. Gestión y Políticas Públicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Municipal
 Autor del instrumento : Br. Isidro Segundo Rodríguez Celiz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN MUNICIPAL . En todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN MUNICIPAL .				4	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: GESTIÓN MUNICIPAL de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				4	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN MUNICIPAL .				4	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				4	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41

Tarapoto, 29 de JUNIO de 2018.



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *RONY FLORES RAMIREZ*
 Institución donde labora : *DOCENTE EN LA UNSM - TARAPOTO*
 Especialidad : Mg. Gestión y Políticas Públicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del usuario
 Autor del instrumento : Br. Isidro Segundo Rodríguez Celiz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO . En todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO .				4	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO . De manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				4	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO .					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				4	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 29 de JUNIO de 2018.



Sello personal y firma

Confiabilidad de instrumentos

Análisis de confiabilidad: Gestión municipal

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	20

Análisis de confiabilidad: Satisfacción del usuario

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	20

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Municipalidad distrital de Barranquilla

Barranquilla, 15 de agosto del 2018

OFICIO N° 0512-2018-MDB

Sr. Isidro Segundo Rodríguez Celis

REF.: Escrito 15 julio del 2019

Por disposición del señor alcalde de la Municipalidad Distrital de Barranquilla, el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de remitir para su conocimiento y fines que considere pertinente, la aceptación de su pedido para la aplicación de los instrumentos.

Con mi mayor consideración y estimada me despido.

Base de datos estadísticos

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0
Participante 1	1	1	4	1	5	4	3	5	5	4	1	1	2	5	1	3	2	4	4	4
Participante 2	3	1	5	3	3	1	1	1	1	4	3	2	2	3	3	1	1	4	3	5
Participante 3	4	2	4	2	1	5	1	4	1	5	5	4	4	3	4	5	2	2	4	1
Participante 4	1	3	4	2	5	5	3	2	5	5	5	4	4	1	2	1	5	4	1	5
Participante 5	5	1	5	2	3	2	4	2	2	1	1	2	2	4	1	1	3	5	3	3
Participante 6	5	3	2	3	2	1	3	4	4	2	5	5	2	5	2	3	1	3	5	5
Participante 7	3	2	3	4	5	5	2	1	4	2	1	1	3	4	4	4	3	2	5	3
Participante 8	5	1	4	1	1	2	3	3	2	4	5	1	1	5	4	3	5	2	2	2
Participante 9	3	1	3	3	4	1	3	4	4	1	5	2	1	4	3	4	4	3	2	3
Participante 10	3	1	4	3	5	3	3	4	3	2	1	3	3	1	1	1	3	5	1	1
Participante 11	2	2	4	5	5	4	2	3	4	3	4	5	4	4	1	1	3	3	5	4
Participante 12	5	1	1	5	4	2	5	2	5	5	5	3	2	2	1	2	3	2	1	1
Participante 13	4	4	4	3	3	1	5	5	3	5	2	1	2	1	2	5	5	4	3	3
Participante 14	3	4	1	4	5	4	1	3	2	5	3	4	3	2	4	5	1	4	2	5
Participante 15	3	2	5	3	1	4	2	4	5	2	2	4	4	5	5	5	1	2	1	4
Participante 16	1	2	1	3	1	5	1	4	2	4	1	4	4	5	3	2	3	3	4	2
Participante 17	5	2	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	1	1	2	5	4	4
Participante 18	3	4	1	1	3	4	5	5	1	3	1	4	5	4	4	1	3	3	3	1
Participante 19	1	3	3	5	5	4	1	1	4	3	1	4	1	4	2	1	3	5	2	3
Participante 20	2	1	4	4	3	1	5	3	4	2	5	4	5	3	4	2	5	2	3	4
Participante 21	1	3	5	5	2	5	4	1	2	3	5	5	2	3	1	2	4	3	1	3
Participante 22	3	3	2	3	5	1	2	1	2	4	2	2	5	5	4	1	2	3	5	4
Participante 23	4	5	1	5	5	2	1	2	5	5	4	5	1	2	3	2	3	3	5	2
Participante 24	1	5	5	5	2	3	2	3	1	2	5	5	3	2	5	1	5	4	2	2
Participante 25	4	5	5	5	5	4	1	3	2	3	2	2	5	1	3	1	4	1	3	2
Participante 26	3	3	2	4	2	2	3	4	2	1	1	5	1	1	3	5	5	4	4	3
Participante 27	4	4	3	4	5	5	4	3	2	1	2	5	1	2	4	1	3	1	3	4
Participante 28	4	3	1	3	1	4	2	1	3	5	2	4	4	3	4	1	1	3	1	4
Participante 29	3	4	4	2	4	3	3	3	5	5	2	4	5	1	4	5	4	3	4	5
Participante 30	4	1	4	2	1	2	4	1	1	5	5	1	4	5	2	5	5	4	3	2
Participante 31	5	1	4	2	2	3	4	5	3	1	3	4	4	3	3	4	4	5	1	1
Participante 32	2	1	5	2	3	2	5	2	5	5	3	3	3	5	3	3	4	2	1	3
Participante 33	5	3	4	5	3	4	1	2	5	2	3	2	1	4	5	1	5	5	5	3
Participante 34	3	4	1	2	2	2	5	5	5	1	5	4	3	1	5	4	5	4	3	4
Participante 35	4	1	3	4	5	4	3	4	2	4	4	1	5	2	4	3	2	4	1	3

Participante 36	1	2	2	5	3	1	5	2	5	5	4	2	5	2	1	4	2	3	4	5
Participante 37	2	3	1	2	1	2	3	2	5	5	2	1	4	1	4	5	3	5	1	1
Participante 38	2	1	1	1	3	3	5	3	2	1	5	1	5	5	2	4	2	5	4	2
Participante 39	3	1	2	5	1	3	2	3	3	1	2	4	2	5	3	4	3	1	2	2
Participante 40	5	2	1	2	5	2	5	5	3	2	3	5	5	3	3	1	2	2	2	4
Participante 41	4	5	2	2	1	3	3	1	1	5	4	1	1	3	2	1	4	4	1	3
Participante 42	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	2	1	2	5	2	5	4
Participante 43	3	4	2	3	4	2	5	1	2	1	2	5	4	2	4	4	2	5	3	2
Participante 44	2	2	3	4	2	2	3	5	5	4	4	1	2	2	1	4	4	4	3	5
Participante 45	3	5	3	5	2	3	5	3	4	3	3	2	3	4	1	4	3	1	1	1
Participante 46	5	1	5	1	2	4	3	4	3	3	5	5	1	3	4	1	2	2	3	5
Participante 47	1	1	4	1	5	5	4	1	2	3	1	5	5	1	5	3	3	5	2	1
Participante 48	1	5	1	5	5	4	1	4	2	2	1	4	5	5	1	2	3	2	5	1
Participante 49	3	4	1	2	4	3	2	1	5	5	3	5	4	1	2	2	4	5	2	5
Participante 50	2	1	1	1	5	3	3	2	5	5	3	1	4	2	4	4	5	3	2	3
Participante 51	3	2	4	3	2	5	1	2	4	4	1	5	5	3	3	2	5	3	5	4
Participante 52	2	4	5	2	4	1	1	4	2	3	4	3	5	4	2	1	5	2	1	1
Participante 53	5	1	2	4	5	3	1	2	3	2	2	3	3	5	5	5	3	2	3	1
Participante 54	3	4	4	5	3	4	4	3	2	4	2	4	3	4	3	2	4	4	1	5
Participante 55	5	2	1	4	1	2	4	4	3	1	1	2	1	4	1	1	5	3	3	5
Participante 56	2	5	1	5	5	1	3	1	1	3	3	5	2	1	1	5	3	1	5	5
Participante 57	4	2	5	1	1	3	1	3	4	4	5	2	4	2	1	2	1	5	1	3
Participante 58	3	3	5	2	3	5	2	5	5	5	2	4	4	1	1	3	1	2	2	1
Participante 59	4	5	2	3	4	2	1	5	4	3	1	2	3	1	4	4	3	3	4	1
Participante 60	4	3	5	1	5	3	4	1	5	4	2	3	1	5	4	2	4	1	2	3
Participante 61	3	2	3	4	3	3	1	2	2	4	2	5	4	3	2	5	2	3	2	2
Participante 62	3	3	3	4	5	3	2	3	4	4	5	5	4	1	2	3	1	2	1	1
Participante 63	4	5	4	5	3	2	4	2	1	3	2	3	3	4	3	1	3	3	2	3
Participante 64	2	3	3	1	3	1	1	2	3	3	5	5	1	2	1	3	1	1	1	3
Participante 65	5	2	2	4	3	3	5	5	1	1	5	3	5	3	1	1	3	3	4	3
Participante 66	4	5	5	2	1	1	4	3	3	1	3	1	2	2	4	3	1	1	5	5
Participante 67	3	2	5	3	3	3	4	3	1	2	3	5	3	4	2	3	4	5	1	4
Participante 68	4	5	2	2	5	2	1	5	2	2	2	3	2	4	5	5	1	4	5	2
Participante 69	4	5	3	2	4	5	1	1	3	4	2	5	5	4	2	5	3	4	3	1
Participante 70	2	1	5	3	3	5	3	1	4	1	3	2	5	5	1	5	1	5	5	3
Participante 71	4	5	4	1	5	5	1	5	2	2	1	4	2	3	1	4	2	3	1	2

Participante 72	3	2	4	5	5	5	2	3	5	2	2	5	1	1	1	1	5	1	1	2
Participante 73	2	3	5	5	4	1	1	2	1	3	1	2	4	2	2	2	5	2	3	1
Participante 74	2	1	5	5	3	4	5	3	2	5	4	3	3	3	5	5	1	1	1	3
Participante 75	1	5	4	4	2	1	2	1	3	5	4	1	2	5	4	5	2	2	2	3
Participante 76	4	4	1	1	4	1	4	5	4	5	4	5	1	4	1	1	3	5	1	1
Participante 77	4	4	5	2	2	2	2	4	1	4	5	1	2	1	4	2	4	4	4	2
Participante 78	4	2	1	2	4	3	4	3	3	5	5	2	3	2	4	4	1	1	2	5
Participante 79	4	3	5	5	4	5	5	1	4	5	5	2	4	4	3	2	1	3	2	2
Participante 80	1	4	1	5	3	4	2	4	5	5	1	5	5	5	1	4	1	4	4	3
Participante 81	3	3	5	4	3	5	2	4	3	3	1	3	5	3	5	3	2	4	3	1
Participante 82	4	3	3	1	4	5	2	1	5	1	3	5	3	4	5	5	1	3	4	5
Participante 83	1	5	5	1	3	2	1	5	5	2	4	4	4	5	1	2	2	2	5	4
Participante 84	3	3	3	3	3	4	2	2	5	1	5	4	1	2	2	3	1	3	4	4
Participante 85	1	1	2	2	4	3	2	2	3	4	1	4	5	1	5	5	5	5	5	1
Participante 86	4	3	1	1	1	5	1	1	4	1	2	1	1	3	3	3	3	5	5	1
Participante 87	1	2	3	3	1	2	2	2	5	2	3	2	5	4	5	2	3	2	5	4
Participante 88	5	4	4	1	3	1	2	2	2	5	2	3	1	1	3	4	1	4	3	5
Participante 89	1	2	5	3	5	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	5	5	3	3	4
Participante 90	2	2	1	3	1	2	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	2	5	1	2
Participante 91	2	5	3	5	1	2	5	4	4	5	5	4	5	2	2	1	1	2	3	5
Participante 92	1	2	4	4	1	2	4	4	3	4	4	3	5	1	4	3	3	3	4	2
Participante 93	3	3	5	2	2	3	2	5	1	2	1	3	2	2	1	4	1	2	1	2
Participante 94	2	4	3	4	2	4	4	5	5	1	5	3	1	4	1	2	5	4	5	2
Participante 95	2	2	2	1	4	4	2	4	5	4	3	4	4	3	2	3	2	1	2	1
Participante 96	5	4	5	3	1	1	5	2	1	2	3	2	2	5	4	5	2	1	3	1
Participante 97	5	4	2	3	3	1	4	4	4	2	3	2	3	5	5	3	2	5	5	4
Participante 98	2	2	1	3	3	4	3	2	1	1	3	5	1	5	4	3	5	4	3	5
Participante 99	3	2	1	2	3	3	3	1	5	3	3	1	4	5	5	1	2	1	4	1
Participante 100	5	5	1	1	1	1	4	2	5	2	1	2	5	1	1	3	5	4	3	5
Participante 101	5	2	5	2	5	5	2	5	2	1	4	3	4	1	5	2	1	5	1	1
Participante 102	5	1	1	2	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	2	5	1	4	1	1
Participante 103	5	5	4	1	3	3	3	3	4	5	1	4	5	3	5	5	4	2	2	1
Participante 104	2	1	4	4	2	2	5	1	4	2	2	5	1	3	2	1	4	1	1	3
Participante 105	1	3	3	4	3	1	1	4	2	2	5	2	4	1	2	2	1	1	5	1
Participante 106	4	1	2	5	5	5	5	5	2	1	5	1	4	1	1	3	4	3	3	4
Participante 107	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	5	3	1	3	3	1

Participante 108	2	5	5	5	3	4	1	3	4	4	4	2	4	2	2	1	2	1	1	4
Participante 109	2	4	4	2	3	5	1	3	5	1	5	2	3	1	5	4	4	1	1	5
Participante 110	4	3	1	1	4	1	1	1	3	3	1	3	4	1	1	4	3	2	3	1
Participante 111	2	5	2	1	3	4	4	3	2	1	1	5	2	4	1	3	4	2	2	5
Participante 112	2	4	3	2	1	1	1	4	2	1	3	4	1	5	3	4	2	5	3	1
Participante 113	3	5	5	2	5	3	5	5	1	3	1	3	5	5	2	5	1	3	5	5
Participante 114	5	3	3	1	4	5	2	5	4	4	1	3	2	3	5	5	3	3	1	2
Participante 115	3	2	4	4	1	3	1	5	2	1	1	2	1	5	1	5	2	3	1	4
Participante 116	1	5	5	3	3	3	4	1	2	1	5	4	5	3	5	5	1	5	4	1
Participante 117	3	2	1	5	2	3	3	5	2	3	4	2	4	1	1	1	3	1	1	1
Participante 118	4	3	3	2	3	4	3	4	1	4	4	1	4	2	4	1	5	2	3	5
Participante 119	2	5	4	3	3	1	1	2	3	4	5	2	2	1	3	2	3	5	5	4
Participante 120	2	2	2	3	2	1	5	2	5	5	5	4	1	1	5	2	3	1	1	5
Participante 121	4	2	4	5	1	3	4	2	4	2	5	2	5	5	3	3	2	3	1	1
Participante 122	4	5	3	4	4	1	1	5	3	5	5	1	4	5	3	1	4	1	1	4
Participante 123	3	3	4	4	3	4	1	2	3	1	1	1	4	4	3	1	1	4	1	5
Participante 124	4	3	2	5	1	1	1	4	4	4	3	5	3	1	5	1	5	5	3	3
Participante 125	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	4	1	4	5	4	5	4	5	4	1
Participante 126	2	1	4	1	4	1	5	2	3	5	4	2	1	5	5	2	3	1	3	5
Participante 127	5	4	4	1	5	5	1	3	5	1	1	2	5	5	5	5	5	4	5	3
Participante 128	4	1	4	1	2	2	4	1	3	5	2	3	4	4	3	4	3	1	2	2
Participante 129	2	5	3	4	2	3	4	4	3	1	5	4	3	1	1	1	3	2	1	1
Participante 130	3	5	4	3	4	5	1	1	4	2	2	3	3	4	3	1	3	1	3	5
Participante 131	1	2	2	5	3	4	1	1	3	5	2	2	4	1	5	4	3	4	4	5
Participante 132	4	5	2	1	4	1	3	2	3	2	4	5	1	3	1	1	4	1	5	5
Participante 133	3	1	4	3	2	1	3	1	1	3	5	5	1	2	4	5	4	5	5	5
Participante 134	5	5	1	3	4	2	1	1	1	5	3	2	2	1	3	2	4	1	2	1
Participante 135	4	3	2	3	5	4	2	4	4	4	4	2	4	5	1	3	5	5	3	5
Participante 136	5	5	1	2	5	3	5	1	4	2	3	1	5	4	3	2	4	1	1	4
Participante 137	5	1	4	1	2	3	1	1	5	2	3	4	2	3	2	2	3	5	2	3
Participante 138	3	2	1	1	1	4	3	4	2	3	5	5	1	4	4	3	3	4	4	3
Participante 139	4	3	2	2	3	4	3	2	1	5	1	3	1	1	3	3	5	5	3	2
Participante 140	1	4	4	5	5	2	2	4	3	5	5	2	5	5	3	5	5	3	1	2
Participante 141	3	4	1	5	4	5	4	3	1	5	1	3	2	5	5	5	2	1	1	3
Participante 142	3	1	5	4	3	1	5	3	5	5	2	3	4	4	1	1	5	3	3	1
Participante 143	4	5	5	2	2	2	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	1	4

Participante 144	3	4	4	3	5	4	2	1	4	1	4	2	1	3	4	3	5	3	3	3
Participante 145	4	4	5	3	5	3	2	4	5	1	5	5	3	2	3	2	5	4	1	3
Participante 146	4	3	3	3	1	2	2	3	3	5	5	3	5	1	1	3	1	4	5	5
Participante 147	2	5	1	5	2	4	5	2	3	3	1	1	3	3	5	2	4	5	1	4
Participante 148	5	5	5	2	2	4	1	5	2	2	5	1	5	5	5	5	4	3	5	4
Participante 149	3	2	5	4	4	4	2	4	5	4	2	2	5	4	5	3	1	1	1	2
Participante 150	3	4	3	4	5	5	3	1	5	2	3	2	5	2	5	2	1	2	1	4
Participante 151	4	1	2	3	3	5	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	4	1	1	5
Participante 152	4	5	2	1	3	2	4	1	5	4	4	3	2	5	4	2	4	1	4	2
Participante 153	4	1	1	4	1	5	5	2	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	1	2
Participante 154	3	2	4	3	2	1	3	4	1	3	5	3	5	3	3	1	1	5	2	3
Participante 155	3	2	5	2	4	1	1	2	1	2	2	1	3	4	5	5	5	4	5	3
Participante 156	1	5	3	5	2	4	3	1	1	5	4	1	3	5	3	5	3	4	1	4
Participante 157	2	1	1	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	1	3	5	1	5	1	5
Participante 158	3	3	4	2	4	5	2	3	5	2	2	4	1	1	2	4	1	4	3	4
Participante 159	1	3	1	3	5	5	3	4	3	5	2	1	5	2	2	2	5	1	1	4
Participante 160	5	2	1	4	2	5	2	2	4	4	5	5	5	2	2	5	1	1	5	1
Participante 161	1	5	3	3	5	3	5	2	3	5	1	2	4	3	1	2	2	2	5	1
Participante 162	5	4	3	5	2	1	3	2	3	2	4	4	4	2	3	5	2	5	3	4
Participante 163	1	2	1	3	4	3	5	1	4	4	2	1	1	5	4	3	1	2	5	4
Participante 164	1	2	1	2	5	2	1	2	4	5	4	3	4	1	2	5	5	3	5	3
Participante 165	1	3	4	5	1	4	5	2	5	4	4	4	1	3	4	5	1	2	2	3
Participante 166	2	2	2	1	2	2	4	1	2	1	1	2	4	2	1	4	3	5	5	3
Participante 167	1	1	5	2	4	4	4	3	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	3	2
Participante 168	3	2	1	1	2	4	1	1	3	2	2	4	3	1	3	2	3	1	2	1
Participante 169	4	1	4	5	3	1	5	4	2	3	5	3	1	4	3	4	4	1	1	5
Participante 170	1	3	4	5	2	1	2	5	5	3	1	4	1	5	2	1	3	5	1	3
Participante 171	3	5	2	3	1	3	3	3	5	3	1	3	1	5	3	2	5	1	4	4
Participante 172	5	2	3	4	5	1	2	2	1	5	1	2	3	4	5	4	4	5	2	3
Participante 173	1	3	1	1	3	1	3	5	3	3	3	4	1	2	2	4	4	5	1	3
Participante 174	4	5	4	3	5	4	2	4	5	1	3	5	3	5	2	1	2	1	3	2
Participante 175	3	2	3	2	1	1	1	1	4	5	1	1	3	1	3	4	2	2	4	3
Participante 176	1	5	3	4	1	1	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	1	5	5
Participante 177	2	5	4	4	3	1	2	3	5	3	1	1	1	1	4	2	4	5	2	5
Participante 178	5	5	2	1	1	3	1	2	3	2	5	4	3	2	1	1	2	2	5	2
Participante 179	4	5	5	2	3	1	4	5	4	5	4	3	1	1	1	5	4	1	3	4

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

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

Participante 252	2	1	3	4	1	3	2	3	1	5	5	3	3	1	3	3	5	4	5	1
Participante 253	3	2	1	5	5	4	5	5	1	1	5	4	2	2	3	2	1	2	5	1
Participante 254	3	4	5	1	3	3	2	1	3	5	2	2	5	5	4	1	3	1	1	3
Participante 255	3	5	1	4	3	5	1	5	2	1	1	4	2	5	4	1	4	5	1	2
Participante 256	3	1	4	1	1	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2
Participante 257	3	5	2	1	3	1	3	5	5	5	4	4	1	4	5	5	4	4	3	5
Participante 258	1	5	2	2	2	2	2	2	4	1	5	5	3	3	5	1	5	4	4	4
Participante 259	3	5	1	4	4	1	3	5	1	1	1	1	4	2	4	4	1	4	1	1
Participante 260	5	3	1	3	3	1	4	1	1	2	1	1	2	3	1	4	1	5	1	1
Participante 261	1	2	1	1	5	3	2	1	4	1	3	5	1	2	1	5	1	3	2	3
Participante 262	3	5	5	3	3	4	2	2	5	2	5	5	3	2	3	5	5	4	3	4
Participante 263	1	1	4	3	2	1	2	4	4	3	2	1	5	1	5	3	5	1	1	3
Participante 264	5	1	2	1	1	3	3	4	2	3	2	3	1	2	3	5	5	5	5	1
Participante 265	1	4	5	1	3	4	4	3	4	2	4	5	2	5	4	3	3	5	5	4
Participante 266	1	4	2	3	1	5	2	3	1	3	5	3	2	1	3	5	4	4	1	4
Participante 267	2	4	1	2	5	2	4	1	2	3	5	5	2	1	5	4	1	2	2	2
Participante 268	1	4	3	1	3	5	3	1	3	2	5	3	4	2	2	2	1	1	4	4
Participante 269	4	3	5	2	5	2	1	2	2	1	1	1	4	3	5	3	2	4	1	3
Participante 270	5	4	2	4	3	2	1	2	3	2	4	4	3	5	1	5	5	1	1	5
Participante 271	2	5	3	2	2	4	3	4	3	2	1	3	5	5	3	4	2	3	5	4
Participante 272	1	1	4	3	5	4	1	4	1	2	1	3	5	2	4	5	4	2	1	2
Participante 273	1	5	3	3	3	4	5	1	5	3	2	5	3	1	3	2	1	4	5	3
Participante 274	1	2	5	4	5	2	4	1	4	5	3	3	2	2	1	1	3	2	4	5
Participante 275	4	1	2	2	5	1	1	5	1	1	5	2	5	4	1	3	4	2	5	4
Participante 276	3	5	5	1	3	2	5	1	5	1	1	3	1	2	2	5	5	1	3	1
Participante 277	3	4	4	2	5	5	2	1	1	1	5	4	5	1	3	4	1	1	1	4
Participante 278	1	2	4	2	5	4	1	1	5	4	4	5	1	4	1	4	3	1	4	1
Participante 279	2	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	1	1	3	1	5	4	2	3	4
Participante 280	2	5	1	1	2	2	1	4	5	5	1	1	1	3	1	2	3	3	5	2
Participante 281	3	3	2	3	5	3	3	1	1	1	5	2	4	4	4	4	5	4	5	4
Participante 282	2	5	3	2	2	2	2	2	4	2	3	5	1	2	2	2	5	5	1	2