



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión operativa y satisfacción de los usuarios del sistema
administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba,
2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rengifo Mego, Sonia ([ORCID: 0000-0002-7399-5737](https://orcid.org/0000-0002-7399-5737))

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, Jose Manuel (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con mucho amor a mis queridos padres: Carlos Augusto (Q.E.P.D) y María Claudia por darme la vida y por su dedicada e incondicional para la culminación de mis estudios.

Finalmente quiero dedicar esta Tesis a mis hermanos Joel, Rosa, Claudia Isabel y en especial a mi hijo Carlos, quienes me brindan su apoyo para seguir adelante y lograr mis objetivos.

Sonia

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien guía mi camino cada momento e ilumina mi mente. A mi madre y mi hijo Carlos por su apoyo incondicional y constante en mi desarrollo profesional. Al Dr. José Manuel, Delgado Bardales, por su paciencia y apoyo para el desarrollo de la tesis. De igual forma a la Universidad César Vallejo, que generosamente abrió sus aulas de clase para desarrollarme académicamente.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y su operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión operativa de la Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020.....	27
Tabla 2.	Nivel de satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020....	28
Tabla 3.	Prueba de la Correlación de Pearson Gestión operativa y satisfacción del usuario.....	30

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación la relación entre la gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020, la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya primera población fue de 16 000 contribuyentes y una muestra de 375, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de gestión operativa de la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020, muestra un nivel regular con 57%. Asimismo, el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020, tiene un nivel indiferente con un 82%; concluyendo que existe relación entre gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020., debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,843 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras claves: Gestión, usuarios, política.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between operational management and user satisfaction in the administrative system of the Provincial Municipality of Moyobamba, 2020, the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, the first of which was The population was 16,000 taxpayers and a sample of 375, the data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of operational management of the tax administration of the Provincial Municipality of Moyobamba, 2020, sample a regular level with 57%. Likewise, the level of satisfaction of users of the administrative tax system of the Provincial Municipality of Moyobamba, 20209, has an indifferent level with 82%; concluding that there is a relationship between operational management and user satisfaction in the administrative system of the Provincial Municipality of Moyobamba, 2020, because the Pearson correlation coefficient obtained a value of 0.843 that indicates a high positive correlation and the level bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: Management, users, politics.

I. INTRODUCCIÓN

El Perú es un país que financia sus operaciones, obras y proyectos con gran parte del presupuesto que se deriva de la recaudación tributaria, el mismo que avanza con lentitud debido a que los contribuyentes no realizan el pago correspondiente dentro del plazo establecido, convirtiéndose en uno de los principales dilemas que aquejan al Estado, ya que la recaudación total tiende a disminuir lo cual imposibilita atender de manera adecuada y oportuna a las necesidades básicas y requerimientos de la sociedad en función a los aspectos de carácter educativo, promoción social, seguridad, desarrollo vial, entre otras actividades que tiene el gobierno bajo su responsabilidad. Otro dilema importante que se presenta en cuanto a la recaudación tributaria es que existe un bajo nivel de cultura tributaria en los pobladores, a ello se suma el bajo nivel de presión tributaria, alta burocracia, tiempos de espera de solicitud prolongados y excesiva documentación, generando una imagen negativa en la sociedad, inadecuado clima laboral, bajo nivel de capacitación del personal, cuestionada conducta del servidor municipal, problemas financieros los cuales originan una inestabilidad económica dentro de las municipalidades.

La Municipalidad Provincial de Moyobamba, actualmente cuenta con el Sistema de Integral de Administración Municipal SIDAM, la que está basada mediante la Ordenanza Municipal N° 033 donde se aprueban la creación y estatuto del Administración Tributaria, el funcionamiento de la Gerencia en mención contribuye a la fiscalización e identificación de evasión de impuesto Municipal por parte de la población, así como también focos de corrupción. La gran dificultad de esta área es el reclutamiento del personal, siendo en su mayoría por la confianza del gobernante del turno, teniendo en consideración que se deben definir cuidadosamente los perfiles profesionales requeridos considerando el orden mérito y la experiencia acumulada durante su trayectoria como profesionalista, de manera que se promueva una contratación transparente, justa e idónea entre los aspirantes y que estos sean conscientes de la importancia que posee ocupar un cargo público antes de ser contratados, de esta forma la institución se beneficia dado a que el nuevo ingresante

cuenta con las capacidades, conocimientos y experiencia requeridas para el desarrollo eficiente de sus funciones, en este sentido la presente investigación busca relacionar las variables de estudio en el sistema de administración tributaria de la provincia de Moyobamba, durante el primer semestre del periodo 2020.

La formulación del problema se menciona a continuación: **Problema general** ¿Cuál es la relación entre la gestión operativa y satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020?

Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión operativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributaria de la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2020?

Del mismo modo se presenta las justificaciones: **Por conveniencia;** pues a través del desarrollo de la investigación se pretende determinar en qué grado la variable independiente e influye en la satisfacción de los usuarios, además el estudio muestra la problemática identificada en la institución considerando información valiosa que ayude a mitigarla. **Relevancia social,** esta investigación radica en la agilidad operativa del sistema administrativo en la Gerencia de Administración Tributaria, en cada uno de sus indicadores, ya que esto permitiría incrementar la recaudación tributaria, el mismo que sirve para ejecutar o complementar diversas inversiones en el Gobierno Local beneficiario a la población en general. **Valor teórico,** ya que recolecta información que se sustenta en las normas legales del Sistema del Sistema de Administración Tributaria de la Gerencia de Administración Tributaria, en los sistemas de calidad ISO, así mismo en la satisfacción del usuario con enfoque administrativo en el municipio de Moyobamba. **Implicancia práctica,** la información expuesta en el estudio sirve como recurso valioso para el directivo de la municipalidad de manera que considere a las recomendaciones como parte importante de la solución ante la problemática identificada, al mismo tiempo, el estudio sirve como medio para el desarrollo de investigaciones que cuenten con una variable de estudio o que posea una realidad problemática similar. **Utilidad metodológica,** para cumplir con los fines de la investigación se desarrolló dos

instrumentos de medición (cuestionarios) uno por cada variable los cuales han atravesado el proceso de valoración por medio del juicio de expertos de manera que el instrumento goce de suficiencia antes de ser aplicado.

Con lo formulado anterior mente se menciona el **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el Sistema administrativo de la municipalidad provincial de Moyobamba, 2020. **Y como objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión operativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020.

Asimismo, se menciona la **hipótesis general**: H_0 : Existe relación entre gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el Sistema administrativo tributario de la municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020. **Hipótesis específicas**: H_1 : El nivel de gestión operativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020, es bajo. H_2 : El nivel de satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo tributarios de la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2020, es bajo.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se respalda en antecedentes encontrados **a nivel internacional** como Arbeláez & Mendoza (2017) quienes realizaron un estudio descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue 9 directores y 652 usuarios, la técnica fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que, por medio del coeficiente de Pearson se logró determinar que las de estudio posee un nivel correlativo de -0.29486 indicando que el grado correlativo es inverso negativo, lo cual da entender que mientras la gestión aumente los valores que promueven satisfacción tienden a disminuir, esto se explica con mayor énfasis en la tabla de distribución dado a que la nube de valores muestra puntos dispersos y alejados evidenciando de este modo una correlación de fuerza débil.

Asimismo, se consideró a Fariño et al. (2018), quienes realizaron un estudio descriptivo, la población y muestra fue 384 usuarios, la técnica la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, tras la aplicación del instrumento de medición se logró determinar que gran cantidad de la población estudiada posee un nivel de satisfacción moderada lo cual se sustenta en que las instalaciones físicas y la disponibilidad mobiliario para esperar el servicio es bueno, pues de acuerdo a la manifestado por los pacientes y familiares los mobiliarios son cómodos, modernos y se encuentran en óptimas condiciones, por otro lado, en cuanto a la infraestructura están poseen señalizaciones, se encuentran limpias y gozan de una buena iluminación, haciendo que su estadía dentro del establecimiento se torne cómoda; tales referentes hacen que la institución de estudio posea una imagen positiva en la población usuaria.

Además, se incluyó a Aguirre (2018), quien realizó una investigación básica, diseño no experimental, la población fue compuesta por los distribuidores operadores logísticos de claro, la muestra fue la totalidad de la población, la técnica fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, en contraste con la información obtenida se afirma que del total de personas encuestadas el 76% de ellas concuerdan que el modelo de gestión operativa

desarrollada dentro de la institución repercute de manera directa en las ventas, por ende, se atribuye que los distribuidores que se encuentran ubicados en el área de logística son conscientes de la manera en cómo se gestiona y administra los recursos y capacidades, además manifiestan que es posible lograr cambios significativos si se evalúan los procesos y procedimientos detenidamente, lo cual conlleva a un cambio de la perspectiva sobre la realización de actividades. Por otro lado, también coinciden que es importante diseñar diversas metodologías matemáticas que permitan determinar la variabilidad de las estrategias desplegadas dentro de la institución de manera que los procesos guarden relación y se genere un mayor valor sinérgico.

A nivel nacional, se consideró a Kuok (2020), quien realizó una investigación básica, diseño no experimental, la población fue 2,277 trabajadores, la muestra fue 329 trabajadores, la técnica la encuesta, el instrumento el cuestionario. Concluyó que, haciendo uso del estadístico de Spearman se logró contrastar que entre los conceptos abordados en el estudio existe relación de tipo significativa, esto dado a que el valor obtenido fue de 0.676 que visto desde la escala expuesta corresponde a una correlación de tipo positiva; dicho planteamiento también es reforzado dado a que el valor de significancia encontrado fue inferior a 0.05. Con dichos resultados se afirma que el sistema de calidad es elevado si el nivel de desempeño se incrementa, caso contrario ocurriese si existe una disminución en la variable dependiente.

De igual manera se citó a Chunga (2018) quien realizó una investigación aplicada, diseño no experimental, la población 150 funcionarios, la muestra fue 108 funcionarios, la técnica fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, a través de la contrastación de resultados se estableció que entre los conceptos de estudio existe relación significativa, esto dado a que el valor de Pearson fue 0.598, de esta manera considerando lo expuesto en la Ley de las instituciones estatales englobando a los municipios, estos asumen la responsabilidad de desarrollar obras y proyectos eficientes que mitiguen las necesidades y requerimientos de la población, enfatizando su actividad en el

marco de seguridad, educación, saneamiento, limpieza y mantención de parques y jardines, ejecución de actividades culturales, limpieza y ornato público, entre otros. Además, el municipio asume la responsabilidad de fomentar el turismo de manera que se genere beneficios bilaterales, se promueva el desarrollo económico entre los actores que participan de manera directa e indirecta y se genere mayor inversión.

Así también, se incluyó a Ponce de León (2017) quien realizó una investigación básica, diseño no experimental, la población fue 14,440 usuarios, la muestra fue 374 usuarios, la técnica fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, con los datos recopilados de la encuesta aplicada a la muestra de estudio se estableció que entre la calidad de servicio y la satisfacción existen relación de tipo significativo medio ($r = 0.539$). Por ende, se afirma que la satisfacción es una variable que demuestra el sentir del usuario respecto a la forma y modalidad en cómo se ofrece el servicio, de igual manera, involucra elementos tanto tangibles como abstractos que al final combinados determinan la percepción del usuario acerca del servicio y evalúa la gestión interna de la institución. Por ello, es altamente imprescindible que la fuerza laboral y los directivos desarrollen estrategias y métodos que garanticen la entrega oportuna del servicio en el momento en el que es solicitado y se brinde un trato cortés, amable y empático.

A nivel local, López (2019) realizó una investigación no experimental, diseño descriptivo correlacional, la población y la muestra fue 175 colaboradores, la técnica fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, con el desarrollo de un nuevo modelo de gestión se pretende mejorar la satisfacción de los usuarios, el cual involucra cambios significativos y determinantes en cuanto a la gestión y distribución del talento humano, así como en su filosofía de trabajo, dado a que estos dos factores son determinantes en el desempeño organizacional. Por otro lado, se identificó que los comportamientos, competencias y habilidades de la fuerza laboral, su empatía y autonomía para tomar decisiones permiten diversificar y desplegar estrategias para mejorar la gestión interna y por ende ofrecer mejores atenciones a los usuarios.

Aunado a ello se incluyó a Tejada (2020) quien realizó una investigación básica, diseño correlacional, la población y la muestra fue 102 usuarios, la técnica fue análisis documental, el instrumento fue análisis documental. Concluyó que, tomando como referencia el resultado del estadístico de Rho Spearman se logró establecer que entre los conceptos abordados hay correlación de tipo positiva medio, esto a consecuencia que el valor obtenido fue igual a 0.535, de esta manera se afirma que a mayor nivel de satisfacción mayor será la calidad de servicio entregado a las personas usuarias. En este sentido, es clave mencionar que cualquier estrategia, táctica, herramienta o instrumento que utilice la institución para entregar el servicio y atender a los usuarios influye en su nivel de percepción y satisfacción, por lo expuesto, es necesario que se conozca y evalúe las necesidades y requerimientos de las personas para suplir plenamente sus necesidades y cumplir con sus expectativas.

Finalmente se incluyó a Huatía (2018), quien realizó una investigación descriptiva correlacional, diseño no experimental, la población fue 100 usuarios, la muestra fue 80 usuarios, la técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, dado que el nivel de correlación encontrado fue 0.746 y el valor de significancia obtenido fue 0.00 se establece que existe relación significativa entre las variables estudiadas. Por lo expuesto, se entiende que la satisfacción de los usuarios externos tiene una dependencia respecto de los procesos y procedimientos que desarrolla la institución para atender de manera oportuna a las solicitudes, reclamos y quejas, así como los instrumentos de comunicación que se emplea para mantener informado a los usuarios sobre el avance de su trámite y gestión.

Con respecto al sustento teórico de las variables de estudio, en cuanto a la **gestión operativa** se apoyó en la teoría expuesta por el autor Arnoletto (2014) quien determina que es también conocida bajo la denominación de gestión hacia abajo, tiene como finalidad lograr cambios significativos dentro de la estructura organizacional en aras de cumplir con los estándares de calidad que se necesita para ser altamente competitivo en el mercado. Dentro de este concepto es

relevante que se promueva canales y escenarios de innovación en los procesos de manera que la organización se convierta en un agente de aprendizaje continuo; por otro lado, las entidades cuya filosofía de trabajo es mejorar consideran a la visión estratégica y operativa como un medio y oportunidad para alcanzar el éxito en las gestiones y por ende sobrevivir en el mercado.

Referenciando a Arnoletto (2014), la función principal que posee es la de poder desplegar los recursos y capacidades de forma racional para obtener resultados exitosos al finalizar la gestión, es importante también que se considere la diversidad de necesidades básicas de las personas y el momento en que éstas la necesitan con mayor urgencia. Los jefes y directivos de las organizaciones poseen como parte de su responsabilidad cuidar y velar por la distribución y optimización de los recursos financieros de manera que se resguarde su patrimonio y se incentive a la inversión continua. Por otra parte, se analiza la definición de factores o elementos externos que repercuten en el actuar del ente, pues promueven el desarrollo de herramientas y tácticas operativas que permiten afrontar con éxito los cambios vertiginosos y conflictos, además posibilita lograr resultados exitosos en los desafíos que se presenten.

De acuerdo a lo expuesto por el investigador Merlín (1997) la gestión operativa se caracteriza de manera esencial por cumplir los siguientes requisitos: 1. Estudia detenidamente el panorama empresarial y a partir de los resultados obtenidos identifica los propósitos de producción primarios. 2. Asigna de forma inteligente las responsabilidades, roles y atribuciones de los miembros que integran la institución. 3. Establece las prioridades y necesidades básicas de la empresa para promover sinergia entre los canales y equipo humano en un tiempo real. 4. Establece controles de medición para determinar el avance de los objetivos y metas expuestas en el plan de acción. 5. Detecta los errores y cuellos de botella que imposibilitan el alcance oportuno de los propósitos fijados. 6. Brinda soluciones eficientes a los problemas identificados. (p. 74).

Asimismo, Tubay et al. (2016), indican que la GO permite distribuir, organizar y controlar las tareas y funciones que se desarrollan en la organización generando canales simultáneos y alternativas novedosas sobre la optimización de los costes y gastos, para que de esta manera el ente pueda generar medidas y herramientas para obtener resultados por encima de la media esperada tanto en cantidad como calidad. (p. 1). Por lo expuesto, se sobreentiende que la variable estudiada representa un instrumento de suma relevancia pues impulsa la generación de resultados eficientes en función a los objetivos, generando el nacimiento de nuevos procesos que permitan tener un mayor control sobre la producción tanto de servicios como de bienes que una entidad ofrece hacia los clientes dependiendo el rubro en el que se establezca. De igual forma, Paris (2017) alude que para que la GO alcance los resultados esperados es necesario que se involucre directamente a la fuerza laboral, pues son estos quienes por medio de su juicio, experiencia y conocimiento brindan alternativas de solución a los problemas que se suscitan en su interior, de igual manera, es imprescindible que se comuniquen los nuevos lineamientos, planes y estrategias desplegadas haciendo posible que se dé el seguimiento oportuno a las actividades que se han desarrollado y se pretenden cumplir en un futuro cercano. (p. 14)

En cuanto a los procesos de GO estos son expuestos por los autores Robert & David (2004) quienes exponen que el objetivo principal que persigue el proceso es minimizar el coste total de la adquisición, se trata entonces, de desarrollar actividades destinadas a evaluar minuciosamente los procesos, de modo que, se detecte a tiempo aquellos procedimientos que no generen valor agregado al producto final, además dado a su alta burocracia causan demoras en la entrega del servicio o producto y origina una mala imagen en la sociedad. Asimismo, los autores manifiestan que la producción de bienes y servicios se focaliza de manera puntual en temas y actividades vinculadas con el desarrollo y la mejora de actividades ya que brinda soluciones a los inconvenientes y ocasiona mayor calidad en lo que se ofrece al público; en este sentido, se necesita del despliegue de herramientas que permitan mejorar continuamente el accionar de la institución, de las que se destaca: evaluación de la calidad, benchmarking, mejora continua,

entrega justo a tiempo, entre otros. Dentro de la distribución, la gestión operativa se centra en el poder de negociación con los proveedores y abastecedores, pues la evaluación de los mismos permite cumplir con los estándares de calidad fijados, tener control sobre los precios, desempeño organizacional, costes y rendimiento del personal.

Dimensiones de la gestión operativa: Dimensión 01: **Análisis de los Servicios.**

Para Arnoletto (2014) el análisis representa un indicador de evaluación que permite verificar y entender las acciones, procesos y componentes que son esenciales para producir un bien o servicio, por ende, es primordial que dentro de su estudio se considere a las necesidades reales y deseos de los clientes. Además, es relevante que se establezcan indicadores de medición sobre las especificaciones técnicas que poseen los productos y servicios. *Indicadores:* el servicio ofrecido; se refiere a la promesa de valor que realiza la institución a las personas interesadas en el servicio o producto el cual tiene como fin fortalecer las relaciones y vínculos entre empresa- cliente. El servicio planificado; son prestaciones que han sido programadas con anticipación con el fin de que no se genere inconvenientes a la hora de ser dispuestas al cliente y se aumenta la probabilidad de tener éxito desde la primera vez. El cumplimiento de las especificaciones; una vez que se ha planificado cada una de las tareas y actividades que se necesitan desarrollar para obtener los resultados deseados, es necesario que éstas se traduzcan de manera física dentro de un plan operativo en virtud de controlar los parámetros fijados y se genere mayor índice de beneficio lucrativo a la organización.

La evolución de la gestión operativa, el Consorcio de investigación Económica y Social (2011) expone que luego de la década de los 80 y 90 diversos países han desarrollado iniciativas en cuanto a los modelos de gestión y práctica administrativa con el propósito principal de atender de manera adecuada a las necesidades latentes que presenta una determinada población. El Perú no ha sido ajeno a este proceso de transición dado que a principios del año de 1990 se han desarrollado reformas de tipo económica como por ejemplo el fortalecimiento del sector financiero y reformas administrativas para minimizar el índice de burocracia

y dotar de mayor competitividad al aparato estatal. No obstante, pese a los avances mencionado en el Perú no se ha logrado obtener los resultados planeados pues no existe un medio único que permita conducir las iniciativas y estrategias para unificar los resultados en los diversos departamentos y zonas, generando pérdida de recursos como de músculo financiero que en un futuro cercano se convierten en detractores de la eficiencia y eficacia. Dicha situación se torna aún más compleja dado a que el proceso de descentralización ha mostrado múltiples trabas en su implantación esto produce que la estructura jerárquica del estado presente mayores inconvenientes y dificultad entre los actores directos o indirectos que participan en las actividades vinculadas con el desarrollo social, económico, cultural y financiero. A razón de lo expuesto, se precisa que es necesario que se evalúe de manera paulatina las actividades desarrolladas lo cual implica la contratación de personal altamente calificado en la materia y al mismo tiempo de la definición de indicadores sobre los cuales se pretende medir la gestión.

De acuerdo a la investigación realizada por Redondo et al. (1996), la gestión operativa puede conseguir a resultados exitosos implementando estrategias enrumbadas en incrementar la calidad y cantidad de las operaciones en función a los recursos disponibles tanto a nivel humano, tecnológico, en infraestructura, financieros, entre otros. Minimizando los costos ordinarios para que se promueva sinergia en el proceso productivo, obtener un mayor nivel de identificación dentro de las necesidades y mejorar la capacidad de respuesta frente a las exigencias y perspectivas que poseen las personas. Desarrollando actividades, roles y funciones en contraste con los objetivos formulados. Utilizando canales de comunicación formal para transmitir información de carácter sensible. Aumentando la capacidad de respuesta y promoviendo escenarios de creatividad e innovación. Para ISOTools (2015), el control de eficiencia y eficacia sirve como puente para medir el éxito de la gestión organizacional la cual se convierte en una necesidad básica para el cumplimiento de los lineamientos en cada uno de los niveles y departamentos que la integran, por lo tanto, el objetivo principal es establecer controles paulatinos para identificar los procesos que no generen valor, evitar la duplicidad de labores y contribuir a la competitividad de la misma. Es importante,

resaltar que dentro de la valoración organizacional la auditoría tanto interna como externa juega un rol de suma importancia pues genera resultados reales acerca de cómo se gestiona las capacidades y recursos, convirtiéndose en un pilar nutritivo de información para tomar decisiones más acertadas. Dentro de este último factor se resalta que existen tres componentes vitales que permiten medir los resultados alcanzados las cuales son concebidas bajo la nominación de las 3E: Eficiencia, significa conseguir los resultados esperados dentro del plazo establecido y con la cantidad de recursos y materiales designados. Eficiencia, está valora la relación que existe entre los productos adquiridos y los generados, a su vez está impulsado por dos elementos los cuales son: input, que se refiere a los recursos que ingresan y los outputs son el resultado de productos y servicios que se generan. Economía, para que los resultados sean altamente provechosos es necesario que se establezca relaciones duraderas con proveedores, a su vez se necesita del establecimiento ideal de precios y se trabaje bajo estándares de calidad fijados, pues esto garantiza la satisfacción de las personas.

Dimensión 02: **Análisis de los Procesos**, según Arnoletto (2014), en toda administración (pública o privada) es necesario que se contemple diversas herramientas y técnicas vinculadas con la obtención de los beneficios que se pretenden alcanzar al término del ejercicio, es por este motivo que resulta conveniente diseñar proyectos focalizados en el análisis de cada proceso, departamento y sistemas en aras de optimizar los recursos, lograr una gestión eficiente y tomar mejores decisiones en cuanto al establecimiento de los objetivos primarios de la compañía y la estrategia central que la diferencia de sus competidores. *Indicadores*: los procesos técnicos y administrativos; son determinantes que se desarrollan bajo condiciones legibles y viables que hacen posible reformular los procesos en aras de conseguir los resultados esperados. El encuadre legal; la cultura organizacional se encuentra conformada por diversos componentes los cuales en su mayoría son agrupados por normas y políticas que se deben respetar por todos los miembros que componen la compañía, estos gozan de sustento y validez jurídica y se encuentran establecidos bajo principios

legales. Relación con otras organizaciones; se refiere a los nexos y alianzas que se establece con otras organizaciones con la finalidad de conseguir beneficios bilaterales dónde ambas partes se encuentren beneficiadas financieramente.

Dimensión 03: **Diseño y Dirección**; de acuerdo a lo expuesto por Arnoletto (2014) el enfoque estratégico dentro de la gestión estatal se diferencia del burocrático dado a que éste presenta un mayor nivel de eficacia dentro de la realización de los proyectos y en el diseño de bienes y servicios que son otorgados a la población, tratando en lo posible de conseguir la satisfacción plena de los mismos sin generar malgaste en los recursos y capacidades que son designadas por el aparato estatal. *Indicadores:* la búsqueda de procedimiento: Es importante que cada organización tenga en claro que es lo que desea lograr en un futuro cercano, es por ello que resulta fundamental que se establezca procesos delimitados y se contemplen los recursos y capacidades tanto humanas, tecnológicas como financieras que se necesitan para desarrollar progresivamente su ciclo productivo. Satisfacción del cliente; por satisfacción se entiende al grado de complacencia que experimenta una persona al hacer uso de un producto o servicio; es importante que el servicio que ofrece la empresa guarde estrecha relación con las necesidades básicas que necesitan ser cubiertas para que de esta manera se cumpla con sus expectativas y se genere una concepción benigna del ente. Recursos disponibles; las instituciones tienen como finalidad cumplir con los objetivos para la cual han sido creadas, además tienen como fin optimizar los recursos disponibles en aras de mejorar su abastecimiento, distribuir de manera adecuada sus recursos y optimizar costes.

Como segunda variable de estudio se tiene a la **satisfacción del usuario**, para Zethamhl et al. (2009) es un concepto que está íntimamente relacionado con los sentimientos y emociones que se generan en el cliente o consumidor luego de adquirir un determinado producto o hacer uso de un servicio, por lo general los sentimientos emitidos son de carácter positivos (placer o complacencia). Asimismo, Enríquez (2014) menciona que es un indicador de suma relevancia

dentro del crecimiento y éxito organizacional ya que determina su nivel de participación e internacionalización en el mercado. En este sentido conocer el grado de satisfacción de las personas se convierte en un arma valiosa para tomar mejores decisiones en cuanto a la entrega y modalidad del servicio, además dicha variable se encuentra relacionada con la percepción de las personas y las expectativas que este genere se genere en su subconsciente. Por su parte, Rojas (2000) señala que se puede brindar un servicio de calidad y lograr la satisfacción del usuario en función del comportamiento del mismo usuario hacia el servicio. La satisfacción puede afectar la atención del usuario, el lugar donde se presta el servicio, la continuidad del usuario que continúa accediendo al servicio y las recomendaciones. (p. 44).

Para Oliver (2009) la satisfacción es una respuesta que subyace a partir de la prestación de un servicio o uso de un producto el cual genera sentimientos positivos dentro de un contexto determinado. Hoy en día los establecimientos lucrativos independientemente del sector empresarial donde se ubiquen muestran considerable atención por conocer el nivel de satisfacción de las personas ya que es vista como un componente que repercute en el crecimiento y desarrollo organizacional, a su vez, hace posible el diseño de nuevas herramientas que permiten fortalecer las relaciones entre empresa- cliente. Por lo expuesto, se entiende que la variable estudiada es un elemento imprescindible para el auge empresarial y competitividad del mercado. Por otro lado, los clientes son concebidos como el principal eje de subsistencia, por ello su valoración, juicio recomendación y percepciones deben ser consideradas por los directivos a la hora de diseñar nuevas ofertas, productos, estrategias e inversiones.

Asimismo, Grande (2012) determina que la satisfacción del cliente es el resultado de la contrastación que se genera de las expectativas con la experiencia real que tiene el cliente al hacer uso de un bien o servicio, de esta forma si el grado de percepción excede a la expectativa se establece que el cliente se encuentra satisfecho, esto quiere decir, que el consumidor ha recibido lo que esperaba tanto en cantidad, calidad, infraestructura, atención del personal, entre otros, lo cual

genera una percepción positiva de la institución, al mismo tiempo hace que esté recomiende a sus familiares, amigos conocidos, entre otros (efecto rebote) y por ende beneficie directamente los resultados finales que alcance la institución en términos lucrativos. (p. 345).

Según Holahan & Jurkat (2004), la satisfacción como término empleado dentro del contexto empresarial tiene sus orígenes en la evaluación del servicio, acorde con Lancaster (1995) la evaluación inicia a partir de la década de 1970 en el siglo 20 este se desarrolla a partir de la valoración de los sectores y se genera una variedad de investigaciones respecto a la psicología del consumidor. Por otro lado, la frase de satisfacción de las personas aparece como tal en la década de 1970 y a partir de ella se ha ido considerando e integrando nuevas modalidades, elementos y componentes que permiten delimitar con exactitud el juicio que posee una persona respecto al servicio y producto ofrecido. Finalizada esa década White (1978) expone que la satisfacción posee como principal propósito conocer al cliente de manera que los directivos y jefes de operaciones tomen mejores decisiones acerca de las características, performance y atributos tangibles, asimismo, la información se contrapone como un elemento que apunta a determinar los objetivos trazados por la institución y a partir de ella se genera una estrategia central de comercialización. (p. 78)

Modelo de satisfacción al usuario, el modelo Kano de satisfacción, para Guerrero (2015) se encuentra enfocado en dos componentes primordiales: el primero que es el nivel de desempeño global de la institución y el segundo que se encuentra íntimamente ligado con los sentimientos de los consumidores, siendo este segundo el elemento de mayor interés, ya que de ello depende la capacidad que posee la empresa para desarrollar nuevas líneas de productos y servicios. Cabe destacar que no todos los atributos, formatos y performance que adhieran o incorporen los bienes o servicios producen las mismas reacciones en los clientes, sino que este depende de múltiples factores como por ejemplo cultura, creencias, estado emocional, entre otros. En cuanto a las características que posee el modelo de satisfacción se resalta las siguientes: a. Requisitos básicos, son

aquellos atributos esenciales que forman parte importante del producto en el consumidor y se consideran de adición obligatoria, este no genera una satisfacción total en el consumidor, pero su ausencia causa un nivel de insatisfacción irremediable. b. Componentes de desempeño, la valoración del producto final se incrementa cuándo se combina con el estado emocional positivo del cliente, por lo que se tiene mayor nivel de fidelizar al comprador. c. Requisitos de placer, son atributos particulares que el cliente no espera obtener y que le generan una experiencia inolvidable; cómo estás no son esperadas su ausencia no provoca sentimientos negativos hacia el producto o la marca.

Acorde con Martín (2000) la satisfacción de las personas es una de las razones más relevantes que determina la prestación de los servicios de calidad dado a que incide en el comportamiento de compra del consumidor contribuyendo indirectamente al crecimiento y desarrollo de la institución lucrativa. La satisfacción no depende únicamente de la calidad que incorporan los servicios o productos que se ofrecen al exterior sino también del nivel de expectativas que pueda tener los usuarios respecto a la prestación a recibir, por lo tanto, dicha variable se connota como un estado de tipo positivo que se genera en la persona luego de que esté haya hecho uso del producto o servicio (Juárez, 2018, p. 108).

Las dimensiones son expuestas por Zethamhl et al. (2009): Dimensión 01: **fiabilidad**: Es el conjunto de competencias y habilidades que tiene el personal de servicio en el desarrollo de sus funciones, por lo general se denota con mayor intensidad en el personal de ventas, esta se fundamenta en la transmisión de información con seguridad, empatía, fiabilidad y tino. Dentro de esta variable se considera como parte importante el cumplimiento a cabalidad de las promesas que han sido emitidas por la institución hacia los consumidores en cuanto a la entrega del servicio, solución de problemas, fijación de precios, entre otros. Dimensión 02: **Capacidad de respuesta o sensibilidad**. Consiste en la actitud positiva de los empleados que trabajan dentro de la organización para brindar soluciones inteligentes a los usuarios y compradores. En segundo lugar, responde rápidamente a los dilemas, quejas y solicitudes que las personas quieren resolver

en relación con la calidad de la prestación del servicio. Indicadores: Empleados que quieren cooperar, personal que puede ser contactado rápidamente, personal asesor.

Dimensión 03: **Seguridad:** Se refiere al conjunto de competencias, conocimientos y experiencia que hacen que los colaboradores transmitan confianza y credibilidad a las personas interesadas respecto a la información que brinda del producto o servicio. *Indicadores:* Empleados que presentan cultura, empleados que transmiten credibilidad, empleados que entienden los servicios prestados. Dimensión 04: **Empatía.** Hace referencia al nivel de atención personalizada que brinda la institución a los usuarios transfiriendo información directa, empleando un vocabulario entendible y brindando soluciones alternas. Se podría decir que dicho componente permite forjar relaciones duraderas entre empresa- cliente por lo que es importante que se capacite al personal sobre la importancia de la capacidad de escucha e interpretación de datos. Dimensión 05: **Elementos tangibles:** Involucra factores asociados con las instalaciones y la infraestructura que rodea el establecimiento, así como los materiales, equipos y en general al personal que la componen. Es importante que los directivos inviertan en la adquisición de nueva tecnología como en la capacitación y formación de su fuerza laboral pues ambos son componentes que brindan competitividad a la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

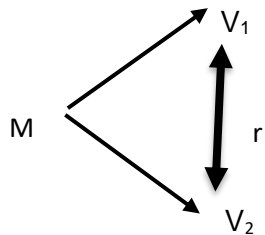
Tipo de estudio

De tipo **no experimental**, pues no se ha manipulado en ningún momento las variables ni el objeto de estudio, sino que se ha delimitado a observar su comportamiento dentro de su estadía natural para luego analizarla. (Hernández, 2016).

Diseño de investigación

El diseño correspondiente a un **descriptivo correlacional**, en primer lugar, es descriptivo porque se mencionan y puntualizan las principales características que rodean tanto al objeto como a las variables de estudio focalizadas dentro de un parámetro de tiempo determinado y es correlacional, dado a que se mide el grado de asociación que existe entre los conceptos abordados.

El diseño de investigación se encuentra representado en el siguiente esquema:



Dónde:

M1: Muestra

V1: Variable: Gestión Operativa.

V2: Variable: Satisfacción del usuario.

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y su operacionalización.

Variable 1: Gestión operativa

Variable 2: Satisfacción del usuario

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo representada por los 16,000.00 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Criterios de inclusión

Se incluyó a ciudadanos entre 18 a 65 años que radiquen en la zona urbana.

Criterios de exclusión

Se excluyó a personas mayores de 65 años y que no radiquen en la zona urbana de la provincia de Moyobamba.

Muestra. Para conocer con exactitud el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística:

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

Dónde:

n= Muestra

N= Total de la población (16000)

Z=1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.8)

q= probabilidad de fracaso (0.2)

e= Margen de error (5%)

n =	3.8416	*	0.25	*	16000
	0.0025	*	15999	+	0.9604

n =	15366.4	375
	40.96	

Se trabajó con una muestra de 375 ciudadanos.

Muestreo: se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Un ciudadano de la provincia de Moyobamba.

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

Técnica

El método utilizado para lograr la determinación del grado de relación entre las variables fue la encuesta.

Instrumento

El instrumento para medir la variable de gestión operativa, el cuestionario fue adaptado del estudio de Sabana (2019) denominada: la gestión operativa y la supervisión laboral en las operaciones aeroportuarias. Callao – 2018. El cuestionario está estructurado en 18 enunciados, dividido en 3 dimensiones, cada dimensión contara con 6 ítems. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre.

El instrumento para medir la variable de satisfacción de los usuarios, el cuestionario fue adaptado del estudio de Figueroa (2019) denominada: Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019. El cuestionario estuvo estructurado de 22 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 5 dimensiones. La escala de medición será la

ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= Indiferente, 4=Casi nunca, 5= Nunca.

Validez

El instrumento de investigación ha sido valorado a través del juicio de tres expertos en la materia por lo que se ha identificado a profesionistas con basto conocimiento y trayectoria en la temática de estudio, quiénes han desarrollado la ardua labor de interpretar y analizar los ítems e indicadores en función a la guía expuesta por la universidad de origen con la finalidad de conocer y determinar su consistencia y confiabilidad antes de ser aplicada a la muestra de estudio. A continuación, se detalla la lista de validadores:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	4,8	Viable su aplicación
	2	Especialista	4,8	Apto para su aplicación
	3	Especialista	4,8	Apto para su aplicación
Variable 2	1	Metodólogo	4,8	Viable su aplicación
	2	Especialista	4,8	Apto para su aplicación
	3	Especialista	4,8	Apto para su aplicación

Ambos instrumentos han sido valorados de acuerdo a la escala de medición expuesta en la lista de cotejo. El resultado que arrojó dicha valoración fue de 4.8 que en términos porcentuales representa el 96% de concordancia entre los validadores, lo cual indica que los cuestionarios poseen un alto nivel de validez y reúne las condiciones metodológicas para hacer aplicada a la muestra.

Confiabilidad

La confiabilidad respecto a los instrumentos se llevó a cabo a través del análisis del Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad: Gestión operativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	32	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	TOTAL	32	100,0

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	18

Análisis de confiabilidad: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos	Válidos	73 100,0
	Excluidos ^a	0 ,0
	TOTAL	73 100,0

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	22

3.5. Procedimientos

Se utilizan fuentes primarias y secundarias para la composición del marco teórico de la investigación, y las herramientas están estructuradas para la recolección de la data respectiva por cada variable. El cuestionario se aplica al público de acuerdo a la muestra que se ha sacado, el procesamiento y análisis de los datos se realiza mediante estadística descriptiva, los resultados se contrastan con antecedentes y teoría, y se realizan las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al propósito especificado.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los resultados obtenidos han sido valorados por medio de tablas y figuras de modo que su interpretación sea más sencilla. En cuanto a la contrastación de las hipótesis se ha procedido a utilizar el correlativo de Pearson apoyándose del

estadístico SPSS versión 25, dicho coeficiente toma valores que oscilan entre el 1 hasta el -1, siendo 0 el grado de independencia total.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo se basó respecto a los principios éticos e internacionales, iniciando desde el respeto hacia las personas, quienes han ofrecido como voluntarios de esta investigación, seguido de las actividades filantrópicas de los participantes, para cambiar el sistema judicial en el que siempre se respeta la moral y los propios derechos. Gozando de derechos e integridad científica, dijo que era sólo para fines académicos y de investigación, y finalmente, la responsabilidad como parte integral del apego a lo planificado en las diversas etapas de la investigación. .

IV. RESULTADOS

4.1. Objetivo específico 1: Identificar el nivel de gestión de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020

Tabla 1.

Nivel de gestión operativa de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020.

Niveles	Intervalo	N°	%
Mala	18 – 42	105	28%
Regular	43 – 66	214	57%
Buena	67 – 90	56	15%
Total		375	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los ciudadanos

Interpretación

Se observa el nivel de gestión operativa, donde se tiene un nivel malo correspondiente a un 28% representado por 105 ciudadanos, seguido de un nivel regular correspondiente a un 57% representado por 214 ciudadanos, asimismo se observa un nivel bueno correspondiente a un 15% representado por 56 ciudadanos.

4.2. Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020

Tabla 2.

Nivel de satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020.

Estado	Intervalo	N°	%
Insatisfecho	22 – 51	45	12%
Indiferente	52 – 81	308	82%
Satisfecho	82 – 110	22	6%
Total		375	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a contribuyentes de la ciudad de Moyobamba

Interpretación

Se determina el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributario, que tiene un nivel insatisfecho correspondiente a un 12% representado por 45 contribuyentes, seguido de un nivel indiferente correspondiente a un 82% representado por 308 contribuyentes, asimismo de un nivel satisfecho correspondiente a un 6% representado por 22 contribuyentes.

4.3. Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión operativa	,129	375	,611
Satisfacción de los usuarios	,159	375	,342

Interpretación:

De acorde a la muestra que es mayor a 50, se ha calculado de acorde al coeficiente de Kolmogorov-Smirnov^a; obteniéndose a través de eso un resultado mayor a 0.05, teniéndose una distribución normal, por ello es que usara el coeficiente de Pearson para la correlación.

Hipótesis general

H₁ : Existe relación entre la gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020.

H₀ : No existe relación entre la gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020

Tabla 3.

Análisis de la correlación entre la Gestión operativa y satisfacción del usuario

		Gestión operativa	Satisfacción del usuario
Gestión operativa	Correlación de Pearson	1	,843**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	375	375
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,843**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	375	375

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral)

Fuente: sistema SPSS v.25

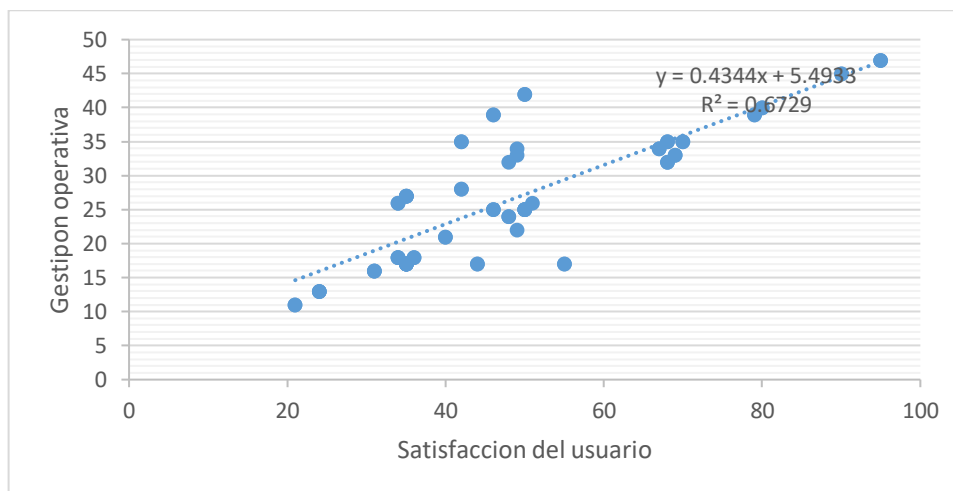


Figura 1. Diagrama de dispersión entre la gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

Interpretación

Se observa la correlación entre la gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de **correlación de Pearson** se obtuvo el coeficiente de 0,843 (**correlación positiva alta**) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la gestión operativa se relaciona (nivel alto) con la satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020.

V. DISCUSIÓN

La primera tabla mide el nivel de Gestión Operativa en el sistema administrativo tributario de la MPM – 2020, desde la perspectiva de los trabajadores, se ha podido determinar en base a la investigación que el 56,25% lo ubica en un nivel “regular”, EL 28,13% considera que el nivel es “malo” y el 15% opinan que ésta se encuentra en un nivel “Alto”, todo ello a una a lo expuesto por Aguirre (2018), quien menciona que el 76% de encuestados concuerdan que el modelo de gestión operativa desarrollada dentro de la institución repercute de manera directa en las ventas, por ende, se atribuye que los distribuidores que se encuentran ubicados en el área de logística son conscientes de la manera en cómo se gestiona y administra los recursos y capacidades, además manifiestan que es posible lograr cambios significativos si se evalúan los procesos y procedimientos detenidamente, lo cual conlleva a un cambio de la perspectiva sobre la realización de actividades. Por otro lado, también coinciden que es importante diseñar diversas metodologías matemáticas que permitan determinar la variabilidad de las estrategias desplegadas dentro de la institución de manera que los procesos guarden relación y se genere un mayor valor sinérgico.

Con respecto a la tabla 2, a través del que se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributario, se observó que la mayoría de los contribuyentes ubica en un nivel “indiferente”, que corresponde al 82,19% un 12,33% de encuestados considera que el nivel es “insatisfecho”, estos resultados guardan relación con Fariño et al. (2018) quienes exponen que tras la aplicación del instrumento de medición se logró determinar que gran parte de la población estudiada posee un nivel de satisfacción moderada lo cual se sustenta en que las instalaciones físicas y la disponibilidad mobiliario para esperar el servicio es bueno, pues de acuerdo a la manifestado por los pacientes y familiares los mobiliarios son cómodos, modernos y se encuentran en óptimas condiciones, por otro lado, en cuanto a la infraestructura están poseen señalizaciones, se encuentran limpias y gozan de una buena iluminación, haciendo que su estadía dentro del

establecimiento se torne cómoda; tales referentes hacen que la institución de estudio posea una imagen positiva en la población usuaria. Además, López (2019) que ante el desarrollo de un nuevo modelo de gestión, se ha pretendido generar mejoras respecto al grado de satisfacción de los usuarios externos lo que involucra una diversidad de cambios significativos y determinantes dentro de la gestión y, sobre todo, la distribución del del talento humano, así como la manera en la que se realizan las labores, puesto que estos factores resultan determinantes para lograr un buen desempeño organizacional. Por otro lado, se identificó que los comportamientos, competencias y habilidades de la fuerza laboral, su empatía y autonomía para tomar decisiones permiten diversificar y desplegar estrategias para mejorar la gestión interna y por ende ofrecer mejores atenciones a los usuarios.

Con relación a la tabla 3, se determinó la existencia de una correlación “positiva alta” entre la variable “Gestión Operativa” y “Satisfacción del Usuario”; no obstante, para ambas variables se encontró un tipo medio bajo esto da entender que ambos conceptos se relacionan de forma directa y positiva, en estudios similares de Arbeláez & Mendoza (2017) quienes sostienen que por medio del coeficiente de Pearson se logró determinar que las variables que comprenden el estudio posee un nivel correlativo de -0.29486 indicando que el grado correlativo es inverso negativo, lo cual da entender que mientras la gestión aumente los valores que promueven satisfacción tienden a disminuir, esto se explica con mayor énfasis en la tabla de distribución dado a que la nube de valores muestran puntos dispersos y alejados evidenciando de este modo una correlación de fuerza débil. Además, Kuok (2020) menciona que entre los conceptos abordados en el estudio existe relación de tipo significativa, esto dado a que el valor obtenido fue de 0.676 que visto desde la escala expuesta corresponde a una correlación de tipo positiva; dicho planteamiento también es reforzado dado a que el valor de significancia encontrado fue inferior a 0.05 . Con dichos resultados se afirma que el sistema de calidad es elevado si el nivel de desempeño se incrementa, caso contrario ocurriese si existe una disminución en la variable dependiente y finalmente Huaita (2018), encontró que el

nivel de correlación encontrado fue 0.746 y el valor de significancia obtenido fue 0.00 y se pudo establecer la existencia de una relación significativa entre variables. Por lo expuesto, se entiende que la satisfacción de los usuarios externos depende de los procesos y procedimientos que desarrolla la institución para atender de manera oportuna a las solicitudes, reclamos y quejas, así como los instrumentos de comunicación que se emplea para mantener informado a los usuarios sobre el avance de su trámite y gestión.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación entre la gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020, ya que tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,843 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$)

- 6.2.** El nivel de gestión operativa en el sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020, que tiene un nivel malo correspondiente a un 28%, seguido de un nivel regular correspondiente a un 57%, asimismo se observa un nivel bueno correspondiente a un 15%, con predominancia del nivel regular.

- 6.3.** El nivel de satisfacción en el sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020, que tiene un nivel insatisfecho correspondiente a un 12%, seguido de un nivel indiferente correspondiente a un 82%, asimismo de un nivel satisfecho correspondiente a un 6%, con predominancia del nivel indiferente.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde desarrollar planes y estrategias que permitan mejorar la gestión operativa de la gerencia de administración tributaria, reforzando sus actividades en la modernización de software de recaudación SIDAM que poseen los colaboradores a la hora de atender a los contribuyentes, esto dado a que actualmente los programas de recaudación son ineficientes.
- 7.2.** Al responsable de la gerencia de administración tributaria, realizar evaluaciones constantes en la gestión de operaciones y atención a los usuarios del servicio de administración tributaria, además de controlar el cumplimiento oportuno del MOF y ROF, esto a consecuencia que los resultados indicaron que el personal conoce de manera regular sus tareas lo cual repercute en la calidad del servicio que se ofrece al usuario.
- 7.3.** Al jefe de gerencia de administración tributaria desarrollar capacitaciones donde se refuerce las capacidades blandas de los colaboradores de modo que se brinde una atención cordial y empática a los contribuyentes, esto a consecuencia de que gran parte de los encuestados manifestó que el personal es poco empático y se muestran pragmáticos a la hora de brindar soluciones

REFERENCIAS

- Aguirre, F. (2018), *La gestión operativa y la ejecución presupuestaria de ventas de los operadores logísticos de la zona centro en el sector de telecomunicaciones*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28032/1/013%20GMC.pdf>
- Arbeláez, G. & Mendoza, P. (2017), *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n2/a07v78n2.pdf>
- Arnoletto, E. (2014). *Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración pública*. (2. ed., Ed.) editorial electrónica
- Chunga, E. (2018), *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2152/CHUNGA%20VERGARA%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Consortio de Investigación Económica y Social, P. (2011). *Medidas para mejorar la Gestión Operativa de las Entidades Pziblicas* (Libro). Consorcio de Investigación Económica y Social, Peril.
- Enríquez, J. (2014). *Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de la Plata. La Plata- Argentina. Recuperado en: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento_completo.pdf?sequence=5
- Fariño, J.; Cercado, A.; Vera, E.; Valle, J. & Ocaña, A. (2018), *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de*

atención primaria de salud. Guayaquil: Universidad Estatal de Milagro.
Recuperado de: <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Grande, I. (2012, p.345) *Marketing de los servicios*. (4° ed.). Editorial ESIC.

Guerrero, A. (2015). *Aplicación del modelo de Kano al análisis de la satisfacción*.
recuperado de:
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/59523/Guerrero%20-%20APLICACI%20DEL%20MODELO%20DE%20KANO%20AL%20AN%20ALISIS%20DE%20LA%20SATISFACCI%20DE%20LOS%20ESTUDIANTES%20EN%20LOS....pdf?sequence=1>

Huaita, C. (2018), *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RCPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ISOTools. (2015). <https://www.isotools.org>. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/O3/26/que-es-1a-gestion-operativa-dc-una-empresa-ycomo-mejorarla/>

Kuok, L. (2020), *El sistema de calidad y la gestión operativa en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento en el Perú 2016-2018*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal. Recuperado de:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4428/LUY%20FOSTER%20JAIME%20KUOK%20TUNG%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, T. (2019), *Modelo de gestión para incrementar la satisfacción de los usuarios externos de los juzgados de la Provincia de San Martín - Tarapoto, año – 2017*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36981/L%c3%b3pez_STP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales De Documentación*, 3, 139-153. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Merly, L. (1997). El Control interno en el proceso logístico del transporte de FREVITRANSPORT Cía. Ltda. del cantón Ambato. Recuperado de [Tesis pregrado]. Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12770>
- Oliver, R. (2009). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 460-469.
- Pariz, M., Lemos, S., Lapasini, G., Hisano, D. y Cardoza, E. (2017). WORK ROUTINE MANAGEMENT IN OPERATIONAL UNITS OF AN AGRO-INDUSTRIAL
- Ponce de León, J. (2017), *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la asociación de empresas de transportes de automóviles Huancayo - La Oroya*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4198/Ponce%20de%20Leon%20Berrios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Redondo, R., Llopart, X., & Duran, D. (1996). Auditoria de Gest1'o'n.. Universidad de Barcelona, Espa} 401^a
- Robert S, K., & David P, N. (2004). Mapas estratégicos. Barcelona: Gestión 2000.
- Rojas, J. (2000). Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema Nacional de salud. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=vy9fOeJ0FccC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Sainsbury K., Punt A. & Smith A. (2000). Fisheries management has historically focused on achieving objectives.

- Tejada, J. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tubay, M., Peña, M., Cedeño, E. y Chang, W. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia E Investigación*. Recuperada de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/75>
- Zethamhl , V., Bitner , M., & Grembler . (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el 6 de Junio de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión operativa	Arnoletto (2014) menciona: es comprensible la gestión hacia abajo o también conocida como gestión operativa que tiene como vital importancia la gerencia de manera efectiva todo los procesos que busca generar cambios en la compostura de la empresa que tiene como finalidad cumplir con todo los estándares necesarios que pueda dar luz verde al proceso a su vez es importante que se promueva la innovación que se encuentre alineado a lo requerido por la organización.	Proceso por el cual se orienta, previene, se emplean los recursos y esfuerzos para llegar a una meta, un fin, un objetivo o un resultado de una organización todos estos obtenidos por la secuencia de actividades además de un tiempo referido.	<p>Análisis de servicios</p> <p>Análisis de procesos</p> <p>Diseñar y dirigir</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio ofrecido - Servicio planificado - Cumplimiento de las especificaciones - Proceso técnicos y administrativos - Encuadre legal - Relación con otras organizaciones - Búsqueda de procedimientos - Satisfacción al cliente - Recursos disponibles 	Ordinal
Satisfacción del usuario	Zethamhl, Bitner & Grembler (2009), La definición de la satisfacción del usuario se relación a los emociones de decepción o placer que se da en un ser con la finalidad de cotejar lo que busca y encuentra en el bien o servicio que recibe.	Es el grado de satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida por parte del personal de la municipalidad.	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangible</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de la prestación prometida - Servicio de calidad - Servicio esperado - Horario de atención - Servidores con anhelo a ayudar - Funcionarios que atiende de forma rápida - Personas que orientan - Tiempo de espera - Facilidades para entrar en contacto - Información - Distintivos que muestran cortesía - Individuo que inspira confianza - Personal con conocimiento del servicio otorgado - Servicio directo - Horario conveniente - Preocupación por interés del usuario - Amabilidad y buen trato - Instalaciones cómodas 	Ordinal

Matriz de consistencia.

Título: Gestión operativa y satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión operativa y satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión operativa de los trabajadores del sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributario de la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el Sistema administrativo de la municipalidad provincial de Moyobamba, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de gestión operativa de los trabajadores del sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020 Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020</p>	<p>Hipótesis general H. I= Existe relación entre gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el Sistema administrativo tributario de la municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas HE1= El nivel de gestión operativa en el sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020, es bajo HE2= El nivel de satisfacción de los usuarios en el sistema administrativo tributarios de la Municipalidad provincial de Moyobamba, 2020, es bajo</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 <--> r V2 </pre> </div> <p>Dónde: M1: Muestra V1: Variable: Gestión Operativa. V2: Variable: Satisfacción del usuario. r: Relación entre las variables</p>	<p>Población 1: Personal de la Gerencia de Administración Tributaria de la MPM.</p> <p>Población 2: Los contribuyentes de la ciudad de Moyobamba.</p> <p>Muestra 1: Los 32 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la MPM.</p> <p>Muestra 2: Los 73 contribuyentes encuestados, considerando un margen de error del 05%.</p>	Variables	Dimensiones
		Gestión Operativa	Análisis de servicio Análisis de procesos Diseñar y dirigir
		Satisfacción del Usuario	Fiabilidad Calidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Gestión operativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información acerca del nivel de gestión operativa de los trabajadores del sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020. Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su apreciación. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Opciones de respuesta	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
D1	Análisis de servicios					
1	El resultado en los servicios encomendados es por una buena gestión operativa					
2	El personal operativo de la plataforma analiza el servicio de las operaciones al incrementar las operaciones de la entidad.					
3	El supervisor inmediato le permite intervenir en la planificación de atención al usuario.					
4	Hay una efectiva planificación en los servicios operativos de la plataforma de la municipalidad					
5	Las operaciones en la plataforma cuentan con un análisis previo al cumplimiento de las especificaciones técnicas					
6	El personal que opera en plataforma cumple con las revisiones técnicas permitiendo un servicio eficiente					
D2	Análisis de procesos	1	2	3	4	5
7	El personal de plataforma utiliza los procedimientos de coordinación para el servicio eficiente a la municipalidad					
8	Los colaboradores de plataforma tienen identificados los objetivos para lograr un eficiente servicio.					
9	Los supervisores de plataforma hacen cumplir las normas establecidas en las regulaciones para el cumplimiento de los procesos operativos					
10	Los colaboradores de plataforma cumplen las normas establecidas en las regulaciones para el cumplimiento de los procesos operativos					
11	La coordinación entre el personal operativo y las otras áreas en los procesos de operaciones se desarrollan entre los altos directivos					
12	Se realiza de manera efectiva la coordinación entre el personal operativo y el personal oficina en los procesos de operaciones					
D3	Diseñar y dirigir	1	2	3	4	5
13	Los supervisores y el personal de proyecto coordinan en los procedimientos en el diseño y dirección de la plataforma					
14	Las operaciones en la plataforma están diseñadas cumplimiento los estándares de seguridad operacional.					

15	El diseño de las operaciones en plataforma permite dirigir a las empresas de servicios de apoyo terrestre manera segura y ordenada					
16	El diseño de las operaciones en plataforma permite dirigir a la municipalidad en un adecuado servicio					
17	Está el personal suficiente para supervisar las operaciones que realizan					
18	La municipalidad realiza sus operaciones en los puestos correspondientes de forma eficiente					

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información acerca del nivel de satisfacción de los usuarios del sistema administrativo tributario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020. Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su apreciación. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Opciones de respuesta	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
D1	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	La municipalidad cumple con el servicio prometido					
2	Percibe un servicio de calidad por la institución					
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas					
4	El servicio que brinda la municipalidad es la que espera					
5	La municipalidad cumple con su horario de atención					
D2	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
6	El personal tiene el deseo de ayudarte					
7	Le atienden de manera rápida respecto al servicio que se ofrece					
8	Recibe una orientación adecuada por el personal de la municipalidad					
9	El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio					
10	La municipalidad le ofrece facilidades para entrar en contacto					
11	Los servidores públicos de la municipalidad brindan información clara					
D3	Seguridad	1	2	3	4	5
12	Los servidores públicos le muestran cortesía al atenderle					
13	El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza					
14	Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado					
D4	Empatía	1	2	3	4	5
15	La atención que brinda la municipalidad es personalizada					
16	La municipalidad tiene horario de atención conveniente					
17	Siente que la entidad pública se preocupa por sus intereses					
18	Los servidores públicos muestran amabilidad y buen trato					
D5	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
19	La municipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas					
20	La municipalidad cuenta con equipos de aspectos modernos					

21	El personal de la municipalidad tiene buena apariencia					
22	Las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio					

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Evelin Heydi Cruz Meléndez
 Institución donde labora : ONG. Paz y Esperanza
 Especialidad : Gestión pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión operativa
 Autor del instrumento : Br. Sonia Rengifo Mego

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 operativa 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 Operativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Operativa, 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 Operativa.					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						48

(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 coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 09 de marzo de 2020.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Evelin Heydi Cruz Meléndez
 Institución donde labora : ONG. Paz y Esperanza
 Especialidad : Gestión pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del usuario
 Autor del instrumento : Br. Sonia Rengifo Mego

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.					X			
PUNTAJE TOTAL								X	48

(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 coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

E. Heydi Cruz Meléndez

Tarapoto, 09 de marzo de 2020.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rubén Arias Noriega
 Institución donde labora : OTTAS-Moyobamba
 Especialidad : Gestión pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión operativa
 Autor del instrumento : Br. Sonia Rengifo Mego

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 Operativa 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 Operativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Operativa 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 Operativa.					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					48	

(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)

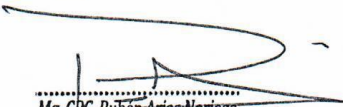
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 09 de marzo de 2020.


 Mg. CPC Rubén Arias Noriega
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 CCPSM Mat. 19 - 945

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rubén Arias Noriega
 Institución donde labora : OTTAS-Moyobamba
 Especialidad : Gestión pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del usuario
 Autor del instrumento : Br. Sonia Rengifo Mego

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: 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.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(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 coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 09 de marzo de 2020.

48


 Mg. CPC Rubén Arias Noriega
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 CCPSM Mat. 19 - 945

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en gestión universitaria

Instrumento de evaluación : Cuestionario gestión operativa

Autor (s) del instrumento (s): Br. Rengifo Mego, Sonia

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, 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 operativa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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 gestión operativa					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 operativa				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						45

(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 adecuado para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 22 de octubre de 2020



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en gestión universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Rengifo Mego, Sonia

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, 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, 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: satisfacción del usuario					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.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

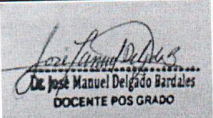
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 22 de octubre de 2020



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

Alfa de Cronbach

Análisis de confiabilidad: Gestión operativa

		N	%
Casos	Válidos	32	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	TOTAL	32	100,0

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	18

Análisis de confiabilidad: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	73	100,0
	Excluidos	0	,0
	TOTAL	73	100,0

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	22



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA

CAPITAL DEL DEPARTAMENTO DE SAN MARTIN

"Año de la Universalización de la Salud"

GERENCIA MUNICIPAL

AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Moyobamba, 17 de agosto de 2020

SEÑORA:
SONIA RENFIGO MEGO
Estudiante De Maestría En Gestión Pública De Universidad César Vallejo
PRESENTE. -

De mi consideración

Quien suscribe, Manuel Moisés Silva Chávez, Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, por medio del presente documento otorgo la autorización a la señora SONIA RENFIGO MEGO para el desarrollo del proyecto de investigación denominado "GESTIÓN OPERATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA, 2020" ubicado en el jirón Pedro Canga N° 262 de la ciudad de Moyobamba.

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MOYOBAMBA
REGION DE SAN MARTIN
CPC. Manuel Moisés Silva Chávez
GERENTE MUNICIPAL

35	4	4	4	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
36	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4
38	2	4	3	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2
39	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
40	3	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2
47	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	2
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
56	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
57	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
58	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
59	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
60	4	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
62	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
64	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
65	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
66	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	2	4	3	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2
68	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
69	3	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
71	4	4	4	2	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	5	5	1	2
72	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	4	3	4	2	2	1	2	2	1	4	3	4	3	4	4	4	1	2
74	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	4	4	4	2	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	2

117	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
118	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
119	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
120	4	4	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
121	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4
122	4	3	4	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4
124	4	4	4	2	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	2
125	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
126	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4
127	2	4	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
128	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
129	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
130	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
131	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
132	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
133	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2
134	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
135	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2
136	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
138	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4
139	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4
140	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	2	4	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2
142	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3
143	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
144	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
145	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
146	3	4	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
147	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
148	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
149	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
150	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
151	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
152	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
153	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
154	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	2	4	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
157	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2

158	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
159	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
160	4	4	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
161	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4
162	4	3	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4
164	4	4	4	2	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	2
165	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
166	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4
167	2	4	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
168	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
169	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
170	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
171	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
172	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
173	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2
174	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
175	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2
176	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
178	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4
179	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
180	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
181	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1
182	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2
183	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
184	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2
185	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
186	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2
187	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	3	4	4
188	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
189	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	5	3	2
190	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
191	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4
192	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4
193	3	2	4	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2
194	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	1	2	3
195	4	3	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
196	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2
197	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
198	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4

199	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2
200	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	5	1	2
201	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4
202	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	4	1	1
203	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
204	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2
205	4	5	4	4	5	2	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	1
206	4	5	5	4	5	5	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	4
207	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
208	2	4	3	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2
209	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
210	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
211	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
212	4	4	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
213	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	1	1	1	2	2	1	3	4
214	4	3	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
215	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
216	4	4	4	2	3	3	2	3	3	5	5	1	1	1	1	1	3	2
217	3	4	4	4	5	4	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	4
218	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4
219	2	4	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
220	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
221	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	2	1	2	1	2	1	4	4
222	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3
223	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
224	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
225	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
226	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
227	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
228	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4
229	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
230	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
231	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3
232	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
233	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
234	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
235	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
236	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
237	4	4	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
238	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
239	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	1	1	1	2	1	4	4

281	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
282	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4
283	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4
284	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	2	4	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2
286	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3
287	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
288	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
289	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
290	3	4	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
291	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
292	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
293	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
294	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
295	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
296	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
297	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
298	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	2	4	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
301	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
302	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
303	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
304	4	4	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
305	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4
306	4	3	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4
308	4	4	4	2	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	2
309	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
310	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4
311	2	4	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
312	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
313	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
314	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
315	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
316	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
317	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2
318	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
319	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2
320	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2

322	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4
323	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
324	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
325	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1
326	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2
327	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
328	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2
329	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
330	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2
331	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	3	4	4
332	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
333	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	5	3	2
334	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
335	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4
336	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4
337	3	2	4	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2
338	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	1	2	3
339	4	3	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
340	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2
341	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
342	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
343	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2
344	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	5	1	2
345	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4
346	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	4	1	1
347	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
348	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2
349	4	5	4	4	5	2	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	1
350	4	5	5	4	5	5	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	4
351	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
352	2	4	3	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2
353	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
354	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
355	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
356	4	4	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
357	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	1	1	1	2	2	1	3	4
358	4	3	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
359	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
360	4	4	4	2	3	3	2	3	3	5	5	1	1	1	1	1	3	2
361	3	4	4	4	5	4	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	4
362	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4

363	2	4	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
364	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
365	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	2	1	2	1	2	1	4	4
366	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3
367	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
368	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
369	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
370	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
371	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
372	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4
373	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
374	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
375	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3

Variable: PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1
2	4	3	3	3	4	1	1	5	1	2	2	2	2	1	1	4	3	3	3	4	1	1
3	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
4	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
5	3	3	4	4	3	4	3	1	2	2	1	2	1	1	1	3	3	4	4	3	4	3
6	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4
7	4	4	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	1	1
8	3	3	2	2	3	4	4	2	2	2	1	2	1	1	1	3	3	2	2	3	4	4
9	5	4	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2	1
10	5	5	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	5	5	2	2	2	4	2
11	4	4	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1
12	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4
13	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	4
14	4	4	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	4	4	3	3	1	1	1
15	1	2	2	2	1	4	3	4	4	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3
16	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
17	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
20	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
21	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2

22	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	2	1	1	1
23	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
24	4	4	5	4	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	4	4	5	4	4	2	2
25	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
26	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1
27	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
28	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
29	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	1	1	1
30	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
31	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
32	5	4	3	3	5	4	2	1	1	2	2	1	1	1	1	5	4	3	3	5	4	2
33	4	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	1	1	1
34	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	1	1	1
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	5	3	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	1	4	4	5	3	5	4	1
37	4	4	4	5	4	4	1	2	1	1	1	2	2	1	1	4	4	4	5	4	4	1
38	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
39	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
40	4	3	4	4	3	3	4	2	1	2	2	1	2	1	1	4	3	4	4	3	3	4
41	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1
42	4	3	3	3	4	1	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1
43	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
44	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
45	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	1	2	1	1	1	3	3	4	4	3	4	3
46	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4
47	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	2	2
48	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
49	5	4	4	4	5	5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	5	4	4	4	5	5	1
50	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4
53	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	4
54	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	1	1	1
55	1	2	2	2	1	4	3	4	4	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3
56	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
57	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
60	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
61	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
62	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1

63	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
64	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	1	1	1	1
65	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
68	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
69	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
70	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
71	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
72	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5
73	4	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	1	1	1
74	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	1	1	1
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4
77	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3
78	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
79	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
80	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	1	1	1
81	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1
82	4	3	3	3	4	1	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1
83	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
84	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
85	3	3	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	2	1	1
86	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4
87	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	2	1	1	1
88	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
89	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4
90	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1
91	4	3	3	3	4	1	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1
92	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
93	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
94	3	3	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	2	1	1
95	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
98	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4
99	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4
102	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	4
103	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4

104	1	2	2	2	1	4	3	4	4	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3
105	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
106	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
109	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
110	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
111	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
113	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
114	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
117	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
118	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
119	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
120	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
121	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5
122	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
123	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4
126	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3
127	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
128	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
129	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
130	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1
131	4	3	3	3	4	1	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1
132	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
133	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
134	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
135	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
138	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4
139	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4
142	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	4
143	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
144	1	2	2	2	1	4	3	4	4	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3

145	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
146	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
147	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
148	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
149	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
150	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
151	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
153	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
154	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
157	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
158	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	1	1	1
159	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
160	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
161	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5
162	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
163	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4
166	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1
167	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
168	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
169	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
170	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1
171	4	3	3	3	4	1	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1
172	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
173	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
174	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	1	1	1
175	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4
176	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1
177	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
178	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4
179	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
180	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
181	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
182	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
183	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
184	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1
185	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3

186	4	4	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	2	1	1	1
187	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
188	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1
189	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
190	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
191	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	1	1	1
192	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
193	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
194	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5
195	4	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	1	1	1
196	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	1	1	1
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4
199	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1
200	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
201	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
202	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
203	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1
204	4	3	3	3	4	1	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1
205	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
206	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
207	3	3	4	4	3	4	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	3	4	4	3	4	1
208	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	4	4
209	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	2	2	2
210	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	2	2
211	5	4	4	4	5	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	5	4	4	4	5	1	2
212	4	4	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	4	3	4	4	4	1
213	3	3	2	2	2	1	2	1	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2
214	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	4	4	4	1	1	1
215	4	4	5	3	5	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	4	4	5	3	5	1	1
216	4	4	4	5	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	4	5	4	1	1
217	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
218	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
219	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	1	1	1
220	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1
221	4	3	3	3	4	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	4	3	3	3	4	1	1
222	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
223	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
224	3	3	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	2	1	1
225	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4
226	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1

227	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
228	5	4	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	5	4	4	4	2	2	2
229	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
230	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
231	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
232	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
233	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
234	4	4	4	4	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	2	2
235	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
236	4	4	5	1	4	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	4	5	1	4	3	2
237	5	4	5	5	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	5	4	5	5	4	1	2
238	4	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2
239	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
240	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
241	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	1	1	1
242	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
243	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
244	3	3	4	4	3	4	3	1	2	2	1	2	1	1	1	3	3	4	4	3	4	3
245	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4
246	4	4	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	1	1
247	3	3	2	2	3	4	4	2	2	2	1	2	1	1	1	3	3	2	2	3	4	4
248	5	4	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2	1
249	5	5	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	5	5	2	2	2	4	2
250	4	4	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1
251	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4
252	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	4
253	4	4	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	4	4	3	3	1	1	1
254	1	2	2	2	1	4	3	4	4	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3
255	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
256	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
257	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
258	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
259	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
260	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
261	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	2	1	1	1
262	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
263	4	4	5	4	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	4	4	5	4	4	2	2
264	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
265	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1
266	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
267	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2

268	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	1	1	1
269	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
270	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
271	5	4	3	3	5	4	2	1	1	2	2	1	1	1	1	5	4	3	3	5	4	2
272	4	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	1	1	1
273	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	1	1	1
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	5	3	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	1	4	4	5	3	5	4	1
276	4	4	4	5	4	4	1	2	1	1	1	2	2	1	1	4	4	4	5	4	4	1
277	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
278	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
279	4	3	4	4	3	3	4	2	1	2	2	1	2	1	1	4	3	4	4	3	3	4
280	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1
281	4	3	3	3	4	1	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1
282	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
283	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
284	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	1	2	1	1	1	3	3	4	4	3	4	3
285	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4
286	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	2	2
287	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
288	5	4	4	4	5	5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	5	4	4	4	5	5	1
289	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4
292	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	4
293	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	1	1	1
294	1	2	2	2	1	4	3	4	4	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3
295	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
296	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
297	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
298	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
299	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
300	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
301	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1
302	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
303	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	1	1	1	1
304	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
307	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
308	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4

309	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
310	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
311	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5
312	4	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	1	1	1
313	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	1	1	1
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4
316	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3
317	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4
318	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
319	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	1	1	1
320	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1
321	4	3	3	3	4	1	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1
322	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
323	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
324	3	3	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	2	1	1
325	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4
326	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	2	1	1	1
327	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
328	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4
329	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1
330	4	3	3	3	4	1	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1
331	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
332	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
333	3	3	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	2	1	1
334	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
337	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4
338	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4
341	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	4
342	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
343	1	2	2	2	1	4	3	4	4	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3
344	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
345	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
346	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
347	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
348	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
349	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2

