UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DEL DISTRITO DE SAN CRISTÓBAL- CALACOA, 2020

TESIS

PRESENTADO POR:

VLADIMIR EDWIN FLORES RAMOS

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2022

UNAM

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Folio N° 003

ACTA DE SUSTENTACIÓN

I. Modalidad :
Tesis [X]
Trabajo de Suficiencia Profesional : [ ]
Otro:..... : [ ]

II. Documento de aprobación para la sustentación:
Resolución de Facultad N° 059-2022 - FACCAD - UNAM
Fecha: 31-08-2022

III. El Jurado ha dictaminado la (el) Tesis, TITULADO:
"Gestión Municipal y su incidencia en la satisfacción del ciudadano del distrito de San Cristobal - Calaca 2020"

Bachiller: Vladimir Edwin Flores Ramos
Asesor Principal: Dra. Florencia Beatriz Herrera Córdova
Co- Asesor:.....

IV. Se dictamina:
Como: Aprobado por Unanimidad la sustentación de manera:

Presencial [X] Virtual [ ]

Con nota: Trece (13) por lo que; Si [X] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo las 12:50 horas, del 01 de Setiembre del año 2022 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado por el Jurado.

PRESIDENTE

PRIMER MIEMBRO

SEGUNDO MIEMBRO

TESISTA

DEDICATORIA

A mis padres Filemón y Emiliana por su apoyo, motivación y esfuerzo que me ha permitido culminar mis estudios universitarios, a mi hija y a mi familia por el estímulo y el apoyo incondicional en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darnos la sabiduría y fuerza para haber culminado esta etapa Académica. A los docentes de la Universidad Nacional de Moquegua por compartir sus conocimientos, a mis compañeros de la universidad y a todos los que fueron parte de mi formación profesional.

RESUMEN

La presente investigación titulada "*Gestión Municipal y su Incidencia en la satisfacción del ciudadano del distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020", tuvo como objetivo principal:* Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano en el distrito San Cristóbal-Calacoa, 2020. La investigación presentó una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo, nivel explicativo- descriptivo, correlacional. La población estuvo conformada por 193 pobladores del distrito de San Cristobal-Calacoa y sus anexos, El instrumento aplicado fueron dos cuestionarios ambos validados y con un Alpha de Cronbach de 0,901 y 0,930 lo cual fueron altamente confiables, así mismo, se utilizó para el procesamiento y análisis de datos el software estadístico SPSS versión 25, Los resultados que se permitieron concluir que, según los datos que se obtuvieron a través de la aplicación del estadístico de chi cuadrado de 0,000 lo que significa que existe una relación significativa; es decir, a mejor gestión municipal, mejor será la satisfacción del ciudadano. Asimismo, se ha obtenido un p = 0,000 menor que a 0,05 por lo que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano en el distrito de San Cristobal-Calacoa, 2020. Finalmente, se logró determinar que el 55,95% de los ciudadanos encuestados han manifestado calificar como "regular" la gestión municipal, y para la variable satisfacción del ciudadano de los servicios que presta la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, el 43,52%, han calificado como "bajo", es decir, los servicios no cumplen en su totalidad las expectativas ni mucho menos inciden de manera significativa en la satisfacción de los ciudadanos de la localidad.

Palabras clave: gestión municipal, satisfacción del ciudadano, servicios, gestión, incidencia, calidad.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Municipal Management and its Incidence in the satisfaction of the citizen of the district of San Cristóbal-Calacoa, 2020", had as main objective: To determine the relationship of the municipal management with the satisfaction of the citizen in the district San Cristóbal-Calacoa , 2020. The research presented a basic type methodology, with a quantitative approach, explanatory-descriptive, correlational level. The population consisted of 193 residents of the district of San Cristobal-Calacoa and its annexes. The instrument applied was two questionnaires, both validated and with a Cronbach's Alpha of 0.901 and 0.930, which were highly reliable. Likewise, it was used for processing and data analysis the statistical software SPSS version 25, The results that allowed us to conclude that, according to the data obtained through the application of the chi square statistic of 0.000, which means that there is a significant relationship; that is, the better municipal management, the better citizen satisfaction will be. Likewise, a p = 0.000 less than 0.05 has been obtained, so there is sufficient statistical evidence to affirm that municipal management is significantly related to citizen satisfaction in the district of San Cristobal-Calacoa, 2020. Finally, managed to determine that 55.95% of the citizens surveyed have stated that they qualify the municipal management as "regular", and for the variable satisfaction of the citizen of the services provided by the District Municipality of San Cristobal-Calacoa, 43.52%, have qualified as "low", that is, the services do not fully meet expectations, much less have a significant impact on the satisfaction of local citizens.

Keyword: municipal management, citizen satisfaction, services, management, incidence, quality.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN....iv
ABSTRACT v
ÍNDICE GENERAL vi
ÍNDICE DE TABLAS....viii
ÍNDICE DE FIGURAS....ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 10
1.1. Descripción y formulación del problema.... 10
1.1.2. Formulación del problema.... 14
1.1.2.1. Problema General.... 14
1.1.2.2. Problema Específicos 14
1.2. Objetivos.... 14
1.2.1. Objetivo General 14
1.2.2. Objetivos Específicos.... 14
1.3. Justificación e importancia 15
1.3.1. Justificación teórica.... 15
1.3.2. Justificación práctica.... 16
1.3.3. Justificación metodológica 16
1.3.4. Importancia 17
1.4. Hipótesis 17
1.4.1. Hipótesis General 17
1.4.2. Hipótesis Especificas 17
1.5. Variables.... 19
1.5.1. Operacionalización de la variable Gestión Municipal.... 19
1.5.2. Operacionalización de la variable Satisfacción del Ciudadano.... 20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.... 21
2.1. Antecedentes.... 21
2.2. Bases Teóricas 27
2.2.1. Orígenes y antecedentes de la gestión municipal 27
2.2.3. Dimensiones de la gestión municipal 32
2.3. Antecedentes y definición de la satisfacción ciudadana 35
2.3.1. Dimensiones de la satisfacción ciudadana.... 37
2.4. Definición de términos.... 40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 42
3.1. Tipo y nivel de investigación 42
3.1.1. Tipo de investigación 42
3.1.2. Nivel de investigación 42

3.1.3. Diseño de investigación 43
3.2. Ámbito temporal y espacial 43
3.2.1. Ámbito temporal 43
3.2.2. Ámbito espacial 44
3.3. Población y muestra 44
3.3.1. Población 44
3.3.2. Muestra 45
3.4. Instrumentos 45
3.5. Procedimientos 46
3.5.1. Técnica 46
3.5.2. Validación y confiabilidad de los instrumentos 46
3.5.3. Análisis de datos 46
3.5.4. Confiablidad de los instrumentos 47
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 49
4.1. Descripción del trabajo de campo 49
4.2. Presentación de resultados 49
4.2.1. Análisis de resultados de los datos generales 49
4.2.2. Descripción de los resultados principales 55
4.2.3. Resultados de las dimensiones de Gestión Municipal 58
4.3. Comprobación de hipótesis 68
4.3.1. Prueba de normalidad 68
4.3.2. Hipótesis general 70
4.3.2.1. Prueba de hipótesis especificas 71
4.4. Discusión 77
CONCLUSIONES 80
RECOMENDACIONES 83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 85
ANEXOS 88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de pobladores en el Distrito de San Cristóbal de Calacoa……..……44
Tabla 2 Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach..... 48
Tabla 3 Estadística de fiabilidad para la variable gestión municipal..... 48
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad para la variable satisfacción del ciudadano... 48
Tabla 5 Edad de los pobladores San Cristóbal..... 49
Tabla 6 Sexo de los ciudadanos..... 51
Tabla 7 Nivel de educación de la población..... 52
Tabla 8 Ocupación de la población de San Cristobal 53
Tabla 9 Tiempo de vivencia en la localidad de los pobladores 54
Tabla 10 Baremos para el análisis de la variable Gestión Municipal 55
Tabla 11 Baremos para el análisis de la variable Satisfacción del ciudadano.... 56
Tabla 12 Resultados de la variable gestión municipal 56
Tabla 13 Resultados de la variable satisfacción del ciudadano 57
Tabla 14 Resultados de la dimensión desarrollo organizacional..... 59
Tabla 15 Resultados de la dimensión finanzas Públicas 60
Tabla 16 Resultados de la dimensión gobernabilidad..... 61
Tabla 17 Resultados de la dimensión servicios 62
Tabla 18 Resultados de aprobación y desaprobación sobre la gestión del presidente de la República de turno..... 64
Tabla 19 Resultados de aprobación y desaprobación de la gestión actual del Gobernador Regional de Moquegua 65
Tabla 20 Resultados de aprobación y desaprobación de la gestión actual del Alcalde de la MPMN Moquegua..... 66
Tabla 21 Resultados de aprobación y desaprobación de la gestión actual del alcalde de la Municipalidad Distrital de San Cristobal-Calacoa 67
Tabla 22 Pruebas de normalidad..... 69
Tabla 23 Rango de correlación..... 69
Tabla 24 Prueba de chi Cuadrado de la Hipótesis General 70
Tabla 25 Resultados de la hipótesis especifica 1 72
Tabla 26 Resultados de la hipótesis especifica 2 73
Tabla 27 Resultados de la hipótesis especifica 3 74
Tabla 28 Resultados de la hipótesis especifica 4 76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sexo de los ciudadanos 51
Figura 2 nivel de educación de la población..... 52
Figura 3 Ocupación de la población de San Cristobal..... 53
Figura 4 Tiempo de vivencia en la localidad de los pobladores..... 54
Figura 5 Resultados de la variable Gestión Municipal..... 57
Figura 6 Resultados de la variable satisfacción del ciudadano..... 58
Figura 7 Resultados de la dimensión desarrollo organizacional..... 59
Figura 8 Resultados de la dimensión finanzas públicas 60
Figura 9 Resultados de la dimensión gobernabilidad 61
Figura 10 Resultados de la dimensión servicios..... 62
Figura 11 Clasificación de los principales servicios municipales según SERVQUAL 63
Figura 12 Resultados de satisfacción con la gestión del presidente de la República..... 64
Figura 13 Resultados de satisfacción de la gestión del Gobernador Regional de Moquegua..... 65
Figura 14 Resultados de satisfacción de la gestión del Alcalde de la MPMN Moquegua..... 66
Figura 15 Resultados de satisfacción de la gestión del Alcalde de la Municipalidad de San Cristobal-Calacoa..... 67

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción y formulación del problema

A nivel Internacional, tanto países subdesarrollados como desarrollados las municipalidades, alcaldías, ayuntamientos, han presentado durante las últimas décadas problemas que viene arrastrando relacionado a su gestión como son: carencia de una cultura de definición de objetivos a nivel político y técnico; falta de orientación y planificación a nivel de dirección, falta de motivación para fomentar la modernización de la gestión, concentrándose en el corto plazo, falta de planificación estratégica; la escaza continuidad de políticas coherentes de recursos humanos, además de sus aspectos jurídicos, como también y no menos relevante la calidad de servicios y atención que brindan hacia los ciudadanos de su jurisdicción. Según Varona (2018)

El surgimiento de una nueva ciudadanía genera de manera inevitable, una mayor exigencia en cuanto a la defensa de libertades individuales, al impulso de la participación política y al mejoramiento de las acciones del Estado. Sobre esto último, se destaca la percepción en cuanto a las capacidades estatales para solucionar los problemas de la ciudadanía: un 53% de la población latinoamericana considera que es poco probable que el Gobierno de respuesta a los principales problemas de la sociedad, lo que revela una demanda ciudadana por la consolidación de gobiernos capaces de hacer frente a sus necesidades. Latinobarómetro, (2013)

Rosales & Hernández (2012) sostienen que en América Latina, durante esta coyuntura del ciclo XX, se ha observado prácticas de gestión municipal y desarrollo local, dónde se destacan la elección democrática de las autoridades municipales, el incremento del presupuesto público, canon minero y regalías mineras, nuevos espacios de participación, programas sociales y actividades colaborativas desde el estado-ciudadanía, sin embargo el mal uso de esta información no son tomadas en cuenta al momento de formular los proyectos de inversión pública, traducidas en políticas públicas para la satisfacción de la población.

En nuestro País, la gestión municipal la desarrolla el gobierno local, la misma es la encargada de conducir, administrar, dirigir y controlar todas las realidades de determinada área geográfica, organizada a través de las municipalidades que son sus órganos representativos, Actualmente afrontamos una coyuntura dónde podemos señalar que se requieren de gobiernos locales más dinámicos, con capacidad de convocatorias transparentes, que fomenten mejor los presupuestos participativos, con visión y misión, con propuestas de desarrollo que integren los pilares de la modernización de la gestión pública para bien del desarrollo de la ciudad, con capacidad de administrar con eficiencia y eficacia, haciendo uso óptimo de los recursos diversos que le competen al municipio.

También las instituciones públicas realizan esfuerzos para mantener satisfechos a la ciudadanía, para ello desarrolla planes de mejoramiento en sus procesos y operaciones relacionados directamente con la atención ciudadana. Es así que los gobiernos locales para mantener satisfecha a la población deben brindar servicios acordes con sus necesidades como son obras de alcantarillado sanitario y pluvial, agua potable, seguridad ciudadana, canchas, parques, etc. Cano & Huaringa, (2013)

Con base a las Políticas Públicas en el Perú, encontramos que desafortunadamente el 31.28% de las municipalidades cuentan con Plan de Desarrollo Institucional- PDI indicándonos que hay escaza cultura de planificación y programación a nivel institucional, porque no se está otorgando la importancia del caso a esta herramienta de planificación estratégica que permite dar una mejor claridad a la intervención de las municipalidades en beneficio del bienestar humano. Sirve para orientar las acciones, recursos y capacidades municipales en base al desarrollo local y los servicios públicos, direcciona los cambios municipales, la gestión, organización, procesos, capacidades personales, etc. Villanueva & Gonzales, (2017)

El desconocimiento por parte de la población puede sugerir una falta de comunicación entre las instituciones públicas y la sociedad, entre autoridad y población. Crespo, (2020) menciona, que dentro de la administración pública y dentro de una sociedad demócrata la comunicación entre estos actores se vuelve compleja, requiriendo tal vez

sociedades educadas, tolerantes y dispuestas a la interlocución. Esto se puede observar para el caso chachapoyano donde el 37,12% de la población afirmó tener un nivel de percepción negativo con respecto al atributo “participación con la población” por parte de la municipalidad

A nivel local el tema de la gestión en las entidades públicas se ha tornado en un problema latente, comenzando por la inoperancia en el cumplimiento de las funciones para las que la institución debe su existencia, generando gran incomodidad en los ciudadanos en la medida que se ven desatendidos en el cumplimiento de sus servicios y la vulneración de sus derechos, más aún, los recientes decretos de urgencias promulgados por el ejecutivo por el tema de la pandemia conocida como el coronavirus- Covid 19, siendo unos de los principales causales y motivos de los que los municipios poco o nada han utilizado y gestionado de forma eficiente y efectiva los recursos públicos para bien de los ciudadanos, en adquisiciones de balones de oxígeno, kit médicos, mascarillas, cubre bocas, y demás complementos médicos para la protección y prevención de este virus fatal a nivel mundial.

La Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, en el año fiscal 2020, aprobó un Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) por la suma de S/ 4,074,814 y un Presupuesto Institucional Modificado (PIM) por la suma de S/ 13,959,889, al haberse incorporado los saldos de balance al 31 de diciembre del 2019 y recursos vía créditos suplementarios y transferencias de partidas. El presupuesto al año fiscal no ha sido suficiente para atender todas las demandas de la población y más aún la gestión del alcalde de turno, ha evidenciado una deficiencia en atención y reactivación de los proyectos de inversión pública, encontrándose estos, paralizados.

Es importante en ese sentido, tener conocimiento sobre cómo la Municipalidad Distrital de San Cristóbal en Moquegua ha gestionado sus recursos del periodo 2020 al desarrollo endógeno de su localidad, y qué algunos de esos aspectos han determinado una menor o mayor asignación del presupuesto y si tal asignación se ha traducido en resultados eficientes respectos de las problemáticas que atañen específicamente a sus actores civiles.

Por ende, la localidad no es ajena a esta situación, definitivamente los escenarios de la gestión local y regional se han venido desacreditando

por los propios hechos de sus autoridades de turno, que han ejercido una gestión pública populista y sin una correcta planificación estratégica, por ello se han identificado algunas principales causas que vienen influyendo en la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de San Cristóbal, Calacoa, que son los siguientes:

- Limitado Desarrollo Organizacional en la Municipalidad
- Limitada disponibilidad de finanzas públicas para la ejecución de proyectos
- Escasa recaudación de tasas y arbitrios municipales
- Ausencia de una eficiente gobernabilidad y participación ciudadana
- Regular calidad de servicios municipales y participación de actores sociales en los proyectos

Para la variable Satisfacción de la ciudadanía se han identificado las siguientes causas, que son:

- Limitados elementos tangibles para su uso y desempeño laboral
- Regular fiabilidad en el desarrollo de los servicios hacia el ciudadano
- Limitada capacidad de respuesta en la atención al ciudadano
- Regular seguridad en el comportamiento y servicio al ciudadano
- Regular empatía en la atención para con el ciudadano

En ese sentido y descrito las principales causas que vienen influyendo directa e indirectamente en el distrito de San Cristóbal Calacoa, la presente investigación buscó determinar la relación que existe en la gestión municipal y su satisfacción del ciudadano de la localidad con base a las problemáticas en cuestión y se pueda obtener resultados positivos que contribuyan en la toma de decisiones por parte de las autoridades de la localidad para mejorar su ciudad y satisfacción con el ciudadano.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano en el distrito San Cristóbal-Calacoa, 2020?

1.1.2.2. Problema Específicos

- ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto al Desarrollo Organizacional en el distrito de San Cristóbal -Calacoa, 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a las Finanzas Municipales en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a la Gobernabilidad en el distrito de San Cristóbal, Calacoa- 2020?

- ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a los Servicios en el distrito de San Cristóbal, Calacoa- 2020?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano en el distrito San Cristóbal-Calacoa, 2020.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto al Desarrollo Organizacional en el distrito de San Cristóbal -Calacoa, 2020.
- Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a las finanzas municipales en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020.

- Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a la gobernabilidad en el distrito de San Cristóbal, Calacoa- 2020.
- Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios en el distrito de San Cristóbal, Calacoa- 2020.

1.3. Justificación e importancia

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación e importancia de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el distrito de San Cristóbal- Calacoa en la región Moquegua, La investigación buscó abordar los aspectos más relevantes de la gestión municipal a fin de contribuir en la satisfacción de la población de la localidad.

1.3.1. Justificación teórica

La Gestión municipal se enmarca en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley Nº 27658, que tiene como finalidad obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, según Villanueva & Gonzales, (2017) en ese sentido la presente investigación del mismo modo, bajo un aspecto científico, sostiene que la gestión municipal se ejerce para garantizar que los servicios locales puedan prestarse por cualquiera de las siguientes modalidades siempre que se asegure el interés de los usuarios, la eficiencia del servicio y el adecuado control municipal, principalmente lo que se buscó es tener alternativas que mejoren las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción al ciudadano bajo un enfoque de percepción hacia su gobierno local, en este caso, la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, siendo una institución pública, pueda proyectar mejores resultados a través de las tomas de decisiones por parte de su alcalde de turno, lo que conlleva a tomar en cuenta los posteriores resultados, bajo un aspecto importante, que, sí, una organización conoce cuales son esos criterios de la ciudadanía con la municipalidad, resultará

ser menos eficiente y en paralelo la ejecución de sus servicios sean menos eficientes y bajo alcance positivo, lo que le conllevará a buscar mejorar la calidad de vida de los usuarios.

1.3.2. Justificación práctica

Con los resultados obtenidos en la presente investigación, se presentó un informe de las principales conclusiones y recomendaciones hacia la Municipalidad Distrital de San Cristóbal, con la finalidad de dar a conocer la situación actual en la gestión municipal y la satisfacción de la población de la localidad, a fin de que puedan ser tomado en consideración para futuras tomas de decisiones y mejoras de resultados en sus políticas públicas. Así mismo la investigación tuvo un fin practico por cuanto canalizó la información recogida en las dimensiones de la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía correspondiente.

1.3.3. Justificación metodológica

Con la finalidad de cumplir con unos de los objetivos del presente estudio de investigación, en lo referido a la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, se utilizó la metodología descriptiva en un primer momento, a fin de levantar información, de forma presencial y virtualmente, teniendo en cuenta la situación que se atraviesa durante estos meses, por la pandemia, conocida como covid-19, y según los decretos de emergencia actuales y sus modificatorias, de forma que se pueda aplicar mecanismos para el análisis de los datos completos.

Lo antes descrito permitió plantear recomendaciones y propuestas de mejora continua para la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de San Cristóbal -Calacoa, que dinamicen los procesos y procedimientos de la gestión municipal, a través de alternativas que contribuyan a un mejoramiento de las relaciones interpersonales con los ciudadanos en el desarrollo de sus funciones y servicios que ofrece esta institución local.

1.3.4. Importancia

El presente trabajo de investigación fue de vital importancia, debido a su enfoque de intervención con analizar la percepción de la ciudadanía con la gestión municipal que ofrece la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa, ofreciendo una satisfacción a la población, con referencia a los servicios, proyectos de inversión pública, actividades, gestión del gobierno local de turno y demás factores que incidan en el desarrollo de la gestión municipal en la entidad pública.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación permite abrir nuevos caminos para posteriores estudios sustantivos en la temática, sirviendo como antecedente científico para profundizar sobre ambas variables en la misma localidad, región y/o a nivel nacional, brindando conocimientos científicos y resultados prácticos desde la propia opinión objetiva de la población, contribuyendo así a dar posibles soluciones a los problemas que se describieron y plantearon en la investigación sobre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía en el distrito de San Cristóbal- Calacoa.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano en el distrito San Cristóbal-Calacoa, 2020.

1.4.2. Hipótesis Especificas

- La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto al Desarrollo Organizacional en el distrito de San Cristóbal -Calacoa, 2020.

- La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto a las Finanzas Municipales en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020.

- La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto a la Gobernabilidad en el distrito de San Cristóbal, Calacoa- 2020.

- La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto a los Servicios en el distrito de San Cristóbal, Calacoa- 2020.

1.5. Variables

1.5.1. Operacionalización de la variable Gestión Municipal

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Técnica	Escala
Gestión Municipal	Comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros. Cossio (2018)	Desarrollo Organizacional	• La Municipalidad Funciona de acuerdo a objetivos y metas. • Se cumple el Plan de Reordenamiento Territorial. • La Municipalidad cuenta con personal calificado. • La mecanización del sistema administrativo beneficia a la población.	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Finanzas Municipales	• Se ha perfeccionado y recuperado la recaudación. • La ejecución de proyectos es eficiente. • Las tasas Municipales corresponden a los servicios prestados.	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Gobernabilidad	• Se ejecuta el presupuesto asignado. • La ciudadanía se encuentra organizada. • Se permite el acceso a la información.	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Servicios	• Se promueve la participación ciudadana. • Existen políticas institucionalizadas focalizadas. • Los servicios municipales son eficientes. • La atención al público es eficiente. • Los actores sociales participan en los proyectos.	Cuestionario	Encuesta	Likert

1.5.2. Operacionalización de la variable Satisfacción del Ciudadano

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Técnica	Escala
Satisfacción del Ciudadano	Resulta de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Parasuraman (1985)	Elementos Tangibles	• El empleado tiene equipos de apariencia moderna • Los elementos materiales: (folleto, avisos) son visualmente atractivos • Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Fiabilidad o presentación en el servicio	• El servicio responde a lo que usted esperaba • Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo • Cuando un ciudadano tiene un problema, el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo • El empleado realiza bien el servicio la primera vez	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Capacidad de respuesta	• El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio • Hay disponibilidad del empleado para atenderle • Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Seguridad	• El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad • Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes • Usted recibió atención individualizada	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Empatía	• Los empleados demuestran amabilidad y buen trato • El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos • Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios • El empleado atiende las necesidades específicas del ciudadano.	Cuestionario	Encuesta	Likert

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel Internacional

Cordero (2016) en su tesis de posgrado denominado ***"La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo turístico sustentable" Estudio de Caso: Municipio de Copacabana Gestiones 2010-2015"***, cuyo **objetivo**: Describir los factores y actores de la Gestión Municipal que inciden al Desarrollo Turístico Sustentable en el Municipio de Copacabana en las gestiones 2010 a 2015. **Metodología:** se aplicó una investigación de carácter mixta, en el entendido que este enfoque de investigación permitió obtener datos de carácter cualitativo respecto a las responsabilidades en el marco de las disposiciones legales en Bolivia. **Resultados:** No se evidencia una distribución más justa de los beneficios de la actividad turística, sobre todo entre el área urbana y rural. El turismo no ha permitido mejorar sustancialmente la calidad de vida de los habitantes de Copacabana en cuanto a la obtención de vivienda propia, sin embargo, el turismo ha permitido tener acceso a los servicios básicos. **Conclusiones:** Se identificaron los elementos que forman parte de la Gestión Municipal (Gestión Estratégica, Operativa y Control Social) y se relacionó con la Gestión Municipal del Turismo en el Municipio de Copacabana. Se identificaron y se describieron los aspectos favorables y desfavorables que contribuyen a la Gestión Municipal y el Desarrollo Turístico Sustentable en el Municipio de Copacabana.

Rico (2016) en su trabajo de investigación titulado ***"Análisis de la gestión de los castillos municipales en la provincia de Alicante"*** cuyo objetivo fue: Conocer cómo han gestionado los municipios de la provincia de Alicante, entre los años 2003 y 2013, las fortificaciones de su propiedad. **Metodología:** fue un trabajo de investigación cualitativa, se realizó la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional, con una entrevista estructura en encuesta, de tipo no experimental. **Resultados:** En concreto, de los 43 de los castillos estudiados, distribuidos en 7 grupos, según la población de los municipios en los cuales se sitúan, 12 (27,91 %) no se han gestionado, 19 (44,18 %)

se han administrado de manera puntual, se ha realizado 1 intervención, al menos y 12 (27,91 %) de forma continuada, se han ejecutado actuaciones seguidas en el tiempo, durante el marco temporal de estudio 2003-2013. **Conclusiones:** Al tratarse de una investigación pionera, como todo estudio precursor, posee ventajas y desventajas, entre las ventajas puede citare la apertura de nuevas vías de trabajo que van más allá de los clásicos ámbitos de análisis de los castillos, mientras que, entre las desventajas, pueden nombrarse la imposibilidad de compararlo y/o contrastarlo con otros trabajos similares.

Díaz (2012) *en su tesis de posgrado denominado* ***"Instrumentos de planificación de la gestión municipal chilena"*** cuyo ***Objetivo:*** Describir los principales instrumentos de planificación utilizados en la gestión de los municipios en Chile: el Plan de Desarrollo Comunal, Plan Regulador Comunal y Presupuesto Municipal. **Metodología:** El estudio consideró principalmente el uso de fuentes secundarias de información, para lo cual, se realizó una revisión bibliográfica de autores que han publicado sobre el tema; también se accedió a información a través de los sitios web de los municipios consultados. **Resultados:** Los diversos instrumentos de la gestión municipal deben necesariamente estar en sintonía entre sí, de esta forma los Planes de Desarrollo Local (PLADECOS), deben estar en concordancia con los Planes reguladores Comunales y a su vez el presupuesto municipal debe ser la expresión de lo que plantea el Plan Regulador, ya que de esta forma dichos instrumentos contribuirán a una gestión local más eficiente, oportuna y de mayor impacto territorial**.** **Conclusiones:** Al realizar la investigación se concluyó que en la mayoría de los casos estos instrumentos solo se elaboran por cumplir con las exigencias legales, en especial en el caso del Plan de Desarrollo Comunal, no siendo visualizados como un medio para alcanzar una gestión municipal más eficiente.

Rodríguez (2013) en su trabajo de investigación titulado ***"La eficiencia en la gestión municipal y la desigualdad espacial del desarrollo"*** dónde su ***Objetivo:*** Determinar la eficiencia en la gestión municipal y la desigualdad espacial del desarrollo, **Metodología:** Metodología El enfoque de esta investigación es el análisis intuitivo o descriptivo del fenómeno espacial del desarrollo y la relación con los indicadores de la gestión

municipal, para 1.116 municipios colombianos. Los datos fueron obtenidos del Sistema de Información Geográfica para la Planeación y el Ordenamiento Territorial. **Resultado:** La producción municipal (indicador disponible para el 2011) se correlaciona positivamente con los índices de gestión municipal, especialmente con la eficiencia (2011) y la autonomía presupuestal (2011). Esto sugiere que una administración de recursos (especialmente los de libre disposición) basada en el principio de la racionalidad económica y en la satisfacción de las demandas geográficas diferenciadas, afecta positivamente la producción económica municipal, impulsa el desarrollo local y mejora el bienestar de las comunidades. **Conclusiones:** De esta manera, se le da un nuevo objetivo al desarrollo y se ubica a los municipios colombianos como los territorios sujetos a mejorar la calidad de vida de sus habitantes e integrarlos como actores del desarrollo. La descentralización política y económica es clave para estos propósitos, porque permite mejorar la eficiencia del Estado y la repartición territorial de las responsabilidades.

A nivel Nacional

Huerta (2018) en su trabajo de investigación titulado ***"Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017",*** *cuyo* **Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017. **Metodología:** Es una investigación básica, nivel descriptivo y diseño correlacional, ya que establece la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los residentes de la provincia de Cajatambo. La muestra estuvo representada por 45 residentes de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017, tamaño de muestra elegido de manera intencional y no probabilística. **Resultados:** los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva significativa ($r = 0,664$ donde $p <$ de 0,05) entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Se presentan relaciones positivas entre el ROF (0,800), MOF (0,730), TUPA (0,570), POI (0,632) y PEI (0,632) con la satisfacción ciudadana. **Conclusiones:** se concluye que existe una relación positiva entre la Gestión Municipal respecto a la aplicación del Plan Operativo Institucional y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de

Lima. Es decir, los pobladores usuarios que están medianamente satisfechos con el tiempo de atención, el trato en el servicio y la infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajatambo se relacionan con la aplicación del POI que se cumple en un nivel medio según la percepción de los propios encuestados.

Gamarra (2017) en su tesis de pregrado denominado ***"La Gestión municipal y la prestación de los servicios públicos de Lima metropolitana"*** cuyo **Objetivo** General fue: Determinar de qué manera la gestión municipal influye en la prestación de servicios públicos de Lima Metropolitana. **Metodología:** fue un trabajo de investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal. **Resultado:** Se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas. Además, se observa que efectivamente hay una relación directa. Por lo tanto, se acepta que el compromiso social influye positivamente en el nivel de participación de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima. **Conclusiones:** (i)Se permitió identificar que la influencia de la gestión municipal contribuye de manera directa para la correcta prestación de los servicios públicos determinando que el cumplimiento de metas y objetivos tanto de la Entidad Municipal y los operadores del servicio van de la mano para lograr la satisfacción del ciudadano.

Muñoz (2019) en su trabajo de investigación de posgrado denominado ***"Metas del plan de incentivos a la mejora y modernización y su incidencia en la gestión municipal en la provincia del Cusco",*** dónde su **Objetivo:** Determinar la manera en la que la atención de las Metas del plan de incentivos a la mejora y modernización incide en la gestión de la municipalidad provincial del Cusco, en el año 2018.***Metodologia;*** El enfoque en el que se enmarca la investigación es el cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional y transversal por su temporalidad. La población de estudio estuvo constituida por los funcionarios y trabajadores de la municipalidad del Cusco, vinculados con las metas del plan de incentivos, en número de 48, de los cuales se extrajo una muestra de tipo no probabilística de 34 personas. **Resultados:** Los resultados muestran que las variables atención de las Metas del plan de incentivos a la mejora y modernización de la gestión municipal y Gestión

municipal, guardan relación entre sí, siendo esta relación directa y significativa estadísticamente, alcanzando el valor de 0,834 para el coeficiente de correlación de Spearman, que indica que la correlación entre las variables de estudio es alta. **Conclusiones:** Las Metas para la mejora de la gestión de los tributos municipales, permiten obtener un incremento en la recaudación de recursos propios, los mismos que inciden sobre la gestión de la municipalidad provincial del Cusco, la misma que se corrobora con el coeficiente de correlación obtenido, que alcanza el valor de 0,769, que expresa una relación alta y directa.

Suárez (2018) en su trabajo de investigación titulado ***"Gestión municipal y desarrollo local sostenido en la municipalidad distrital de Santa Rosa, Lima 2014"*** dónde su **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y el desarrollo local sostenido. **Metodología:** La investigación es de tipo descriptiva y correlacional, la muestra estudiada fue de 109 trabajadores dedicados a la actividad de servicio municipal, para conocer si la Gestión Municipal se relaciona con el Desarrollo Local Sostenido, para ello se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple. **Resultados:** Los resultados obtenidos mediante la técnica de observación, cuyo instrumento fue la el cuestionario tipo Likert, fueron sometidos a la prueba Rho de Spearman a un nivel de significación del 0.05 a través del cual se concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos, que existe una relación significativa (p=0.000) entre la Gestión Municipal y el Desarrollo Local Sostenido. **Conclusiones:** Existe moderada relación significativa y positiva entre gestión municipal y el desarrollo local sostenido en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa – Lima, 2014 determinado por el (rs=0.697) con un (p=0.000 <0.05).

Serna (2019) en su trabajo de investigación de posgrado titulado ***"Análisis de la gestión municipal de Pucusana- Lima en el marco de la Modernización del Estado"*** tuvo como **Objetivo:** Evaluar los resultados de la gestión municipal de Pucusana considerando la ley marco de la Modernización de gestión del Estado Lima, 2018. **Metodología:** En cuanto al nivel de investigación, este trabajo se realizó dentro del marco de una investigación descriptiva de tipo documental y de campo. Para el desarrollo de este trabajo se empleó una metodología cualitativa de naturaleza evaluativa. En la cual se realizó el análisis de la gestión municipal, usando

la técnica de la entrevista, la observación y la revisión documentaria de los instrumentos de gestión municipal **Resultado:** La Gestión Municipal De Pucusana se ha realizado considerando los fundamentos básicos de la administración y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades en un 75% se ha cumplido y un 25% está en proceso. La Gestión Municipal De Pucusana sea realizado considerando los pilares centrales de la ley marco de modernización de gestión del Estado (Ley N°27658) en un 80% se ha cumplido y un 20% está en proceso. **Conclusiones:** dónde arribo a la conclusión que en la mejora de la administración de la municipalidad y gestión de los servicios óptimos de calidad que van a satisfacer las necesidades de la población de Pucusana, así como la ejecución y evaluación de los proyectos de desarrollo local que cumplan con los objetivos estratégicos dentro del marco de modernización para el desarrollo de la población de Pucusana.

Lima (2015) en su trabajo de investigación de posgrado titulado ***"Gestión Municipal y su Incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Jauja, 2014",*** cuyo **Objetivo** fue: Determinar de qué manera la gestión municipal incide en la satisfacción de la población en el Distrito de Jauja. **Metodología:** Nivel de Investigación: Descriptiva – Explicativa. Diseño de la investigación es no experimental - correlacional de corte transversal, cuya muestra de estudio fueron 375 pobladores del Distrito de Jauja. **Resultados:** desde la perspectiva de la población es deficiente con tendencia a regular y que la Satisfacción con la Gestión Municipal del alcalde de la Municipalidad Provincial de Jauja desde la perspectiva de la población también es deficiente con tendencia a regular; entonces es importante y necesario mejorar la gestión municipal y como consecuencia de ello mejorara la satisfacción de la población con respecto a la gestión municipal**. Conclusiones:** la gestión municipal incide directa y significativamente en la satisfacción de la población en el Distrito de Jauja, debido a que a deficiente gestión municipal, hay una deficiente satisfacción de la población demostrado mediante el cálculo de la media aritmética y la prueba chi cuadrado; la gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del Alcalde, en el cumplimiento de la ejecución de obras y con las políticas de desarrollo en el distrito de Jauja.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Orígenes y antecedentes de la gestión municipal

El municipio como elemento de organización y dirección política, tiene su origen en Roma, alrededor de los conflictos derivados del ejercicio del poder de imperio y posteriormente se transforma en ayuntamiento. El término se adopta con mayor trascendencia, entre los pueblos conquistados por Roma, debido a que el imperio al poseer una autonomía propia y constituir un instrumento de transferencia de costumbres, le resultaba fácil imponer leyes y códigos a los pueblos dominados. Lima (2015)

Los municipios y con ellos los ayuntamientos, surgen en América en la medida que tienen un desarrollo relativo en España, donde funcionaban como instancias de administración local, con autonomía y autogobierno.

En el caso específico del Perú., los gobiernos locales vienen jugando un Rol importante en la gobernabilidad y organización comunal desde la fundación de la República, si se toma en cuenta que los municipios como tales, constituían el control de decisión política, económica y social de la organización comunal, cuya regulación legal está establecido en la constitución política del Perú y las leyes.

Definición de gestión

Escudero (2011), define: La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. (p.40) El concepto de gestión es el correcto uso y manejo de los recursos humanos físicos, tecnológicos económicos con la dispone una organización, instituciones pública o privada como las empresas, organismos no gubernamentales etc.

Definición de Administración

Koontz y Weihrich (1999), nos dicen que “La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos” (p. 6). Podemos referir que la administración es la forma de cómo se distribuye las funciones y cómo se organiza un trabajo determinado en forma conjunta para producir superávit que satisface las necesidades con eficacia y eficiencia

Definición de gestión Administrativa

Pérez (1982), se entiende como: Conjunto de acciones mediante, los cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases de proceso administrativo: Planear, dirigir, coordinar y controlar (p.104).

2.2.2. Gestión Municipal

La gestión municipal también se circunscribe en la reformas estructurales ejecutadas en la década del 90' como la reforma del estado, la estabilidad económica, el pago de la deuda externa y apertura al comercio internacional y la lucha contra el narcotráfico y el terrorismo, que a partir del año 2,000 se logró convertir en una exigencia la formulación y uso de las herramientas de planificación estratégica y operativa en las entidades públicas, permitiendo que todas las entidades estatales cuenten su visión y misión, objetivos, estrategias, lineamientos de política y actividades, así como con indicadores, metas físicas y presupuestarias. Villanueva & Gonzales, (2017).

Según, Soria (2011), diccionario Peruano Municipal del Instituto de Investigación y capacitación Municipal-INICAM, define el municipio, cómo el Territorio que comprende no solo el espacio geográfico en el que se asienta la jurisdicción municipal, sino también las personas que viven en el mismo, los actores sociales y económicos, sus instituciones, cultura y potencialidades.

INEI (2017) conceptualiza que el marco institucional de las municipalidades está estructurado con los siguientes elementos;

Definición: Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines (Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades).

Autonomía: Los municipios tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Origen: Los gobiernos locales, provinciales y distritales se originan por demarcación territorial aprobada mediante ley por el Congreso de la República, a propuesta del Poder Ejecutivo. Sus principales autoridades emanan de la voluntad popular conforme a la ley electoral vigente. Los municipios de centros poblados son creados mediante ordenanza del municipio provincial respectivo.

Misión: Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.

Tipos de municipalidad: Los gobiernos locales se clasifican de la siguiente manera:

a) En función de su jurisdicción:

- Municipalidad Provincial, ubicada sobre el territorio de la respectiva provincia y el distrito capital de provincia.
- Municipalidad Distrital, emplazada sobre el territorio del distrito.
- Municipalidad de Centro Poblado, cuya jurisdicción es determinada por el respectivo concejo provincial.

b) En función al régimen especial:

- La Municipalidad Metropolitana de Lima, sujeta al régimen especial establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972).
- Municipalidades Fronterizas, ubicadas en las provincias y distritos próximos a las fronteras internacionales.

Consejo Municipal: La estructura orgánica del gobierno local se encuentra conformada por el Concejo Municipal, que asume un rol normativo y fiscalizador, y la Alcaldía como órgano ejecutivo, según las funciones y atribuciones que les señala la Ley.

El Concejo Municipal está compuesto por el alcalde, como representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa, y el número de regidores que establezca el Jurado Nacional de Elecciones, conforme a la Ley de Elecciones Municipales.

La Gestión Municipal es una función pública que es ejecutado por el alcalde y un conjunto de concejales los cuales van a decidir en sesión de concejo a través del alcalde que hacer y cómo hacer para que la población organizada, ejecute las funciones básicas de todas sus necesidades tomaremos las categorías abajo indicadas para realizar el análisis de la gestión municipal son: (a) Planificación (b) Organización (c) Dirección y (d) Control.

Importancia de la gestión Municipal

Las municipalidades en el Perú son los actores más importantes en la gestión pública municipal tiene que convivir con los problemas estructurales de su población como la pobreza y el desempleo, tratando de resolver problemas primordiales y brindar servicios agua desagüe pistas veredas alumbrado público además de celebrar matrimonios comunales etc. además de atender demandas diarias de la población.

Además, más del 60% de municipalidades del Perú existen dificultades presupuestales principalmente rurales donde existe debilidad institucional y ausencia de cuadros técnicos capacitados y finalmente se tiene otro problema la corrupción que debilita el que hacer de las municipalidades, así como al gobierno central.

Gobierno Local

Los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del estado con canales de participación vecinal en los asuntos públicos que gestionan con autonomía los intereses de su comunidad siendo elementos esenciales del gobierno local el territorio, la población y la organización.

Las municipalidades provinciales y distrital son órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972

Municipio

Es el espacio donde se desarrolla la gestión municipal en la que se considera tres dimensiones.

- Dimensión territorial. Se refiere al territorio o limites territorial donde se

circunscribe definido como provincia o distrito.

- Dimensión social. Es el conjunto poblacional que reside en ese territorio, ciudadanos individuales, organizaciones diversas, instituciones, empresas, todos los actores sociales presentes en la localidad.
- Dimensión política. Representa una unidad de gobierno local que de acuerdo a la legislación peruana otorga autonomía política administrativa y económica. Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972

Funciones específicas de Municipalidades

Las municipalidades ejercen la función promotora, normativa y reguladora, así como las de ejecución y de fiscalización y control en las materias de su competencia conforme a la ley de municipalidades y la ley de bases de la descentralización. Ninguna persona o autoridad puede ejercer las funciones específicas que son de competencia municipal exclusiva. Su ejercicio constituye usurpación de funciones las normas municipales que estén en concordancia con las normas técnicas de carácter nacional, son de cumplimiento obligatorio por los ciudadanos y las autoridades nacionales y regionales.

Además, se considera la municipalidad del centro poblado, cuya jurisdicción la determina el concejo provincial, a propuesta del concejo distrital. Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972

Modelo de Gestión Municipal

Banguero (2004). Teoría y práctica de la gestión municipal. El municipio en un modelo de gestión pública descentralizada, elementos conceptuales y reflexiones sobre la experiencia del municipio colombiano. La planeación y el control en la gestión municipal, la dirección y la organización en la gestión municipal (p.120).

El modelo de Gestión Municipal que resulta del proceso de implementación actual deberá ser ágil, moderna y con liderazgo participativo; opuesto al modelo tradicional, burocrático y autoritario, características que garantizan al gobierno municipal con una clara visión empresarial, es decir, obtener máximo rendimiento con un mínimo esfuerzo.

Gestión Municipal y ley Marco de la Modernización del Estado N° 27658

La gestión municipal y la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658, tiene como finalidad obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, logrando una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; la Ley Marco de Descentralización, Ley 27783, tiene por finalidad el desarrollo integral y sostenible mediante la separación de competencias y funciones con el ejercicio del poder equilibrado en los tres niveles de gobierno en beneficio de la población.

2.2.3. Dimensiones de la gestión municipal

Según Cossio (2018), clasifica la gestión municipal en las siguientes dimensiones:

a) **Desarrollo Organizacional**; El propósito del desarrollo organizacional es desplegar la capacidad de colaboración entre individuos y grupos con el fin de potencializar el espíritu de equipo y la integración de todos los involucrados; integrar y buscar el equilibrio entre las necesidades y objetivos de la organización y del personal que la conforma; perfeccionar los sistemas de información y comunicación; desarrollar el sentido de potencia en las personas para incrementar su motivación y lealtad a la institución; desarrollar las potencialidades de los individuos en 5 las áreas técnicas, administrativas e interpersonales; establecer un clima de confianza; y crear un clima de receptividad con el fin de conocer las realidades organizacionales para de esta manera diagnosticar y solucionar problemas (Morales, 2016), en ese sentido los indicadores que mayor se adecuan para esta dimensión son los siguientes:

   - Objetivos y Metas
   - Plan de Reordenamiento Territorial
   - Personal Calificado
   - Mecanización del Sistema Administrativo

   El Desarrollo Organizacional está relacionado con las organizaciones y a los grupos con la finalidad de mejorar su productividad, efectividad, resultados y está integrado siempre al departamento de recursos

humanos. El ensayo de Morales (2016) considera al desarrollo organizacional con cuatro variables: medio ambiente, organización, grupo e individuo. Estas variables se analizan en cuanto a su interdependencia para de esta manera, diagnosticar la situación para tomar las acciones adecuadas que permitan alcanzar tanto los objetivos organizacionales como los individuales. Características del desarrollo organizacional, asimismo, añade que el DO posee una serie de características entre las cuales destacan:

- Proceso dinámico y continuo.
- Utilización de estrategias, métodos e instrumentos con el fin de optimizar la interacción entre personas y grupos.
- Constante perfeccionamiento y renovación de sistemas.

b) **Finanzas Municipales,** Las Municipalidades tienen asignado entre otras funciones la organización, reglamentación y en su caso la administración de los servicios públicos de su responsabilidad como la planificación del desarrollo urbano rural y ejecución de obras de infraestructura local para satisfacer las crecientes necesidades de la población de nuestro país. El desarrollo de estas funciones requiere de financiamiento, es por ello conveniente revisar la capacidad de gastos y fuentes de financiamiento. Para desarrollar este aspecto, el INEI (2018) realizó un estudio sobre las finanzas municipales en lo que respecta a la capacidad de gasto en los siguientes rubros.

- Ingreso Municipal Recaudado
- Canon y sobre canon trasferido a las municipalidades
- FONCOMUN
- Gasto municipal ejecutado
- Gastos en obras de infraestructura
- Presupuesto Asignado
- Ejecución de Proyectos
- Tasas Municipales según los servicios prestados

c) **Gobernabilidad,** El término de gobernabilidad siempre aparece asociado al de gobernanza. Ambos conceptos están referidos a los efectos de la acción de gobernar las sociedades modernas. En el pasado, la acción de gobernar se centró en los modos en que se

producían los nombramientos políticos y el funcionamiento administrativo institucional. Los gobiernos preferían las demandas e intereses de los actores sociales, la dirección de la colectividad. Se buscaba la representatividad y la eficacia. En la actualidad para los gobiernos no es suficiente lo señalado anteriormente, además tiene que legitimarse en su acción de gobierno y por los resultados. Aquí en donde entra a formar parte de la acción de gobierno y por los resultados. Aquí es donde entra a formar parte de la acción de gobierno la capacidad de dar respuesta a los diversos intereses sociales: heterogéneos y contradictorios.

Las causas de la aparición de la gobernabilidad, según autores como Jean Leca (2016) serían las siguientes:

- La crisis del modelo keynesiano de estado inventor.
- Los efectos de la globalización.
- La crisis del estado-nación.
- Los desequilibrios sociales transversales y territoriales.
- El pluralismo social, étnico y religioso.
- Ciudadanía organizada
- Transparencia y acceso a la información
- Mecanismos sobre participación ciudadana
- Políticas institucionalizadas focalizadas

La diferencia entre gobernabilidad y gobernanza implica que la gobernabilidad entiende que se puede gobernar fortaleciendo las capacidades de los gobiernos, mejorando los instrumentos, desbloqueando las facultades gubernamentales.
El término gobernanza se entiende que incluso dotando al gobierno y el estado de las capacidades no es suficiente para gobernar y dirigir la complejidad de la sociedad actual.

d) **Servicios,** La prestación de servicios municipales es una de las competencias más importantes de los gobiernos locales. Los servicios municipales son todas las actividades realizadas por las municipalidades de manera uniforme y continua o bien de los

particulares mediante concesiones, arriendo o reglamentación legal dada por la alcaldía, enmarcadas dentro de las competencias que les atribuye la ley de municipios, destinadas a satisfacer necesidades públicas, mejorar las condiciones higiénico sanitaria y la conservación del medio ambiente y los recursos naturales en su circunscripción territorial.

Los servicios Municipales, según Leca (2016), son los siguientes:

- Limpieza Pública,
- Construcción y mantenimiento de caminos,
- Agua Potable
- Registro Civil
- Atención al público
- Actores sociales y participación en proyectos
- Servicios municipales

2.3. Antecedentes y definición de la satisfacción ciudadana

En México, al menos cada dos años con la encuesta nacional de calidad y gestión gubernamental, miles de ciudades participan en la evaluación del desempeño gubernamental. Investigaciones recientes sugieren que más de un tercio de los municipios con poblaciones superiores a 25.000 utilizan los resultados de sus evaluaciones como base para tomar decisiones presupuestarias y políticas (Poister y Streib, 1999). La evaluación del desempeño gubernamental se implementa a menudo como una serie de medidas de desempeño específicas asociadas con ciertas funciones de servicio o como indicadores del progreso hacia una misión, como en el caso de los esfuerzos de servicio y los logros. Estos pueden considerarse como medidas internas de calidad del servicio porque provienen de una definición de efectividad derivada y supervisada por los administradores. Por el contrario, las medidas externas de eficacia del servicio provienen de los ciudadanos, generalmente a través de encuestas de satisfacción. Mariscal & Castellanos (2017)

Al respecto, Holahan y Jurkat (2004) sostienen: “Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente

acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido".

En la ciudadanía esta teoría se aplica entendiéndose: cliente por usuario de la municipalidad, de los diversos servicios que brinda a través de las diversas áreas administrativas, gestoras y de atención. La satisfacción se evidencia en que los ciudadanos están de acuerdo con la gestión municipal.

La satisfacción ciudadana es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio.

Bazó & Egleé, (2008) definen que la satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito. Esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental. No se debe confundir la satisfacción con la felicidad, aunque sí es necesario estar satisfechos para poder entender qué es la felicidad plena.

Percepción y satisfacción ciudadana

La percepción se ve afectada por cuestiones de pensamiento, emoción y conducta en cada individuo, Tesser, (1992). Esto quiere decir que el individuo, a partir de sus experiencias, construye una parte cognitiva que refiere al procesamiento de información un arte emocional que refiere a las sensaciones de satisfacción y a otro tipo de sentimientos; y una parte convergente referida a la forma en que "opera", que es lo que finalmente determina cómo se conduce el individuo.

El ciudadano promedio está hoy más informado y es más exigente. Además, la sociedad en su conjunto es más compleja. Es decir, los ciudadanos están más informados de sus derechos y de los deberes de la organización municipal para con la comunidad, así como también con un marcado interés en la transparencia de las decisiones. Esta nueva realidad enfrenta a las organizaciones municipales con un cliente polifacético, que

se encuentra en su comunidad, al interior de su organización y en los niveles superiores de Gobierno. Dos Santos (1999)

Por ello, creemos que el primer paso para disponer de un correcto sistema de calidad municipal, es planificar la calidad y ello significa situarse en la perspectiva del ciudadano.

Instrumento SERVQUAL

La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y han sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios.

2.3.1. Dimensiones de la satisfacción ciudadana

A continuación, se presentan las dimensiones de la variable satisfacción ciudadana, para la cual la investigación toma a Traverso y Morais (2004) quienes refieren al tiempo de atención, trato en el servicio y la infraestructura de la organización que brinda servicios a los usuarios, quienes perciben algún grado de satisfacción por el servicio que reciben.

Los autores sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas e indicador para mejorar necesidades, expectativas y percepciones de clientes. El usuario o cliente tiene ciertas necesidades y deseos, de los cuales a veces incluso no está consciente. Estas necesidades y deseos deben ser recogidos por la organización para diseñar y prestar (entregar) servicios que logren su satisfacción.

La escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto de calidad de servicio. Percepción del Cliente La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.

2.3.2. Instrumento SERVQUAL:

Parasuraman (1985), conceptualizan que desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

Dimensión 1: Elementos Tangibles. -

La dimensión de elementos tangibles se sostiene debido a que corresponde a los elementos físicos y/o infraestructura que prueban la existencia del servicio y que consolidan la percepción del ciudadano o usuario, ya sea de manera positiva o negativa. Por otro lado, también se relaciona con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. (Zeithaml et al., 1990)

Dimensión 2: Fiabilidad o presentación en el servicio. -

La dimensión de fiabilidad se sostiene debido a que es la capacidad que tiene el servidor para ejecutar el servicio seguro y eficientemente, libre de infracciones, en el que el ciudadano o usuario se puede fiar, el proveedor o la entidad prestadora del servicio debe cumplir con lo esperado sin necesidad de volver a realizarlo. (Zeithaml et al., 1990)

Dimensión 3: Capacidad de respuesta. -

La dimensión capacidad de respuesta, se sostiene debido a que es la disposición positiva que los trabajadores de la entidad pública o institución tienen con los ciudadanos o usuarios, es decir, para poder proporcionar un buen servicio, Por ende, la capacidad de respuesta no debe ser reactiva; sino que se trata de brindar una comunicación oportuna. Por ejemplo: Una

organización x muestra capacidad de respuesta cuando comunica a los usuarios en qué momento concluirá el servicio, brinda un servicio rápido, eficiente y su personal demuestra disposición para poder contribuir con los usuarios, siendo ésta una prioridad para ellos. (Zeithaml et al 1990, citado en Vásquez et al,.1996)

Dimensión 4: Seguridad. -

La dimensión seguridad, se sostiene debido a que se asemeja como el conocimiento de los trabajadores y su capacidad para transmitir confianza, es decir, es la capacidad de la entidad pública o institución en hacer que el ciudadano o el usuario sienta que puede poner sus problemas en manos de profesionales, puesto que confía en que sería resulto de manera eficiente, hasta lograr su total satisfacción.

Ello implica que la entidad pública cuente con total credibilidad antes los ciudadanos o usuarios, la seguridad. (Zeithaml et al., 1990)

Dimensión 5: Empatía. -

La dimensión empatía se sostiene debido a que está relacionada con el hecho de que las entidades públicas u organizaciones, se preocupen por el ciudadano o usuario y lo ayuden de manera individualizada, con capacidad de demostrar interés y atención personal. La empatía incluye accesibilidad, sensibilidad y esfuerzo para atender las necesidades de los usuarios. Asimismo, la empatía implica un conocimiento profundo de las necesidades del ciudadano o usuario para poder adaptar sus servicios a estas. Por ejemplo, la entidad debe seguir lo más importante; atender en horarios convenientes para los usuarios, preocuparse por los mejores intereses para ellos y como también comprender las necesidades específicas que tiene cada uno de los ciudadanos. (Zeithaml et al., 1990)

Con base a las cinco dimensiones mencionadas se estructuran tres instrumentos de medición, que en conjunto entregan una medida de la calidad de servicio para el cliente.

- Evaluación de expectativas de calidad de servicios: El instrumento utilizado en esta fase del estudio es un cuestionario que contiene 21 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una compañía de servicio excelente. Las preguntas están redactadas de manera

general para aplicarse a cualquier institución; por tal motivo, para cada situación específica es necesario adaptar los enunciados a las 42 características específicas de la organización en la que se aplicará. Las preguntas se agrupan en las cinco dimensiones descritas.

- Evaluación de la preponderancia de las dimensiones de calidad: Esta fase del estudio consiste en un cuestionario en el cual los usuarios expresan la importancia relativa que tiene para ellos cada una de las cinco dimensiones de servicio.
- Evaluación de la percepción de calidad de servicios: Se solicita a los clientes responder un cuestionario que indica sus percepciones específicas respecto al servicio brindado por la organización en estudio. Básicamente, los enunciados son los mismos que en la fase 1, pero aplicados a la organización en estudio. (Torres et al., 2006).

Para la presente investigación se utilizó las dimensiones clasificadas por (**ZeithamL et al 2004**) siendo estas las que más se adecuan con la realidad de la investigación.

2.4. Definición de términos

Atención al Ciudadano: Para lograr una buena atención al ciudadano es indispensable, primero, conocer sus necesidades y expectativas, y, segundo, establecer un sistema de medición de esta satisfacción para conocer las mejoras implementadas e identificar aquello que se debe mejorar.

Gestión municipal. Comprende acciones que son realizadas por las dependencias y organismos municipales, las cuales están encaminadas al logró de los objetivos asimismo el cumplimiento de las metas, planes y programas de trabajo que son establecidos en las municipalidades para ello ha de integrarse recursos humanos materiales y financieros.

Servicios públicos. Es aquel que tiene el objeto o finalidad satisfacer una necesidad pública (colectiva, de interés público, etc.), o necesidad de interés público, significa la suma de las necesidades individuales; no presupone necesariamente que todos los individuos de la sociedad deban

tenerla, sino sólo que una mayoría de ellos la tiene. Por ejemplo, limpieza pública.

Gestión Pública: Lo define, como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo. (Ley General del Sistema Nacional de Control)

Desarrollo local: Al respecto Vázquez (1988) define: D.L. es el proceso de cambio y crecimiento económico, socio cultural, político administrativo que conduce a lograr una mejor calidad de vida en la población.

Satisfacción: En latín satisfacción, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. (Diccionario Enciclopédico Océano, 2006).
Interacción Social: La comunicación social ha sido ampliamente utilizada como sinónimo del concepto de interacción social, el proceso en el cual las personas desarrollan y al mismo tiempo expresan la capacidad de pensamiento, configurando esta última, el proceso de interacción.

Calidad de Vida: Es un concepto amplio y complejo, incluido con la satisfacción de necesidades psicológicas, emocional y de las aspiraciones sociales, valores culturales y estéticas, vida familiar, de previsión de varios beneficios, servicios y satisfacción de las necesidades esenciales.

Municipalidad: Es considerado como la entidad que agrupa tres componentes interrelacionados: La Población, el territorio y la organización social.

Alcaldía: Es el órgano ejecutivo del gobierno local, el alcalde es el representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa.

Satisfacción al usuario: Es la percepción del ciudadano sobre el grado con que se han cumplido su requerimientos y expectativas del servicio recibido por la Municipalidad Distrital de Hualmay en un tiempo y espacio de su jurisdicción

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo ***básica***, cuya finalidad fue tratar de analizar y explicar hechos, generando conocimientos para el desarrollo de nuevas teorías, fortalecimiento y modificación de teorías ya existentes, incrementando los conocimientos científicos o filosóficos sin tratar de contrastarlos con algún aspecto de carácter práctico. (Muñoz, 2013, p.25)

La presente investigación tuvo un enfoque ***cuantitativo,*** debido a que se aplicó la recolección de datos para la comprobación de las hipótesis planteadas, con base en la medición numérica y análisis estadístico (Hernández, 2014, p.4)

3.1.2. Nivel de investigación

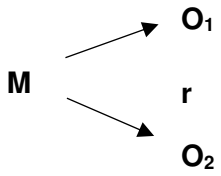
El nivel de investigación fue **explicativo** debido a que las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia. Según, Hernández, (2014) Ya que con el presente estudio lo que se buscó fue determinar la relación de causa-efecto de la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano.

3.1.3. Según el ámbito de investigación

El ámbito de investigación fue natural ya que los datos obtenidos fueron retrospectivos, debido a que la información fue de fuentes primarias y secundarias, es decir, archivos ya existentes en la entidad.

3.1.3. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación se enmarcó en el diseño no experimental / transeccionales o transversales. La investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables. En pocas palabras no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto con otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El esquema del diseño es el siguiente:



Es decir, este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, lo que podría representarse como X____Y; pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables, lo cual se podría representar así: X _____ Y

Dónde:

M = Muestra de estudio

O_1 = Variable 1: Gestión Municipal

O_2 = Variable 2: Satisfacción de la ciudadanía

R = Relación entre las variables estudiadas

3.2. Ámbito temporal y espacial

3.2.1. Ámbito temporal

La presente investigación se realizó a los pobladores del Distrito de San Cristóbal- Calacoa, durante el presente año.

3.2.2. Ámbito espacial

La presente investigación se realizó en el Distrito de San Cristóbal – Calacoa, C.P. San Cristóbal, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Para la presente investigación, la población estuvo conformada por 193 pobladores del distrito de San Cristóbal- Calacoa, por lo cual se ha seleccionado mediante criterios de selección e inclusión, entre personal de la entidad y ciudadanía de la localidad, se ha utilizado el método probabilístico de muestreo aleatorio simple. Asimismo, la población de estudio conformado de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 1

Cantidad de pobladores en el Distrito de San Cristóbal de Calacoa

N°	Anexos	N° Familias	N° Población
01	Calacoa	110	230
02	Bellavista	100	160
03	**C.P. San Cristobal**	**190**	**377**
04	Sijuaya	100	199
05	Muylaque	120	29
06	Pallatea	120	180
07	C.P. Titire	295	450
08	C.P. Aruntaya	254	339
	Total	**1184**	**1964**

Fuente: Área de Defensa Civil y Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Cristobal- Calacoa (2021)

Criterios de selección e inclusión

Al analizar la situación contextual y actual que atravesamos en el País y la localidad, por el Covid-19, se optó por sólo aplicar la muestra en el C.P. San Cristóbal, el cual tiene una población de 377 personas, que viven en

la localidad, así mismo se excluyó a las demás familias y población de los anexos del distrito, por un tema de distanciamiento y su vivencia es netamente en el campo alejado de la ciudad, lo cual resultó poco efectiva en el levantamiento de información, por ende se trabajó con la población determinada.

3.3.2. Muestra

Para la muestra se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio simple, siendo un estudio, probabilística, no intencional; se conformó por, cuyos criterios de selección:

Donde:

Z= 1.96 E = 0.05

N= 377

P= 0.5

Q= 0.5

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

$$n_0 = \frac{1.96^2 377x\ 0.5x0.5}{1.96^2 0.5x0.5.+(377-1)0.05^2}$$

n= 193 pobladores

3.4. Instrumentos

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para las variables y como instrumento dos cuestionarios, que siguiendo a Sabino (1992) son recursos para aproximarnos a los fenómenos y sirven para extraer de ellos los datos o información que está buscando.

3.5. Procedimientos

3.5.1. Técnica

Sabino (1992) se entiende que las técnicas son un conjunto de mecanismo, medios y sistemas que tienen la finalidad de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos.
La técnica que se aplicó para el presente proyecto es la encuesta utilizando el instrumento del cuestionario, que se aplicó al público objetivo siendo un total de 193 encuestados como muestra de la presente investigación.

3.5.2. Validación y confiabilidad de los instrumentos

El instrumento fue validado mediante el juicio de expertos, a quienes se les proporcionó el cuestionario y emitieron su veredicto en relación a los ítems a ser evaluados.

***Variable 1*:** para la aplicación de la investigación de la variable gestión municipal se tomó el cuestionario desarrollado y adaptado por Cossio (2018)

Variable 2: para la aplicación de la investigación de la variable Satisfacción del ciudadano, se tomó el cuestionario desarrollado y adaptado por Parasuraman (1985)

Por otro lado, para la confiabilidad del instrumento se validó a través de la prueba piloto conformada por 15 pobladores de la localidad de forma aleatoria.

3.5.3. Análisis de datos

- Para el procesamiento y ordenamiento de datos de ambas variables se utilizó tablas de frecuencia y figuras de barras a través del software estadístico SPSS v.25

- Para el análisis de datos se aplicó dos encuestas para ambas variables, a los ciudadanos de la localidad, los resultados de la investigación fueron procesados en un primer momento; a una hoja de cálculo de

Excel, como segundo momento, a un análisis profundo de las respuestas según la escala de Likert que hayan tachado, como tercer momento, a la identificación de las respuestas completas por cada cuestionario, como cuarto momento a la exportación hacia el software estadístico SPSS y como quinto momento,

- Posterior de la tabulación de los datos estadísticos, se analizó los datos obtenidos en función de las variables establecidas a efecto de establecer cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano, conforme a las opiniones vertidas por los propios pobladores de la localidad de San Cristóbal de Calacoa y de este modo se dedujo, analizó y recomendó algunos criterios al respecto conforme los objetivos planteados y que den respuesta a las preguntas de investigación de este trabajo respecto a la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía, según las dimensiones antes descritos. Y como último momento se hizo la redacción de los resultados obtenidos aterrizando en las recomendaciones y conclusiones de la investigación.

3.5.4. Confiablidad de los instrumentos

La prueba de confiabilidad se realizó a través de una muestra piloto con unidades similares, con la finalidad de aplicarse en la recolección de datos, ajustando el instrumento y otorgándole la confiabilidad al instrumento para su aplicación.

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos empleados, se determinó mediante el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach (α), cuya fórmula es la siguiente:

Dónde:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S_r^2}{S_i^2}\right]$$

K : Número de reactivos en la escala

S_r^2 : Varianza de cada reactivo

S_i^2 : Varianza del instrumento

Los rangos para la interpretación del índice de confiabilidad Alfa de Cronbach (α), se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 2

Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach

Rango	***Magnitud***
0,01 a 0,20	*Muy baja*
0,21 a 0,40	*Baja*
0,41 a 0,60	*Moderada*
0,61 a 0,80	*Alta*
0,81 a 1,00	*Muy alta*

Fuente: Elaboración propia

a) Fiabilidad del cuestionario de Gestión Municipal

Los resultados mostraron que, el índice de confiabilidad es muy alto (α=0,901), esto significa que el instrumento: el cuestionario de gestión municipal es de muy alta confiabilidad.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad para la variable gestión municipal

Alfa de Cronbach	**N° de elementos**
,901	15

Fuente: Cuestionario, Elaboración propia

b) Fiabilidad del cuestionario satisfacción del ciudadano

Los resultados mostraron que, el índice de confiabilidad es muy alto (α=0,939), esto significa que el instrumento: el cuestionario de satisfacción del ciudadano es de muy alta confiabilidad.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad para la variable satisfacción del ciudadano

Alfa de Cronbach	**N° de elementos**
,939	30

Fuente: Cuestionario, Elaboración propia

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La presente investigación se ha realizado en tres etapas, la cuales se describen a continuación:

a) **I Etapa:** Se llevó a través de la organización, planificación y coordinación con la población de la localidad, recabando información primaria y secundaria para fines de la investigación, por otro lado, se coordinó también con funcionarios y administrativos de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa.

b) **II Etapa:** Se procedió a realizar el levantamiento de información a través de la aplicación de los cuestionarios, una por cada variable, así mismo dichos instrumentos, se han complementado con ítems de calificación de los servicios municipales que ofrece la referida entidad pública en la localidad de Calacoa.

c) **III Etapa:** En esta última parte, se ha procedido a realizar el análisis de los resultados obtenidos, como de las respuestas subjetivas según el instrumento SERVQUAL, por lo que se complementa con las preguntas formuladas en el desarrollo de la presente investigación, así como sus interpretaciones, recomendaciones y conclusiones correspondientes.

4.2. Presentación de resultados

4.2.1. Análisis de resultados de los datos generales

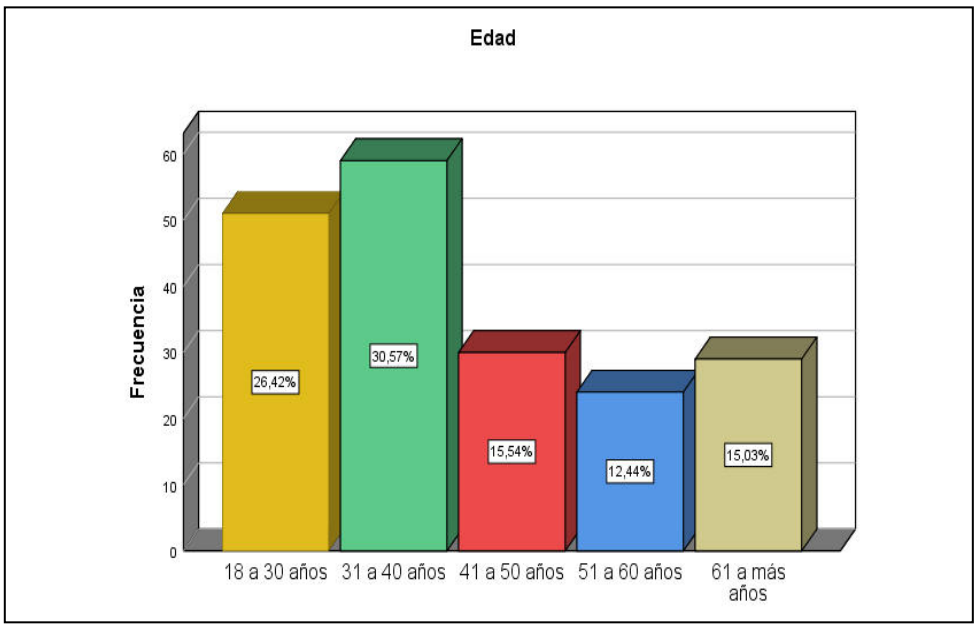
Tabla 5

Edad de los pobladores de San Cristóbal

Rango de edades		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18 a 30 años	51	26,4
	31 a 40 años	59	30,6
	41 a 50 años	30	15,5
	51 a 60 años	24	12,4
	61 a más años	29	15,0
	Total	193	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 1 *Edad de los pobladores de San Cristóbal*



Nota: El gráfico representa la edad de los pobladores de San Cristóbal

Análisis e interpretación de la tabla 5 y la figura 1

Según los resultados respecto a las edades de los entrevistados, teniendo en cuenta que se aplicó a una población de 191 personas de la localidad de San Cristóbal- Calacoa, de la provincia de Mariscal Nieto, región Moquegua, donde se observa que desde los 18 hasta los 61 años a más, sí, existe un contraste significativo de edades de acuerdo a la siguiente distribución de porcentaje en los siguientes rangos: de 18 a 30 años, representa el 26,42 %, así mismo, de 31 a 40 años, está representada por un 30,57%, por otro lado, de 41 a 50 años un 15,54 %, seguidamente desde los 51 a 60 años un 12,44%, finalmente desde los 61 a más años, representado con un 15,03 %, por lo que se concluye que el mayor porcentaje de pobladores dentro del rango de edades es desde los 31 a 40 años, con un 30,57 % del total de la población encuestada.

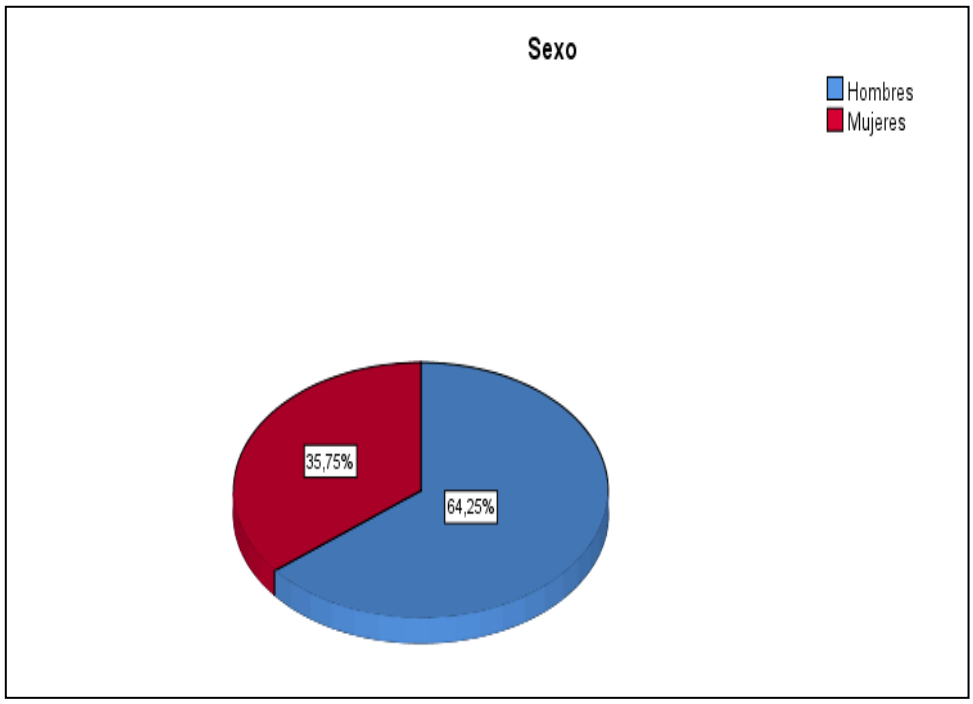
Tabla 6

Sexo de los ciudadanos

	Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Hombres	124	64,2
	Mujeres	69	35,8
	Total	193	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 2 *Sexo de los ciudadanos*



Nota: El gráfico representa el sexo de los pobladores de San Cristóbal

Análisis e interpretación de la tabla 6 y la figura 2

De acuerdo a los 191 pobladores encuestados se ha identificado que el rango de sexo entre hombres y mujeres se diferencian de acuerdo al siguiente porcentaje; por un lado, tenemos que el color rojo que representa a las mujeres, con un 35,75% del total, y por el otro el color azul, es decir, el 64,25% son hombres. Por lo que se concluye que el mayor porcentaje de la población son hombres con un 64,25% del total de la población encuestada en San Cristóbal.

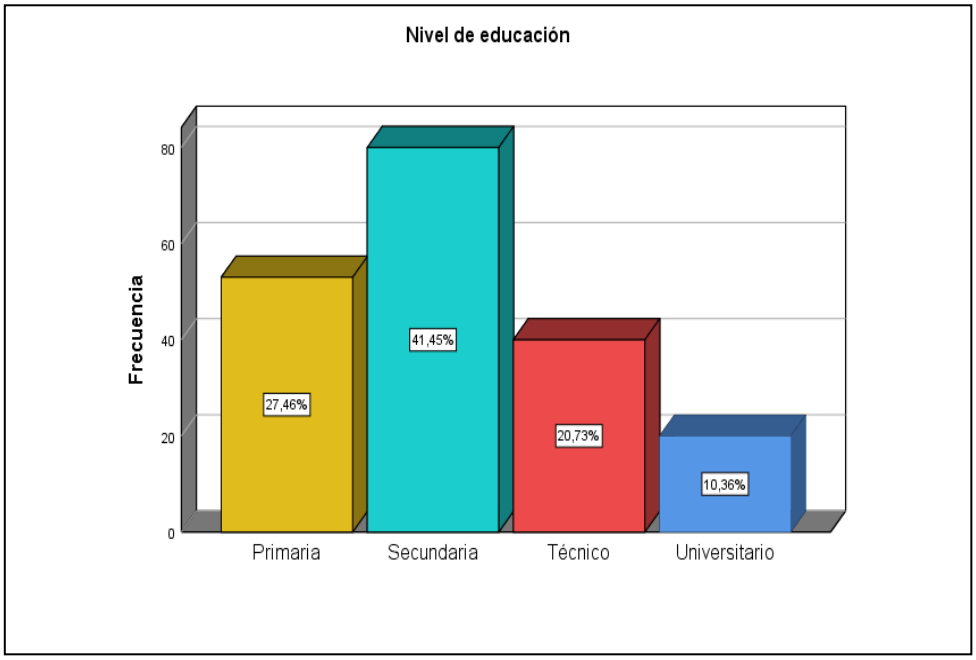
Tabla 7

Nivel de educación de la población

	Nivel de educación	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria	53	27,5
	Secundaria	80	41,5
	Técnico	40	20,7
	Universitario	20	10,4
	Total	193	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 3 *nivel de educación de la población*



Nota: El gráfico representa el rango de nivel de educación de los pobladores de San Cristóbal

Análisis e interpretación de la tabla 7 y la figura 3

Según los datos obtenidos, se puede observar que del total de la población encuestada, el 27,46% ha concluido y/o llevado estudios hasta el nivel primario, seguidamente un 41,45% con mayor proporción a comparación de los demás niveles, han llevado y/o concluido estudios hasta el nivel secundaria, por otro lado el 20,73% ha llevado algún estudio a nivel técnico, finalmente el 10,36% ha cursado y/o finalizado estudios a nivel universitario, en ese sentido, se concluye que la población de San Cristóbal cuenta con el 41,45% de sus pobladores solamente con estudios secundarios a nivel de una educación básica regular.

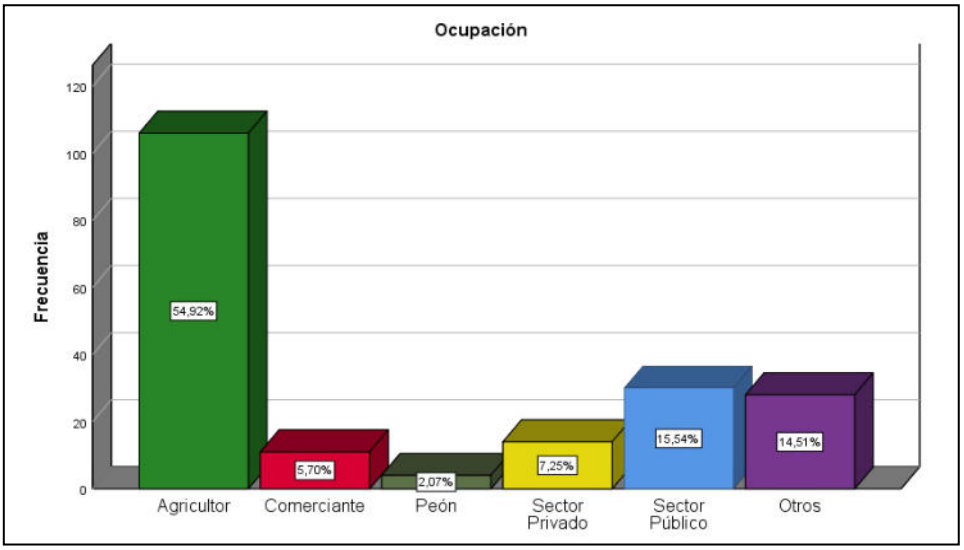
Tabla 8

Ocupación de la población de San Cristóbal

	Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Agricultor	106	54,9
	Comerciante	11	5,7
	Peón	4	2,1
	Sector Privado	14	7,3
	Sector Público	30	15,5
	Otros	28	14,5
	Total	193	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 4 *Ocupación de la población de San Cristóbal*



Nota: El gráfico representa la ocupación principal de los pobladores de San Cristóbal

Análisis e interpretación de la tabla 8 y la figura 4

Según los datos obtenidos de la aplicación a los pobladores de San Cristóbal, con referente a su principal ocupación en la localidad, se encuentra que en su gran mayoría la población se dedica a la agricultura representado con un 54,92 % del total encuestado, seguidamente el 5,70% se dedican al comercio, por otro lado, solo el 2,07% son peones de campo, así mismo, el 7,25% trabajan en el sector privado y el 15,54% en el sector público, finalmente manifestaron el 14,51% que se dedican a otros oficios en la localidad, por lo que concluye que en gran porcentaje más de la mitad

de la población encuestada ocupa su tiempo en la agricultura, seguidamente el 15,54% trabaja en las entidades públicas de la zona.

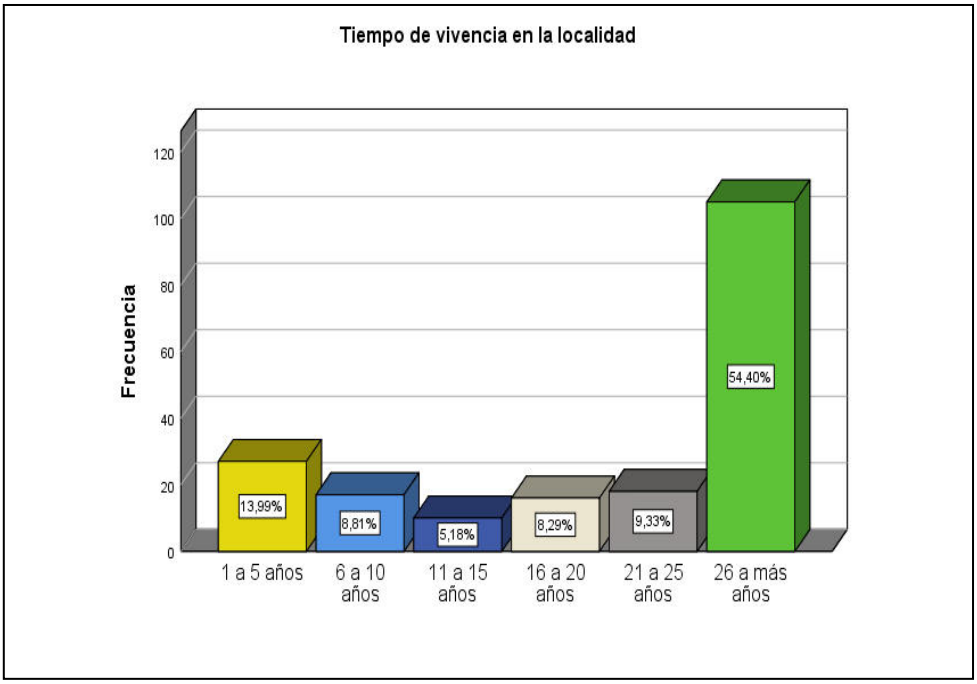
Tabla 9

Tiempo de vivencia en la localidad de los pobladores

	Tiempo de vivencia en la localidad	Frecuencia	Porcentaje
Válido	1 a 5 años	27	14,0
	6 a 10 años	17	8,8
	11 a 15 años	10	5,2
	16 a 20 años	16	8,3
	21 a 25 años	18	9,3
	26 a más años	105	54,4
	Total	193	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 5 *Tiempo de vivencia en la localidad de los pobladores*



Nota: El gráfico representa los años de vivencia de los pobladores de San Cristóbal

Análisis e interpretación de la tabla 9 y la figura 5

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el 13,99% de la población encuestada de San Cristóbal ha señalado que tiene una permanencia de vivencia en la zona desde 1 a 5 años, seguidamente el

8,81% desde 6 a 10 años, en esa misma línea, pero de manera inferior, el 5,18% de 11 a 15 años, por otro lado, el 8,29% de 16 a 20 años, paralelamente el 9,33% de 21 a 25 años y finalmente con mayor porcentaje con un 54,40% de 26 a más años vive en la localidad. Por lo que se puede concluir que, más de la mitad de la población encuestada ha manifestado estar viviendo en la localidad más de 26 años, por lo que son oriundos de la zona y son los principales ciudadanos que han manifestado su percepción y satisfacción con la gestión municipal de la comuna distrital.

4.2.2. Descripción de los resultados principales

En esta sección se presenta los resultados obtenidos, producto de la aplicación de los dos instrumentos debidamente validados y adaptados según las fichas y estadísticos de confiabilidad que se han empleados antes de, en esa línea de acuerdo a las dos variables de estudio; que son, gestión municipal con 15 ítems distribuidos en cuatro dimensiones, las cuales son desarrollo organizacional, finanzas municipales, gobernabilidad y servicios, las mismas que fueron dirigidas a los 101 ciudadanos del distrito de San Cristóbal, por otro lado, como segunda variable de estudio fue la satisfacción del ciudadano, distribuida del mismo modo en 5 dimensiones: como; elementos tangibles, fiabilidad o prestación del servicio, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Así mismo el instrumento SERVQUAL empleado, mide directamente la satisfacción de estos servicios, debido a que se ha aplicado 16 ítems complementarios de calificación y aprobación de los servicios municipales que ofrece la comuna distrital, dentro de estos 2 ítems, las dos son preguntas abiertas, lo cual ha servido para un análisis más consistente e interesante sobre la variable de estudio.

Tabla 10

Baremos para el análisis de la variable Gestión Municipal

Niveles y rango	Excelente	bueno	regular	deficiente	totalmente deficiente
Desarrollo Organizacional	1-38	9-76	17-114	25-152	33-191
Finanzas Municipales	2-38	10-76	18-114	26-152	34-191
Gobernabilidad	3-38	11-76	19-114	27-152	35-191
Servicios	4-38	12-76	20-114	28-152	36-191

Variable: Gestión Municipal	0-38	39-76	77-114	112-154	153-191

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Tabla 11

Baremos para el análisis de la variable Satisfacción del ciudadano

Niveles y rango	**Excelente**	**bueno**	**regular**	**deficiente**	**totalmente deficiente**
Elementos tangibles	1-25	9-50	17-75	25-100	33-135
Fiabilidad del servicio	2-25	10-50	18-75	26-100	34-135
Capacidad de respuesta	3-25	11-50	19-75	27-100	35-135
Seguridad	4-25	12-50	20-75	28-100	36-135
Empatía	5-25	13-50	21-75	29-100	37-135
Variable: Satisfacción del ciudadano	1-25	26-50	51-75	76-100	101-135

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

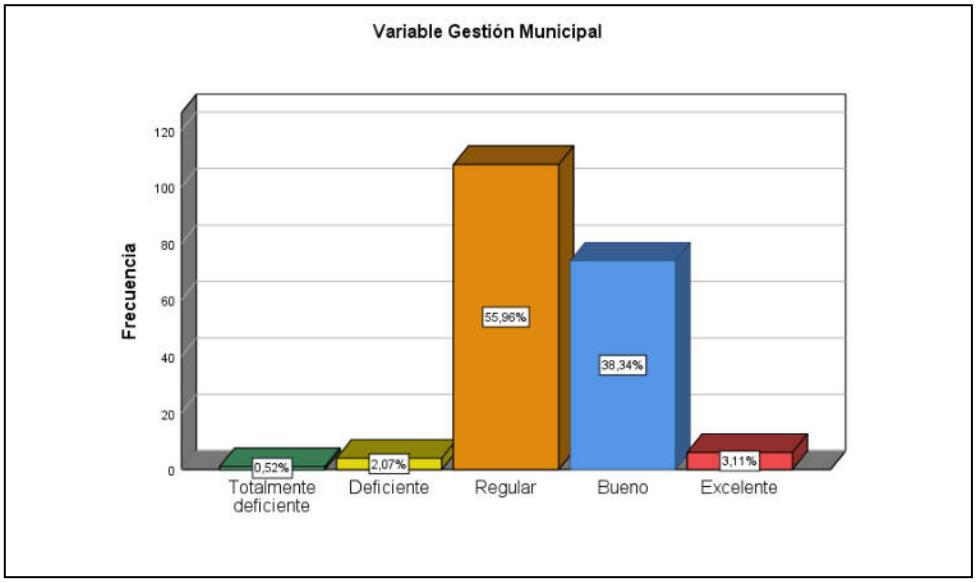
Tabla 12

Resultados de la variable gestión municipal

	Frecuencia		**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Válido	Totalmente deficiente	1	,5	,5	,5
	Deficiente	4	2,1	2,1	2,6
	Regular	108	56,0	56,0	58,5
	Bueno	74	38,3	38,3	96,9
	Excelente	6	3,1	3,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 6 *Resultados de la variable Gestión Municipal*



Nota: El gráfico representa los resultados de la variable gestión municipal

Análisis e interpretación de la Tabla 12 y la Figura 6

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la investigación se puede visualizar que el 55,96 % de los ciudadanos encuestados han manifestado una regular aceptación con la gestión municipal, seguidamente un 38,34% se encuentra en un nivel bueno, por otro lado, solo el 3,11% cree que es excelente, sin embargo, desde otro lado, el 2,07 % considera que es deficiente y finalmente el 0,52% Totalmente deficiente, por lo que podemos concluir que la gestión Municipal es regular en la comuna distrital.

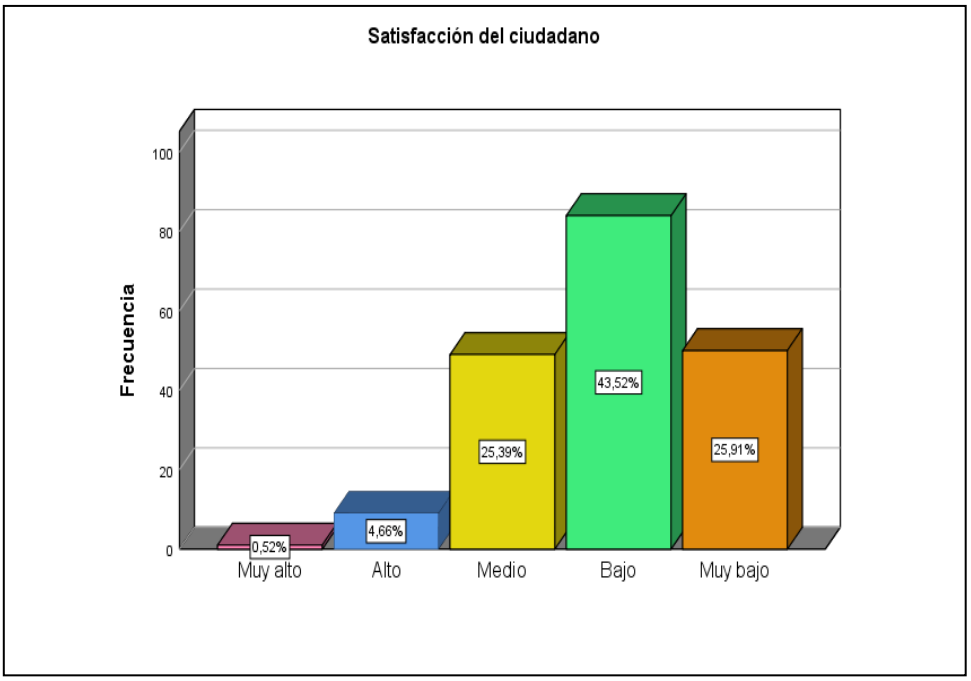
Tabla 13

Resultados de la variable satisfacción del ciudadano

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	,5	,5	,5
	Muy bajo	9	4,7	4,7	5,2
	Bajo	49	25,4	25,4	30,6
	Bajo	84	43,5	43,5	74,1
	Medio	50	25,9	25,9	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 7 *Resultados de la variable satisfacción del ciudadano*



Nota: El gráfico representa los resultados de la variable satisfacción del ciudadano.

Análisis e interpretación de la tabla 13 y la figura 7

Según los resultados obtenidos producto de la aplicación a los ciudadanos del distrito de San Cristobal-Calacoa, se observa que el 0,52% consideran que es muy alto, seguidamente el 4,66% Alto, en esa misma línea el 25,39 % manifestaron que se encuentran en punto medio, por otro lado, el 43,52% respondió que es Bajo y finalmente el 25,91% Muy bajo, por lo que se puede concluir según los resultados, que el 43,52% con respeto a la satisfacción del ciudadano, es bajo, es decir, los servicios que presta la comuna distrital no han logrado satisfacer las reales necesidades del sector por lo que se refleja una baja aceptación y satisfacción de estos servicios municipales.

4.2.3. Resultados de las dimensiones de Gestión Municipal

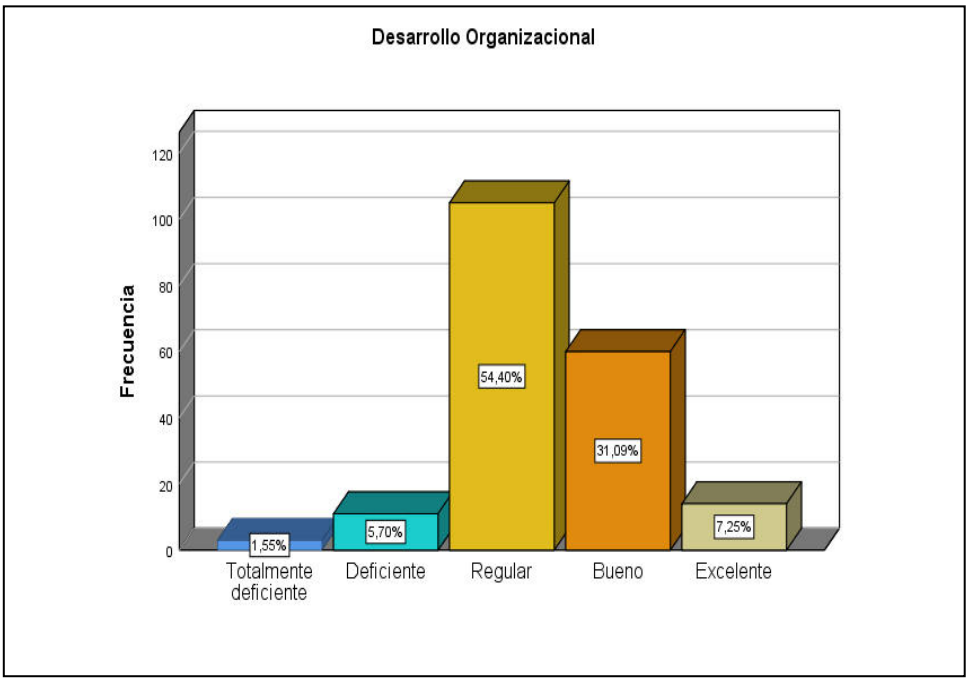
Tabla 14

Resultados de la dimensión desarrollo organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente deficiente	3	1,6	1,6
	Deficiente	11	5,7	5,7
	Regular	105	54,4	54,4
	Bueno	60	31,1	31,1
	Excelente	14	7,3	7,3
	Total	193	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 8 *Resultados de la dimensión desarrollo organizacional*



Nota: El gráfico representa los resultados de la dimensión desarrollo organizacional.

Análisis e interpretación de la tabla 14 y la figura 8

Según los datos obtenidos producto de la aplicación de la investigación con respecto al desarrollo organizacional en la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, la población el 54,40% manifestó que es “regular” esta dimensión, seguidamente el 31,09% piensa que es “Bueno”, por otro lado, el 5,70% respondió que es “deficiente”, finalmente, el 1,55% aseveró que

es totalmente deficiente. Por lo que se puede concluir que el desarrollo organizacional en la entidad pública es regular, desde una perspectiva y calificación de la propia población de la localidad frente a los servicios que esta ofrece.

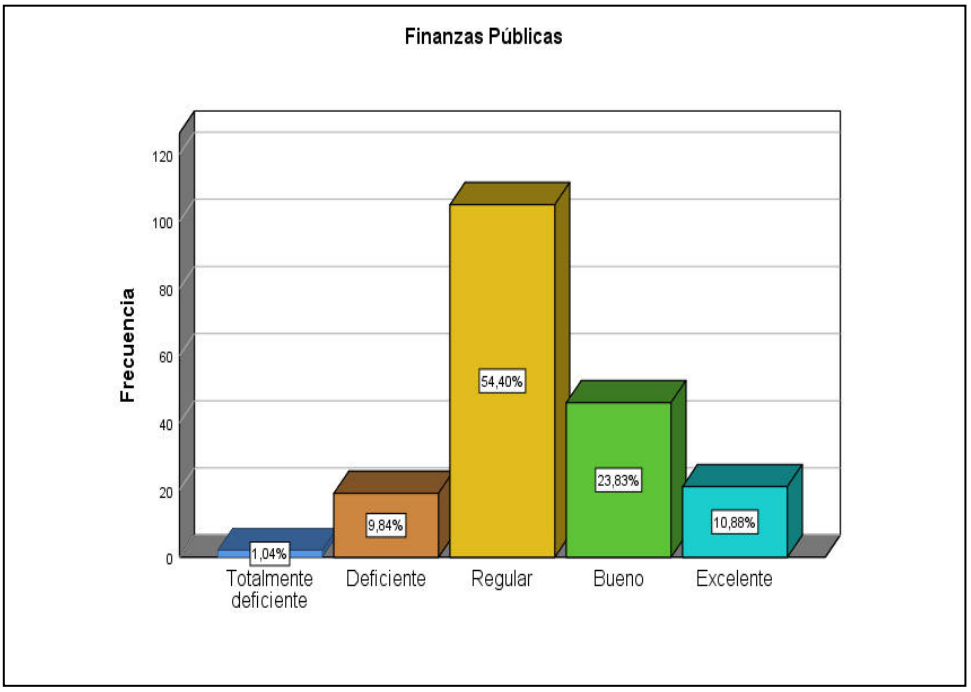
Tabla 15

Resultados de la dimensión finanzas Públicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente deficiente	2	1,0	1,0
	Deficiente	19	9,8	9,8
	Regular	105	54,4	54,4
	Bueno	46	23,8	23,8
	Excelente	21	10,9	10,9
	Total	193	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 9 *Resultados de la dimensión finanzas públicas*



Nota: El gráfico representa los resultados de la dimensión finanzas públicas.

Análisis e interpretación de la tabla 15 y la figura 9

Según los datos obtenidos con respecto a las finanzas públicas en la entidad en mención, el 54,40%, más de la mitad de los encuestados respondieron que es “regular”, seguidamente el 23,83% manifestó que es “Bueno”, por otro lado el 9,84% calificó como “deficiente”, finalmente el 1,04% piensa que es totalmente deficiente, por lo que se puede concluir que las finanzas públicas en la Municipalidad Distrital de San Cristóbal, es “regular”, siendo esto un factor clave para el desarrollo organizacional y ejecución de servicios municipales a favor de la satisfacción del ciudadano.

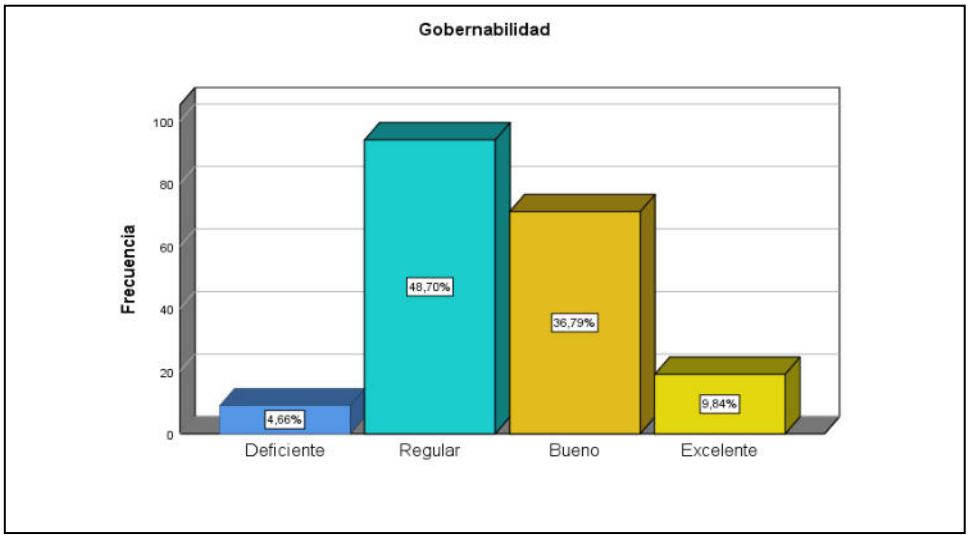
Tabla 16

Resultados de la dimensión gobernabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Deficiente	9	4,7	4,7
	Regular	94	48,7	48,7
	Bueno	71	36,8	36,8
	Excelente	19	9,8	9,8
	Total	193	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 10 *Resultados de la dimensión gobernabilidad*



Nota: El gráfico representa los resultados de la dimensión gobernabilidad.

Análisis e interpretación de la tabla 16 y la figura 10

Según los datos obtenidos, se puede observar los siguientes resultados, dónde la gobernabilidad ha sido determinada como “regular” con un 48,70% por el total de la población encuestada, seguidamente el 36,79%, por otro lado, el 4,66% manifestó que es deficiente, por lo que se concluye que la gobernabilidad, es decir, la gestión y política de turno, no está siendo bien aplicada para efectos de una buena satisfacción del ciudadano con énfasis en una mejor y calidad de servicios que ofrece la entidad distrital.

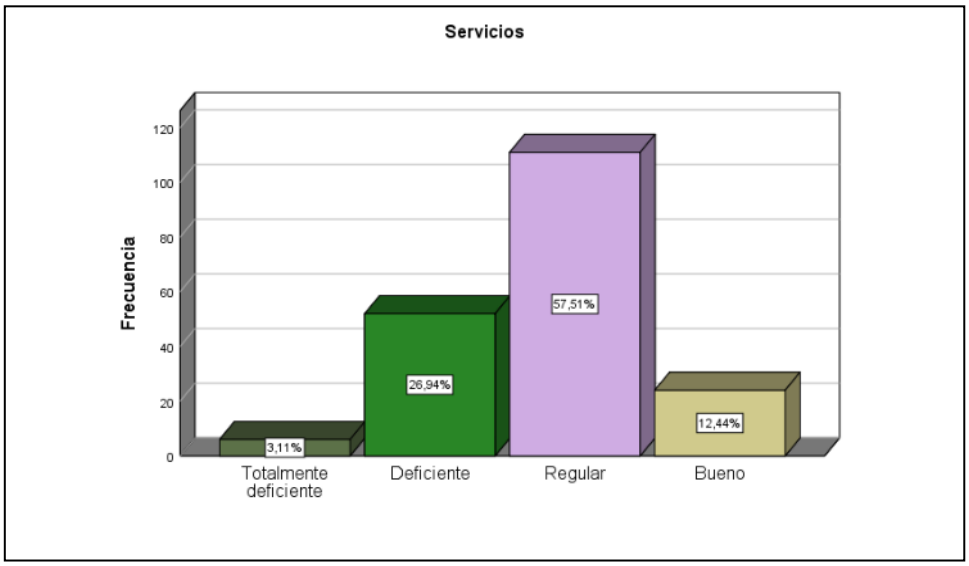
Tabla 17

Resultados de la dimensión servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente deficiente	6	3,1	3,1
	Deficiente	52	26,9	26,9
	Regular	111	57,5	57,5
	Bueno	24	12,4	12,4
	Total	193	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 11 *Resultados de la dimensión servicios*

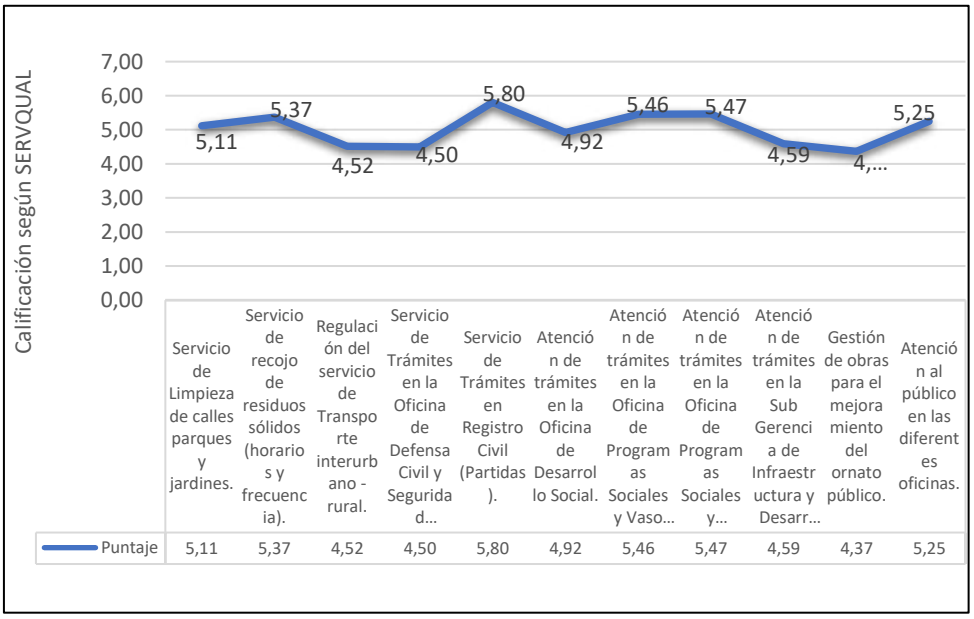


Nota: El gráfico representa los resultados de la dimensión servicios.

Análisis e interpretación de la tabla 17 y la figura 11

Según los datos obtenidos, se puede observar que el 57,51% de la población encuestada manifestó que los servicios que ofrece la municipalidad son “regular” o regulares, seguidamente el 26,94% lo calificó como “deficiente”, el 12,44% manifestó que son buenos, finalmente el 3,11% piensa que son totalmente deficientes, por lo que puede concluir que, en gran porcentaje con un 57,51% todos los servicios que ofrece la comuna distrital han sido regulares, no logrando satisfacer las verdaderas necesidades de la población, como para poder observar los resultados que han manifestado .

Figura 12 Clasificación de los principales servicios municipales según SERVQUAL



Nota: El gráfico representa los resultados de la clasificación obtenida de los principales servicios municipales según los criterios de SERVQUAL.

Análisis e interpretación de la figura 12

Según los datos obtenidos de acuerdo a la clasificación de los principales servicios municipales que ofrece la Municipalidad Distrital de San Cristóbal Calacoa, con respecto a las encuestas del SERQUAL, se han calificado de la siguiente manera; la que contiene mayor calificación, es el servicio de trámites en Registro Civil, con un 5,80%, seguidamente el servicio: Atención de trámites en la Oficina de Programas Sociales y Pensión 65 con

un 5,46%, el servicio con menor puntuación ha sido, la gestión de obras para el mejoramiento del ornato público, seguido de un servicio en atención de trámites en la sub Gerencia de infraestructura y desarrollo urbano con un 4,59% y con similar calificación, la regularización del servicio de transporte interurbano-rural con un 4,52%, es decir, estos servicios han sido porcentuados de acuerdo a la escala determina en los instrumentos, resultados de estos puntajes, se puede concluir que; la gestión de obras, el servicio de regularización de transporte, los trámites de registro civil y programas sociales, como pensión 65, son los principales servicio latentes que no están siendo atendidos por parte de la Municipalidad, conllevando a una regular y baja satisfacción del ciudadano.

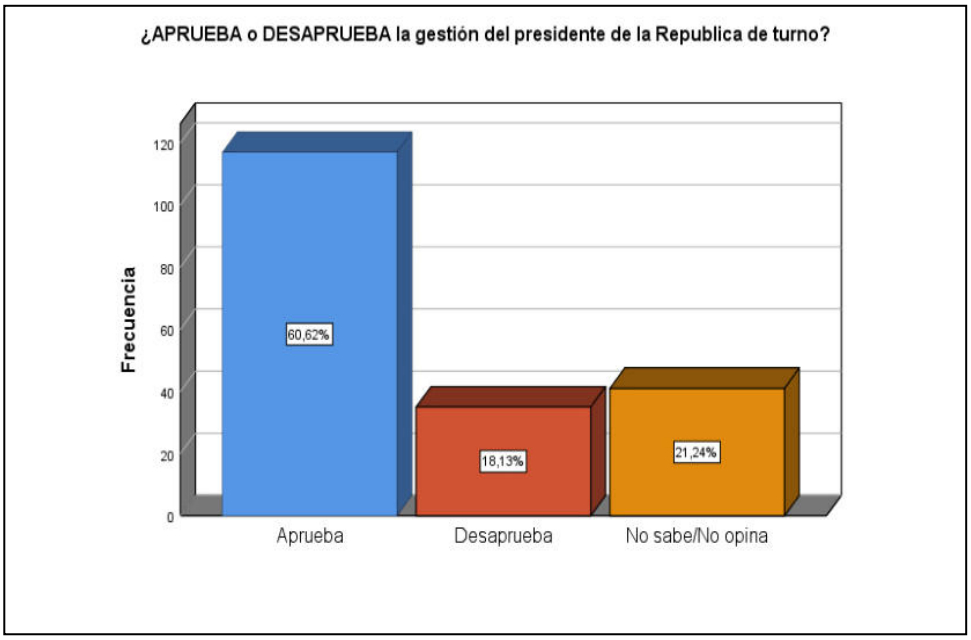
Tabla 18

Resultados de aprobación y desaprobación sobre la gestión del presidente de la República de turno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Aprueba	117	60,6	60,6
	Desaprueba	35	18,1	18,1
	No sabe/No opina	41	21,2	21,2
	Total	193	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 13 *Resultados de satisfacción con la gestión del presidente de la República*



Nota: El gráfico representa los resultados de aprobación o desaprobación de la gestión del presidente de la República del Perú.

Análisis e interpretación de la tabla 18 y la figura 13

Según los datos obtenidos, se puede observar los siguientes resultados, dónde a raíz de la pregunta de aprobación, desaprobación y/o no sabe no opina, un gran porcentaje reflejado con un 60,62% respondió que aprueba la gestión del presidente de la república, por otro lado, el 18,13% desaprueba, finalmente el 21,24% no sabe/ no opina, es decir, más de la mitad de la población estuvieron satisfechos con la gestión del gobierno central, debido a alguna política de gobierno que logró reflejar y asistir para con el beneficio del ciudadano de la localidad.

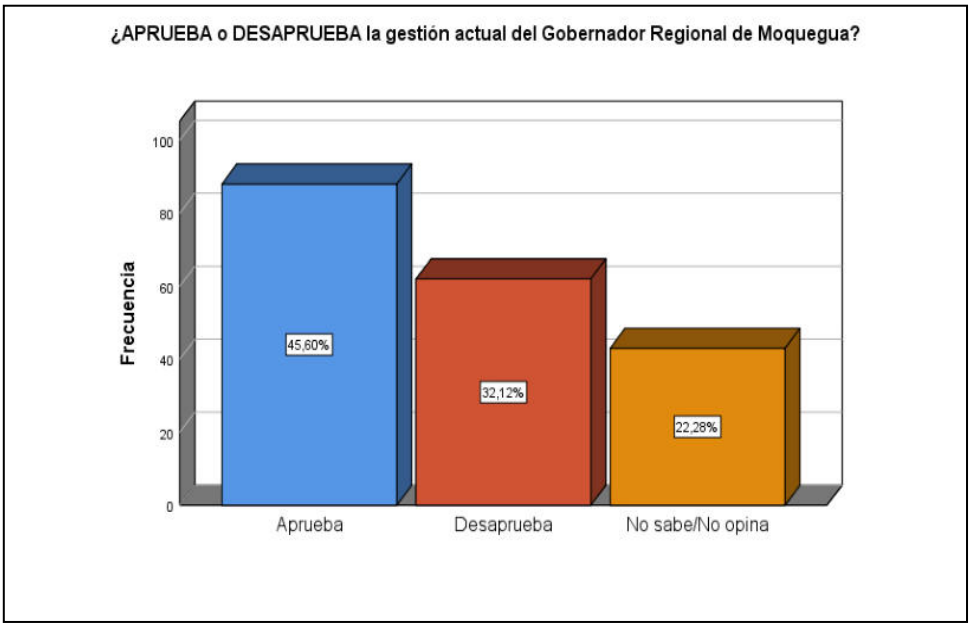
Tabla 19

Resultados de aprobación y desaprobación de la gestión actual del Gobernador Regional de Moquegua

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Aprueba	88	45,6	45,6
	Desaprueba	62	32,1	32,1
	No sabe/No opina	43	22,3	22,3
	Total	193	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 14 *Resultados de satisfacción de la gestión del Gobernador Regional de Moquegua*



Nota: El gráfico representa los resultados de aprobación o desaprobación de la gestión del gobernador regional de Moquegua.

Análisis e interpretación de la tabla 19 y la figura 14

Según los resultados obtenidos, se puede observar que el 45,80% de la población encuestada aprueba la gestión del Gobernador Regional de Moquegua, seguidamente el 32,12% la desaprueba, y finalmente el 22,28%, en conclusión se puede decir que, las políticas de gobierno regional, han llegado a satisfacer ciertas necesidades prioritarias de la ciudadanía, sin embargo, se observa que un gran porcentaje la desaprueba, por no cumplir con los acuerdos y gestiones ofrecidas en los sectores de San Cristóbal Calacoa.

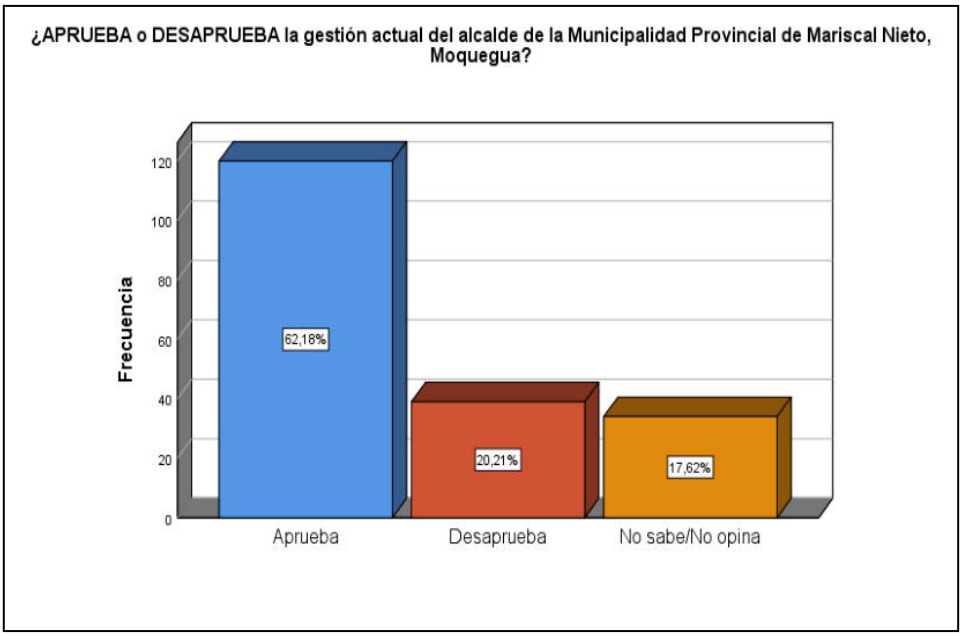
Tabla 20

Resultados de aprobación y desaprobación de la gestión actual del alcalde de la MPMN Moquegua

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Aprueba	120	62,2	62,2
	Desaprueba	39	20,2	20,2
	No sabe/No opina	34	17,6	17,6
	Total	193	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 15 *Resultados de satisfacción de la gestión del alcalde de la MPMN Moquegua*



Nota: El gráfico representa los resultados de aprobación o desaprobación de la gestión del alcalde provincial de Moquegua.

Análisis e interpretación de la tabla 20 y la figura 15

Según los resultados obtenidos, se puede observar que el 62,18% de los pobladores encuestados del Distrito de San Cristóbal Calacoa, aprueba la gestión del actual alcalde de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, seguidamente el 20,21% la desaprueba y finalmente el 17,62% no sabe/ no opina, por lo que puede concluir que las gestiones y acciones del alcalde provincial han sido de un gran impacto positivo para la localidad y desarrollo del distrito por lo que los ciudadanos se encuentra satisfechos de cierto modo con su gestión.

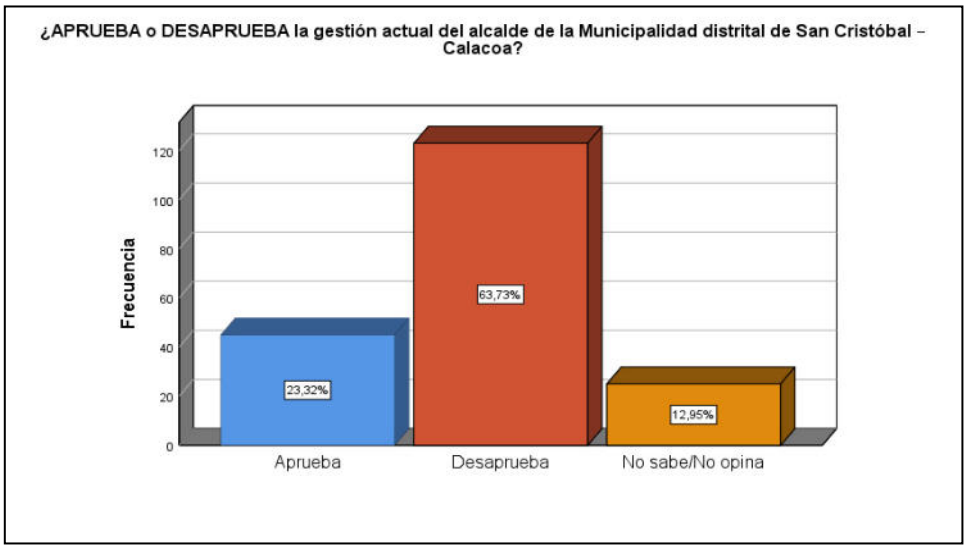
Tabla 21

Resultados de aprobación y desaprobación de la gestión actual del alcalde de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Aprueba	45	23,3	23,3
	Desaprueba	123	63,7	63,7
	No sabe/No opina	25	13,0	13,0
	Total	193	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 16 Resultados de satisfacción de la gestión del Alcalde de la Municipalidad de San Cristóbal-Calacoa



Nota: El gráfico representa los resultados de aprobación o desaprobación de la gestión del alcalde de San Cristóbal Calacoa.

Análisis e interpretación de la tabla 21 y la figura 16

Según los resultados obtenidos, se observa que el 63,73 % de la población "desaprueba" la gestión actual del Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, seguidamente un 23,32% la aprueba y finalmente el 12,95% no sabe/no opina, por lo que se concluye que, este resultado demuestra definitivamente y se relaciona consistentemente con los resultados obtenidos de la dimensiones planteadas con la variable gestión municipal y los servicios municipales, por lo que la gran mayoría de la población de la localidad desaprueba su gestión, debido a la falta de alcance, desarrollo organizacional, gobernabilidad, servicios municipales, manejo eficiente de las finanzas públicas y entre otros ítems que han servido de complemento para poder obtener y determinar las principales causas que han incidido en las respuestas y determinar la satisfacción del ciudadano en la actual gestión del burgomaestre de la localidad.

4.3. Comprobación de hipótesis

4.3.1. Prueba de normalidad

Ho: Las muestras de las variables relacionales: Gestión municipal y satisfacción del ciudadano, cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

H1: Las muestras de las variables relacionales: Gestión municipal y satisfacción del ciudadano, no cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

Nivel de significancia: p-valor = 0,005; α= 0,05 (5 % de error).

Regla de decisión: Si los resultados estadísticos nos muestran un p-valor calculado menor o igual que el error establecido (p-valor = 0,05) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Estadístico

Comprobación estadística de la hipótesis planteada:

Tabla 22

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Gestión Municipal	,335	193	,000	,760	193	,000
Variable Satisfacción del ciudadano	,242	193	,000	,861	193	,000

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados muestran que los p-valor calculados, a través del estadístico Kolmogorov- Smirnov (KS), (Sig. = 0,00; Sig. = 0,000) son menores a 0,05 de significancia. Por tal razón, la decisión de la hipótesis recae en la Hipótesis alterna. Esto quiere decir que, las muestras en ambas variables (Gestión Municipal y Satisfacción del Ciudadano), no cumplen con el supuesto de normalidad. Entonces, para la comprobación de hipótesis de la investigación utilizamos el coeficiente de Chi cuadrado. La valoración del coeficiente correlación es la siguiente:

Tabla 23

Rango de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande perfecta
De -0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
De -0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
De -0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
De -0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
De -0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
De 0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
De 0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
De 0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
De 0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
De 0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

Fuente: Hernández et al, (1988).

4.3.2. Hipótesis general

a. Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi).

- **Hipótesis nula**

  Ho: La gestión municipal no se relaciona con la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa, 2020.

- **Hipótesis alterna**

  H1: La gestión municipal se relaciona con la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa, 2020.

b. Estadística de prueba de hipótesis general

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis general es la "Prueba de Hipótesis de Chi cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadísticas, los resultados son los siguientes:

Tabla 24

Prueba de chi Cuadrado de la Hipótesis General

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12, 592a	16	,000
Razón de verosimilitud	12,291	16	,000
Asociación lineal por lineal	5,552	1	,000
N de casos válidos	193		

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia.

c. Toma de decisión de hipótesis general

Según la tabla 24, se observa que, al emplear el estadístico de comprobación de hipótesis Chi- cuadrado de Pearson, a través del software estadístico SPSS. V.25, se obtuvo los siguientes resultados, como p-valor = 0,000 (Sig. asintótica bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa, para afirmar que existe relación significativa entre las variables: gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el distrito de San Cristóbal-Calacoa, 2020.

4.3.2.1. Prueba de hipótesis especificas

Hipótesis especifica N° 01

Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi).

- **Hipótesis nula**

  Ho: La gestión municipal no se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto al Desarrollo Organizacional en el distrito de San Cristóbal -Calacoa, 2020.

- **Hipótesis alterna**

  H1: La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto al Desarrollo Organizacional en el distrito de San Cristóbal -Calacoa, 2020.

d. Estadística de prueba de hipótesis general

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis general es la "Prueba de Hipótesis de Chi cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadísticas, los resultados son los siguientes:

Tabla 25

Resultados de la hipótesis especifica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,882[a]	16	,001
Razón de verosimilitud	19,111	16	,003
Asociación lineal por lineal	3,690	1	,002
N de casos válidos	193		

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia.

c. Toma de decisión de hipótesis general

Según la tabla 25, se observa que, al emplear el estadístico de comprobación de hipótesis Chi- cuadrado de Pearson, a través del software estadístico SPSS. V.25, se obtuvo los siguientes resultados, como p-valor = 0,001 (Sig. asintótica bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa, para afirmar que existe relación significativa entre la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto al desarrollo organizacional en el distrito de San Cristóbal-Calacoa, 2020.

Hipótesis especifica N° 02

Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi).

- **Hipótesis nula**

  Ho: La gestión municipal no se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto a las Finanzas Municipales en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020.

- **Hipótesis alterna**

  H1: La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto a las Finanzas Municipales en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020.

d. Estadística de prueba de hipótesis general

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis general es la "Prueba de Hipótesis de Chi cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C}\frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadísticas, los resultados son los siguientes:

Tabla 26

Resultados de la hipótesis especifica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,959[a]	16	,001
Razón de verosimilitud	17,644	16	,005
Asociación lineal por lineal	8,651	1	,003
N de casos válidos	193		

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia.

c. Toma de decisión de hipótesis general

Según la tabla 26, se observa que, al emplear el estadístico de comprobación de hipótesis Chi- cuadrado de Pearson, a través del software estadístico SPSS. V.25, se obtuvo los siguientes resultados, como p-valor = 0,001 (Sig. asintótica bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa, para afirmar que existe relación significativa

entre la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a las Finanzas Municipales en el distrito de San Cristobal-Calacoa, 2020.

Hipótesis especifica N° 03

Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi).

- **Hipótesis nula**

  Ho: La gestión municipal no se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto a la Gobernabilidad en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020.

- **Hipótesis alterna**

  H1: La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto a la Gobernabilidad en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020.

e. Estadística de prueba de hipótesis general

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis general es la "Prueba de Hipótesis de Chi cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadísticas, los resultados son los siguientes:

Tabla 27

Resultados de la hipótesis especifica 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,063[a]	12	,002
Razón de verosimilitud	22,497	12	,032
Asociación lineal por lineal	7,792	1	,005
N de casos válidos	193		

Fuente:Cuestionario. Elaboración propia.

c. Toma de decisión de hipótesis general

Según la tabla 27, se observa que, al emplear el estadístico de comprobación de hipótesis Chi- cuadrado de Pearson, a través del software estadístico SPSS. V.25, se obtuvo los siguientes resultados, como p-valor = 0,002 (Sig. asintótica bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa, para afirmar que existe relación significativa entre la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a la Gobernabilidad en el distrito de San Cristóbal-Calacoa, 2020.

Hipótesis especifica N° 04

Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi).

- **Hipótesis nula**

  Ho: La gestión municipal no se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto a los Servicios en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020.

- **Hipótesis alterna**

  H1: La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto a los Servicios en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020.

f. Estadística de prueba de hipótesis general

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis general es la "Prueba de Hipótesis de Chi cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadísticas, los resultados son los siguientes:

Tabla 28

Resultados de la hipótesis especifica 4

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,226[a]	12	,000
Razón de verosimilitud	21,175	12	,048
Asociación lineal por lineal	11,019	1	,001
N de casos válidos	193		

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia.

c. Toma de decisión de hipótesis especifica 4

Según la tabla 28, se observa que, al emplear el estadístico de comprobación de hipótesis Chi- cuadrado de Pearson, a través del software estadístico SPSS. V.25, se obtuvo los siguientes resultados, como p-valor = 0,00 (Sig. asintótica bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa, para afirmar que existe relación significativa entre la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios en el distrito de San Cristóbal-Calacoa, 2020.

4.4. Discusión

En esta sección se desarrolla la triangulación comparativa de los resultados o hallazgos que se lograron obtener con los resultados de otros tipos y similares investigaciones que se han optado por citar, ya que estos han sido de principal soporte teórico considerado en la fundamentación científica, para ello, lo que se ha buscado es poder responder al problema general mediante la interrogante: ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano en el distrito San Cristóbal-Calacoa, 2020?, así mismo se respondió la hipótesis general que buscó determinar que: La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano en el distrito San Cristóbal-Calacoa, 2020.

En esa línea se determinó la incidencia de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano, para determinar la incidencia de la gestión municipal, se determinó con el coeficiente de correlación de chi cuadrada con un valor de sig. Asintótica p=0,000, menor que 0,005, por lo que determino que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano.

Según los resultados obtenidos de las dos variables en la presente investigación, con respecto al objetivo general; se logró determinar que el 55,95% de los ciudadanos encuestados han manifestado calificar como regular la gestión municipal y por otro lado un 2,07% ha respondido que es deficiente, seguidamente de un 0,52% que cree que es totalmente deficiente. En esa misma línea respondiendo la finalidad de la tesis en mención, se observó que para la variable satisfacción del ciudadano de los servicios que presta la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, el 43,52% es bajo, es decir, los servicios no cumplen en su totalidad las expectativas ni mucho menos inciden de manera significativa en la satisfacción de los ciudadanos de la localidad.

Con relación a los objetivos específicos planteados, se determinó que el 54,40% de los ciudadanos encuestados califican como “regular” la dimensión desarrollo organizacional, seguidamente el 31,09% manifiesta que es “Buena” y por otro lado el 5,70% cree que es deficiente., en esa línea el 23,83% respondió que las finanzas públicas son buenas, sin embargo, el 54,40% piensa que es regular, y solo el 1,04% cree que es

totalmente deficiente. Así también, con respecto a la gobernabilidad en la entidad pública, el 48,70% manifestó que es regular y el 4,66% piensa que es deficiente, sin embargo, el 9,84% lo calificó como excelente. Seguidamente el 57,51% de los encuestados ha diferido que los servicios en general son regulares, como también el 26,94% calificó como deficientes y el 3,11% como totalmente deficientes, finalmente solo el 12,44% de la población cree que son buenos los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa.

Según el autor, Huerta (2018) concluye en su trabajo de investigación, similar resultados donde reportan la existencia de una relación positiva significativa ($r = 0,664$ donde $p <$ de 0,05) entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Es decir, los pobladores usuarios que están medianamente satisfechos con el tiempo de atención, el trato en el servicio y la infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajatambo se relacionan con la aplicación del POI que se cumple en un nivel medio según la percepción de los propios encuestados. Por otro lado, Gamarra (2017) concluye en su investigación que existe influencia positiva de la gestión municipal contribuye de manera directa para la correcta prestación de los servicios públicos determinando que el cumplimiento de metas y objetivos tanto de la Entidad Municipal y los operadores del servicio van de la mano para lograr la satisfacción del ciudadano. Así también, Muñoz, (2019) dónde concluye según su investigación que las metas para la mejora de la gestión de los servicios municipales, permiten obtener un incremento en la recaudación de recursos propios, los mismos que inciden sobre la gestión de la municipalidad provincial del Cusco, la misma que se corrobora con el coeficiente de correlación obtenido, que alcanza el valor de 0,769, que expresa una relación alta y directa.

Por otro lado, Suárez, (2018) aterrizó a la conclusión que existe moderada relación significativa y positiva entre gestión municipal y el desarrollo local sostenido en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa –Lima, 2014 determinado por el ($rs=0.697$) con un ($p=0.000 <0.05$), finalmente para el autor, Lima, (2015) sostiene y concluye que la gestión municipal incide directa y significativamente en la satisfacción de la población en el Distrito de Jauja, debido a que a deficiente gestión municipal, hay una deficiente

satisfacción de la población demostrado mediante el cálculo de la media aritmética y la prueba chi cuadrado; la gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del Alcalde, en el cumplimiento de la ejecución de obras y con las políticas de desarrollo en el distrito de Jauja.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación se logró determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía sobre los servicios públicos que presta la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa. Para lo cual, se analizó las teorías que sustentas la gestión municipal para una eficiente prestación de servicios públicos municipales, de los cuales se concluye lo siguiente:

PRIMERA

La gestión municipal se relaciona directamente con la satisfacción del ciudadano en el distrito de San Cristóbal-Calacoa, 2020, Para demostrar ello, se empleó la prueba estadística chi-cuadrado obteniendo un p -valor =0,00 (sig. asintótica bilateral) menor que al 0,05 de significancia. Es decir, la gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano en el distrito de San Cristóbal-Calacoa, 2020. Por otro lado, con el análisis documental se ha evidenciado que la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa en el año 2020, tuvo una deficiente atención de los principales servicios municipales, los cuales fueron medidos a través del instrumento SERVQUAL, para su contrastación de estos, se obtuvieron resultados dónde la incidencia de los principales servicios en la satisfacción de la ciudadanía es regular.

SEGUNDA

La gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en su dimensión *desarrollo organizacional,* dado que la prueba estadística de chi-cuadrada, dónde se obtuvo un p-valor = 0,01 (sig. asintótica bilateral) menor que a 0,05 de significancia, Lo que indica que la gestión municipal se relaciona directamente con la dimensión finanzas públicas en un 54,40 %. Por otro lado, el análisis de los resultados evidencia que el desarrollo organizacional es regular en la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa, De igual forma existe una deficiencia en una mejora continua para incrementar mayores logros de esta dimensión lo que conlleva a una

regular gestión municipal y por lo tanto una regular calidad de los servicios municipales en la localidad.

TERCERA

La gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en su dimensión *finanzas públicas,* dado que la prueba estadística de chi-cuadrada, dónde se obtuvo un p-valor= 0,01 (sig. asintótica bilateral) menor que a 0,05 de significancia, Lo que indica que la gestión municipal se relaciona directamente con la dimensión finanzas públicas en un 54,40 %. Por otro lado, el análisis de los resultados evidencia que las finanzas públicas es regular en la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, De igual forma existe una deficiencia gestión para resultados, para administrar mejor sus finanzas públicas, mejorando notablemente en proyectos que resulten beneficiarios para la ciudadanía en la localidad, ya que según estos resultados, es claro que existe una regular gestión municipal y por lo tanto una regular manejo de esta dimensión en la comuna distrital.

CUARTA

La gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en su dimensión *gobernabilidad,* dado que la prueba estadística de chi-cuadrada, dónde se obtuvo un p-valor= 0,02 (sig. asintótica bilateral) menor que a 0,05 de significancia, Lo que indica que la gestión municipal se relaciona directamente con la dimensión gobernabilidad en un 48,70 %. Por otro lado, el análisis de los resultados evidencia que la gobernabilidad, es regular en la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, De igual forma existe una limitada atención al ciudadano de la localidad, que innumerables veces solicitan a la autoridad edil, un mejora transparencia y ejecución de obras que beneficien el desarrollo del sector, estos resultados se evidencian a través de la aplicación del instrumento SERVQUAL, es claro que existe una regular gestión municipal y por lo tanto una regular manejo de esta dimensión en la localidad de San Cristóbal.

QUINTA

La gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en su dimensión *servicios,* dado que la prueba estadística de chi-cuadrada, dónde se obtuvo un p-valor= 0,00 (sig. asintótica bilateral) menor que a 0,05 de significancia, Lo que indica que la gestión municipal se relaciona directamente con la dimensión servicios en un 57,71 %. Por otro lado, el análisis de los resultados evidencia que los servicios son regulares en la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, De igual forma existe una regular ejecución de los principales servicios como son; servicio de trámites en Registro Civil, con un 5,80%, seguidamente el servicio: Atención de trámites en la Oficina de Programas Sociales y Pensión 65 con un 5,46%, el servicio con menor puntuación ha sido, la gestión de obras para el mejoramiento del ornato público que debería brindar la municipalidad en distrito, centro poblado de San Cristóbal y anexos de la zona, lo que ha conllevado a que la población manifieste la notable deficiencia de gestión municipal en la actualidad, calificando la gestión municipal del alcalde de turno, con un 63.73 % del total de la población.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Incidir en el fortalecimiento y mecanismos para mejorar la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal Calacoa, a través de las dimensiones determinadas, dónde se ha identificado que su relación y satisfacción de los ciudadanos, es regular, motivo suficiente para su evaluación y toma de decisiones a posterior, dónde se sugiere una mayor transparencia en su gestión y acercamiento más periódico con la ciudadanía para analizar y atender sus principales demandas, contribuyendo así a mejorar sus condiciones socioeconómicas y calidad de vida de los ciudadanos del distrito y sus anexos.

SEGUNDA

Impulsar un plan de *desarrollo organizacional* en la Municipalidad Distrital de San Cristóbal Calacoa, a través de directivas internas y lineamientos que permitan un rápido accionar con la atención de las principales demandas de la localidad, con un enfoque en mejora continua en su gestión municipal y administrativa, de este modo, ofreciendo una oportuna atención en los programas sociales y servicios, siendo estos los principales factores, que demandan la ciudadanía, es decir, en paralelo, no dejar a un lado el fortalecimiento de capacidades al personal administrativo, ya que son la pieza clave para poder atender a más pobladores de acuerdo a sus necesidades y problemáticas de la localidad.

TERCERA

Promover nuevas estrategias que contribuyan en un manejo y uso eficiente de las *finanzas públicas* de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, administrando, controlando, ejecutando y evaluando, mejor su distribución en sus programas presupuestales y acciones centrales, esto para poder atender y satisfacer al ciudadano, a través de las diferentes demandas sociales que se palpita en la localidad, es decir, incidir en un uso eficiente de sus recursos, para una ejecución oportuna

en proyectos de inversión pública y actividades sociales que sumen en reducir las principales brechas que existen en la localidad de san Cristóbal.

CUARTA

Fortalecer sus políticas de *gobernabilidad* en la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, contribuyendo así a la reducción de sus principales brechas sociales, económicas y servicios básicos, que existen en la localidad, a través de una mejora continua, gestionando más recursos para mayores inversiones en la localidad, resaltando un trabajo más articulado con las entidad públicas y la ciudadanía, es decir, si existe una buena gobernabilidad y un trabajo en equipo Entidad-Ciudadanía, se reflejaran una mejora en su desarrollo local de forma progresiva debido a las atenciones necesarias que demanda la población.

QUINTA

Mejorar los principales *servicios* municipales diagnosticados y calificados con menor porcentaje por parte de la población a través de los instrumentos aplicados como el de SERVQUAL, siendo estos, los que se deberán atender por parte de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa, buscando nuevos mecanismos de poder llegar a más usuarios con los programas sociales y servicios que son limitados por parte de la comuna distrital, es decir, existen servicios municipales que deben ser fortalecidos, tanto a nivel; presupuestal, mayor capacidad operativa, fortalecimiento de capacidades, sensibilización, entre otros, que son principales causas que en ocasiones estos programas no llegan a cubrir el total de la demanda local, ya que la principal misión de finalidad de toda entidad pública es la mejora de las condiciones de vida de cada ciudadano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alex Eduardo Gamarra García, G. F. (2017). La Gestión Municipal y la Prestación de los Servicios Públicos de Lima Metropolitana. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*.

Cano, A., & Huaringa, H. (2013). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba,Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cordero, A. E. (2016). La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo turistico sustentable . *Universidad Mayor de San Andrés* .

Cossio, W. E. (2018). La gestión municipal y su relación con el ordenamiento territorial en el distrito de santa rosa de quives, Lima. Lima, Perú.

Crespo, M. J. (diciembre de 2020). *La comunicación de la administración pública.* Obtenido dehttps://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=PM6FDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=LVr7-Ql-It&sig=4uK8aJVYEG-zNpYkdV0TycxiXPM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Díaz, G. M. (2012). Instrumentos de Planificación de la Gestión Municipal Chilena. *Universidad Austral de Chile*.

Huerta, C. C. (2018). Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017. *Universidad César Vallejo*.

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. Retrieved from https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

INEI. (2017). *Registro Nacional de Municipalidades Ley Nº 27563.* Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf

Latinobarómetro. (2013). *Informe Latinobarómetro 2013. Corporación Latinobarómetro, Santiago de Chile.*

Lima, R. R. (2015). Gestión Municipal y su incidencia en la Satisfacción de la población del distrtio de Jauja 2014. *Universidad Nacional del Centro del Perú*.

Mariscal, S. Y., & Castellanos, R. M. (17 de noviembre de 2017). *Las encuestas de satisfacción y su relación con la evaluación del desempeño municipal.* Obtenido de https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/172334641CC142AB0525822B007A44C6/$FILE/ayalaser.pdf

Muñoz, R. M. (2019). Metas del plan de incentivos a la mejora y modernización y su incidencia en la gestión municipal en la provincia del Cusco. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle*.

Muñoz Razo, C. (2013). Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. In Journal of Petrology (Vol. 369). https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Parasuraman, Parsu. (1985), Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research. New York: Journal of Marketing. The Free Press

Rico, J. A. (2016). Análisis de la Gestión de los Castillos Municipales en la Provincia de Alicante. *Universidad de Alicante*.

Rodríguez, C. E. (2013). La eficiencia en la gestión municipal y la desigualdad espacial del desarrollo.

Serna, M. E. (2019). Análisis de la gestión municipal de Pucusana- Lima en el marco de la Modernización del Estado. *Escuela de Posgrado de la Universida César Vallejo*.

Suárez, E. N. (2018). Gestión municipal y desarrollo local sostenido en la municipalidad distrital de Santa Rosa, Lima 2014. *Universidad César Vallejo*.

Villanueva, A., & Gonzales, R. (2017). *La gestión y planificación municipal en el Perú.* Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/270318967.pdf

Zeithaml, V. Berry, L. & Parasuraman, A. (1990). Delivering quality service. New York,

NY: Free Press. Recuperado de //www.minsa.gob.pe/ portalweb/06prevencion/

prevencion_75.asp

Zeithaml, Valerie; PARASURAMAN, Parsu.; BERRY, Leonard. (2004). Modelo de la calidad del servicio

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia: "Gestión Municipal y su incidencia en la satisfacción del ciudadano del distrito San Cristóbal-Calacoa, 2020"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano en el distrito San Cristóbal-Calacoa, 2020? PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a) ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto al Desarrollo Organizacional en el distrito de San Cristóbal -Calacoa, 2020? b) ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a las Finanzas Municipales en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020? c) ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a la Gobernabilidad en el distrito de San Cristóbal, Calacoa- 2020? d) ¿De qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a los Servicios en el distrito de San Cristóbal, Calacoa- 2020?	Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano en el distrito San Cristóbal-Calacoa, 2020. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: a) Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto al Desarrollo Organizacional en el distrito de San Cristóbal -Calacoa, 2020. b) Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a las Finanzas Municipales en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020. c) Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a la Gobernabilidad en el distrito de San Cristóbal, Calacoa- 2020. d) Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios en el distrito de San Cristóbal, Calacoa- 2020.	La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano en el distrito San Cristóbal-Calacoa, 2020. HIPOTESIS ESPECÍFICOS: a) La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto al Desarrollo Organizacional en el distrito de San Cristóbal -Calacoa, 2020. b) La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto a las Finanzas Municipales en el distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020. c) La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto a la Gobernabilidad en el distrito de San Cristóbal, Calacoa- 2020. d) La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios en el distrito de San Cristóbal, Calacoa- 2020.	**V.I. GESTIÓN MUNICIPAL** DIMENSIONES: • Desarrollo Organizacional • Finanzas Municipales • Gobernabilidad • Servicios **V.D. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO** • Elementos Tangibles • Fiabilidad o presentación en el Servicio • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía	**Tipo:** Básica, con enfoque cuantitativa **Diseño:** No experimental/ Correlacional **Nivel:** Explicativo **Población y muestra:** Población: 376 pobladores Muestra: 193 encuestados **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

ANEXO 2: Instrumento de Medición para la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO

Estimado señor(a):

El presente cuestionario pertenece a la investigación denominada:

"Gestión Municipal y su incidencia en la Satisfacción del Ciudadano en el Distrito de San Cristobal-Calacoa, 2020"

Datos Generales:

Por favor Marque con una (X) en el recuadro que corresponda:

- Edad: …….
- Sexo: (M) - (F)
- Nivel de Educación: Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnico ( ) Universitario ( )
- Ocupación: Agricultor ( ) Comerciante ( ) Peón ( ) Sector Privado ( ) Sector Público ( ) otros ( )
- Tiempo de vivencia en la localidad: 1 a 5 años ( ), 6 a 10 años ( ), 11 a 15 años ( ) 16 a 20 años ( ), 21 a 25 años ( ), 26 a más años ( )

Por favor, leer bien las preguntas y marque su respuesta con un ***(X),*** teniendo en cuenta la siguiente escala:

1	***2***	***3***	***4***	***5***
Totalmente Deficiente	***Deficiente***	***Regular***	***Bueno***	***Excelente***

Encuesta: Variable: Gestión Municipal

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	OPCIONES				
			Totalmente Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
			1	2	3	4	5
GESTIÓN MUNICIPAL	Desarrollo Organizacional	1. La Municipalidad funciona de acuerdo a objetivos y metas					
		2. Se cumple el Plan de Reordenamiento Territorial					
		3. La Municipalidad cuenta con personal calificado					
		4. La mecanización del sistema administrativo beneficia a la población					
	Finanzas municipales	5. Se ha perfeccionado y recuperado la recaudación					
		6. La ejecución de proyectos es eficiente					
		7. Las tasas municipales corresponden a los servicios prestados					
		8. Se ejecuta el presupuesto asignado.					
	Gobernabilidad	9. La ciudadanía se siente organizada					
		10. Se permite el acceso a la información					
		11. Se promueve la participación ciudadana					
		12. Existen políticas institucionalizadas focalizadas					
	Servicios	13. Los servicios municipales son eficientes					
		14. La atención al público es eficiente					
		15. Los actores sociales participan en los proyectos					

Encuesta N°02 CUESTIONARIO SERVQUAL- SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	OPCIONES					OPCIONES				
			Muy Bajo	Muy Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Elementos Tangibles	1. El personal administrativo tiene equipos de apariencia moderna.										
		2. Los elementos materiales: (folletos, avisos) son visualmente atractivos.										
		3. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.										
	Fiabilidad o prestación del servicio	4. El servicio responde a lo que usted esperaba, ¿Usted obtiene el servicio que esperaba?										
		5. Cuando el personal administrativo de servicios promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple?										
		6. Cuando un ciudadano tiene un problema, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo.										
		7. El personal administrativo realiza bien el servicio la primera vez.										

	Capacidad de respuesta	8. El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio.										
		9. Hay disponibilidad del personal administrativo para atenderle.										
		10. Si necesito resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.										
	Seguridad	11. El comportamiento de los administrativos le inspira confianza y seguridad.										
		12. Los funcionarios demuestran igualdad para todos los clientes.										
	Empatía	13. Usted recibió atención individualizada.										
		14. Los funcionarios demuestran amabilidad y buen trato.										
		15. El personal administrativo se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos.										
		16. Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios										
		17. El personal administrativo entiende las necesidades específicas del ciudadano.										

ITEM	Preguntas de Calificación a los servicios ESPECIFICOS ofrecidos por la Municipalidad Distrital de San Cristóbal - Calacoa	OPCIONES					OPCIONES				
		Muy Bajo	Muy Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P. 18	Servicio de Limpieza de calles parques y jardines.										
P. 19	Servicio de recojo de residuos sólidos (horarios y frecuencia).										
P. 20	Regulación del servicio de Transporte interurbano - rural.										
P. 21	Servicio de Trámites en la Oficina de Defensa Civil y Seguridad Ciudadana.										
P. 22	Servicio de Trámites en Registro Civil (Partidas).										
P. 23	Atención de trámites en la Oficina de Desarrollo Social.										
P. 24	Atención de trámites en la Oficina de Programas Sociales y Vaso de Leche.										
P. 25	Atención de trámites en la Oficina de Programas Sociales Pensión 65										

P. 26	Atención de trámites en la Sub Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano.										
P. 27	Gestión de obras para el mejoramiento del ornato público.										
P. 28	Atención al público en las diferentes oficinas.										

P29. ¿Cuál es el aspecto más criticable de la presente gestión de la Municipalidad distrital de San Cristóbal - Calacoa?

……

……..……..

……..……

……..

P30. ¿Cuáles son las sugerencias desde su punto de vista para mejorar el desempeño de los funcionarios y empleados de la Municipalidad distrital de San Cristóbal - Calacoa?

……

……..……..

……..……

……..

SECCIÓN 4: GESTIÓN DE AUTORIDADES

P31. ¿APRUEBA o DESAPRUEBA la gestión del presidente de la Republica de turno?

Aprueba ( ) Desaprueba ( ) No sabe / No opina ( )

P32. ¿APRUEBA o DESAPRUEBA la gestión actual del Gobernador Regional de Moquegua?

Aprueba ( ) Desaprueba ( ) No sabe / No opina ( )

P33. ¿APRUEBA o DESAPRUEBA la gestión actual del alcalde de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua?

Aprueba ( ) Desaprueba ( ) No sabe / No opina ( )

P34. ¿APRUEBA o DESAPRUEBA la gestión actual del alcalde de la Municipalidad distrital de San Cristóbal – Calacoa?

Aprueba ( ) Desaprueba ( ) No sabe / No opina ( )

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN…….

Anexo 3: Fichas de Validación por expertos

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Flor Gaayla Rosy Aalies
1.2. Grado Académico : Magister
1.3. Mención : Gestion Publica
1.4. Institución donde labora : Pad. o Studio 97
1.5. DNI N° : 04426424
1.6. Teléfono/Celular : 989652699
1.7. Dirección Domiciliaria : Vill. Magisterial 6-30
1.8. Título de la investigación : "Gestión Municipal y la Satisfacción del ciudadano del distrito de San Cristobal, Calacoa, 2020"
1.9. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Encuesta sobre Gestión Municipal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.														X						
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.															X					
4. Organización	Existe una organización lógica.															X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.															X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.															X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.															X					
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.														X						
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.															X					

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

74

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Lugar y Fecha: Moquegua 4 Julio 21

INVESTIGADOR: Vladimir Edwin Flores Ramos

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Saira Oruspe Edilberto Wilfredo
1.2. Grado Académico : Magister
1.3. Mención : Gestión Publica
1.4. Institución donde labora : Gobierno Regional Moquegua
1.5. DNI N° : 04429271
1.6. Teléfono/Celular : 931829660
1.7. Dirección Domiciliaria : Calle Manco Cápac D-7 Samegua
1.8. Título de la investigación : "Gestión Municipal y la Satisfacción del ciudadano del distrito de San Cristobal, Calacoa, 2020"
1.9. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Encuesta sobre Gestión Municipal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.															X					
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.															X					
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.															X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																X				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.															X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.															X					

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN 77

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Lugar y Fecha: Moquegua, 25-06-2021

INVESTIGADOR: Vladimir Edwin Flores Ramos

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Macedo Gonzales, Jesús Efrain
1.2. Grado Académico : Magister
1.3. Mención : Ciencia Política
1.4. Institución donde labora : UNAM
1.5. DNI N° : 29716825
1.6. Teléfono/Celular : 999132136
1.7. Dirección Domiciliaria : Calle Nicolás de Pierola B11 Urb Sta Catalina Maquegua
1.8. Titulo de la investigación : "Gestión Municipal y la Satisfacción del ciudadano del distrito de San Cristobal, Calacoa, 2020"
1.9. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Encuesta sobre Gestión Municipal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.								✓												
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.												✓								
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.												✓								
4. Organización	Existe una organización lógica.												✓								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.												✓								
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.											✓									
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.												✓								
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.															✓					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.												✓								
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.												✓								

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

67.5

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Jesús E. Macedo Gonzales
ABOGADO
C.A.A. 7519

Lugar y Fecha: Maquegua, 05 Julio 2021

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Flor Coaila Rony Andres
1.2. Grado Académico : Magister
1.3. Mención : Gestión Pública
1.4. Institución donde labora : Radio Studio 97
1.5. DNI N° : 04426424
1.6. Teléfono/Celular : 989652699
1.7. Dirección Domiciliaria : Villa Magisterial
1.8. Título de la investigación : "Gestión Municipal y la Satisfacción del Ciudadano del Distrito de San Cristóbal-Calacoa, 2020"
1.9. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Encuesta sobre Satisfacción del Ciudadano

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1.Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															X					
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables.																X				
3.Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.															X					
4.Organización	Existe una organización lógica.																X				
5.Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																X				
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																X				
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.															X					
8.Coherencia	Entre los índices, indicadores.																X				
9.Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																X				
10.Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																X				

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

78.5

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Lugar y Fecha: Moquegua 04-07-21

INVESTIGADOR: Vladimir Edwin Flores Ramos

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Saira Quispe Edilberto Wilfredo
1.2. Grado Académico : Magister
1.3. Mención : Gestión Publica
1.4. Institución donde labora : Gobierno Regional Moquegua
1.5. DNI N° : 04429271
1.6. Teléfono/Celular : 931829660
1.7. Dirección Domiciliaria : Calle Manco Cápac D-7 Samegua
1.8. Título de la investigación : "Gestión Municipal y la Satisfacción del Ciudadano del Distrito de San Cristóbal-Calacoa, 2020"
1.9. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Encuesta sobre Satisfacción del Ciudadano

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1.Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															X					
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables.															X					
3.Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																X				
4.Organización	Existe una organización lógica.															X					
5.Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																X				
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.															X					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																X				
8.Coherencia	Entre los índices, indicadores.																X				
9.Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															X					
10.Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.															X					

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN 77

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Lugar y Fecha: Moquegua, 25-06-2021

INVESTIGADOR: Vladimir Edwin Flores Ramos

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Macedo Gonzales, Jesús Efrain

1.2. Grado Académico : Magister

1.3. Mención : Ciencia Política

1.4. Institución donde labora : UNAM

1.5. DNI N° : 29716825

1.6. Teléfono/Celular : 959132136

1.7. Dirección Domiciliaria : Nicolas de Piérola 811 Urb Sta Catalina - Moquegua

1.8. Título de la investigación : "Gestión Municipal y la Satisfacción del Ciudadano del Distrito de San Cristóbal-Calacoa, 2020"

1.9. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Encuesta sobre Satisfacción del Ciudadano

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1.Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.							✓													
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables.								✓												
3.Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.												✓								
4.Organización	Existe una organización lógica.												✓								
5.Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.												✓								
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.											✓									
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.												✓								
8.Coherencia	Entre los índices, indicadores.												✓								
9.Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.												✓								
10.Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.												✓								

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

60

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Jesús E. Macedo Gonzales
ABOGADO
C.A.A. 7519

Lugar y Fecha: Moquegua 1 Julio 2021

INVESTIGADOR: Vladimir Edwin Flores Ramos

Anexo 4. Autorización para la aplicación de los instrumentos de la investigación

Municipalidad Distrital San Cristóbal

PROVINCIA MARISCAL NIETO - REGIÓN MOQUEGUA









Calacoa, 29 de diciembre del 2021

CARTA N°0010-2022-WVRR-GM/MDSC-C

SR. VLADIMIR EDWIN FLORES RAMOS

Bach. Gestión Pública y Desarrollo Social

Presente:

ASUNTO : **AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO**

REFERENCIA : FUT S/N

Por medio de la presente me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa, para manifestarle que, de acuerdo al documento de referencia presentado por su persona, **se le otorga el permiso correspondiente** para realizar la aplicación de encuestas de su trabajo de investigación denominado "Gestión Municipal y su incidencia en la Satisfacción del ciudadano del distrito de San Cristóbal Calacoa, 2020" por lo que se le dará las facilidades a fin de poder contribuir con su investigación en nuestra entidad.

Agradeciéndole la atención que brinde al presente me despido de usted.

Atentamente:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN CRISTOBAL
- CALACOA -

Ing. Walter V. Rivera Ríos
GERENTE MUNICIPAL

" Nuestro Pule, Patrimonio Cultural de la Nación"

ANEXO 5. Base de datos: Variable Gestión Municipal

N°	DO1	DO2	DO3	DO4	FM5	FM6	FM7	FM8	GOB9	GOB10	GOB11	GOB12	SERV13	SERV14	SERV15
1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	2	3
2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2
3	4	4	2	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4
4	4	4	2	3	2	3	4	3	4	2	2	4	4	3	4
5	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2
6	2	2	3	2	3	1	2	1	4	4	3	2	4	4	5
7	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
8	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
9	1	2	3	5	3	4	1	1	5	1	1	5	5	2	2
10	1	3	3	1	2	2	2	3	4	1	2	1	2	3	1
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	2	3	2	2	3	1	5	4	4	2	3	4	4
13	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
14	2	1	3	2	1	2	3	3	1	2	1	3	2	1	3
15	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	2
16	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1
17	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3
18	5	2	3	4	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4
19	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4
21	2	2	1	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2
22	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
23	3	1	3	1	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3

24	2	2	2	3	3	1	2	1	3	1	3	2	3	3	3
25	2	2	3	3	3	1	2	1	3	1	3	2	3	2	3
26	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
27	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3
28	4	3	2	3	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4
29	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
31	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	1	4	4	3
32	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4
34	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
35	3	2	4	3	1	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3
36	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3
37	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
38	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
39	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
40	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
41	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3		2	3	3	3
42	3	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	4
43	3	4	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3
44	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
45	2	4	3	3	3	1	4	2	5	3	2	3	2	4	4
46	1	3	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	5	1	1
47	1	2	4	2	3	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3
48	1	1	3	1	3	2	3	4	5	3	1	2	1	3	2
49	1	4	4	4	3	4	3	5	1	4	4	3	5	4	5

50	3	2	4	2	3	2	2	1	5	2	3	2	3	2	3
51	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	2	2	2
52	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4
53	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4
54	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4
55	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
56	2	2	4	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	2	3
57	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3
58	6	2	1	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2
59	1	2	2	1	1	2	1	1	3	3	2	1	2	2	1
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3
61	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3
63	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4
64	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
65	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
66	2	1	2	1	1	1	2	2	5	2	2	1	1	2	1
67	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	4	2	2	2	2
68	3	2	4	3	2	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4
69	3	3	3	3	2	2	2	3	5	2	3	2	3	2	3
70	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	5	4	3
71	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	4
72	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2
73	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2
74	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2

76	2	2	4	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	2	3
77	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
78	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
79	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
80	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	4
81	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
82	3	2	4	2	2	3	1	2	5	3	4	3	4	3	2
83	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2
84	2	2	4	2	1	4	3	4	1	3	3	1	4	3	3
85	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2
86	3	3	3	3	1	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
88	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
89	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
90	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
91	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	1	1	1	1	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	4
93	4	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	3
96	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2
97	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	4	2	2
98	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	2	2	2
99	2	2	4	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3
100	2	4	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	3	2
101	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2

102	3	2	3	2	1	2	2	2	4	4	3	2	2	3	2
103	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	4	4
104	1	3	3	1	5	1	1	1	5	1	2	2	3	1	1
105	2	2	2	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2
106	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	4
107	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1
108	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
109	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	4
110	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
112	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	4
113	4	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2
114	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
115	4	2	3	1	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
116	3	2	5	1	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
117	3	4	4	2	4	4	3	3	5	3	3	2	3	4	3
118	3	2	4	1	1	1	2	3	5	2	3	1	2	3	3
119	2	2	3	1	1	1	2	1	3	3	1	1	4	4	4
120	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	3	3	2
121	2	2	2	3	3	3	2	2	5	2	3	3	4	3	4
122	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3
123	3	2	3	4	2	3	2	1	5	4	3	2	3	4	3
124	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4
125	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	2	4
126	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3
127	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3

128	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3
129	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3
130	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
131	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	2	5	4	5
132	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3
133	2	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	4	3	1
134	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4
135	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1
136	2	1	1	1	2	1	3	2	4	1	1	1	1	1	1
137	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
138	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
139	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3
140	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3
141	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	4
142	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	4
143	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4
144	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
145	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3
146	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
147	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3
148	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
149	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
150	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
151	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
152	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
153	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4

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

180	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2															
181	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2															
182	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4															
183	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4															
184	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3															
185	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4															
186	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2															
187	2	2	2	2	3	4	2	2	4	3	4	2	2	2	4															
188	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2															
189	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	2	2															
190	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4															
191	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	2	2															
192	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4															
193	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3															

Fuente: Elaboración propia, Cuestionarios aplicados.

ANEXO 6. Base de datos: Variable Satisfacción del Ciudadano

ET1	**ET2**	**ET3**	**FS4**	**FS5**	**FS6**	**FS7**	**CR8**	**CR9**	**CR10**	**SEG11**	**SEG12**	**EMP13**	**EMP14**	**EMP15**	**EMP16**	**EMP17**	**CAL18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**	**27**	**28**	**31**	**32**	**33**	**34**
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7	7	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7	7	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2
3	7	5	6	3	5	7	5	7	5	7	7	1	5	7	7	5	7	7	1	5	5	7	7	7	7	7	7	3	1	1	2
3	5	5	3	3	5	5	4	5	3	8	7	3	4	3	3	5	7	7	1	5	7	7	7	7	7	5	7	2	1	1	3

4	3	7	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	6	3	6	3	5	6	2	4	4	4	7	7	5	2	7	3	3	3	2
5	4	4	6	5	5	3	7	8	7	6	4	3	7	5	8	6	7	8	6	5	6	5	6	6	5	4	8	2	2	1	2
1	1	5	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	2	5	1	1	2	4	4	4	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2
5	6	4	4	2	4	4	5	6	5	6	3	2	5	6	8	4	5	6	7	4	5	6	5	5	7	7	5	1	1	1	2
3	2	5	8	2	3	4	6	4	5	6	10	1	8	4	9	2	7	6	10	5	10	6	5	5	6	1	2	2	1	1	2
5	4	4	5	5	3	2	1	3	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	5	1	3	3	5	5	4	2	4	2	2	1	3
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	2	3	1
5	8	8	5	6	4	4	6	8	8	6	4	6	8	6	7	6	7	8	6	5	7	5	5	5	6	5	8	1	2	2	2
6	7	6	6	5	5	5	6	6	6	6	4	5	6	5	6	5	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	3	3	2	3
4	6	6	4	3	5	5	4	4	2	5	5	4	4	1	3	5	5	4	1	5	5	5	4	4	6	4	5	2	1	1	2
3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	6	2	1	3	1	3	1	5	5	3	3	6	3	6	6	3	2	2	3	3	3	2
2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	5	3	1	2	1	2	1	5	5	3	4	6	3	6	6	2	2	2	3	3	3	2
3	5	6	5	3	5	5	5	5	5	7	5	3	7	6	3	3	7	7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	3
3	3	3	3	3	5	3	3	7	3	7	3	3	7	7	5	3	3	5	7	3	7	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3
6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	6	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	1
5	5	5	7	5	6	3	2	8	8	8	8	8	8	5	5	5	5	4	5	6	6	6	5	5	5	5	5	3	3	1	2
4	4	2	5	3	3	5	3	5	5	4	5	3	3	3	5	4	6	5	1	2	6	5	1	1	3	1	2	3	3	3	2
5	5	4	4	4	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	1	2	1	2
1	2	1	1	2	2	3	5	5	1	2	4	2	5	5	5	3	3	3	4	5	6	5	8	8	5	2	6	3	1	1	2
4	1	5	4	2	4	6	3	4	4	5	2	2	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	3	3	2	2	3	2
5	3	6	5	5	4	5	4	4	5	5	5	2	5	4	5	5	7	6	3	5	5	5	4	4	5	2	4	2	2	1	2
4	4	10	1	1	1	5	5	5	7	7	7	7	7	5	5	7	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2
6	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	4	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5	5	1	1	2	1
3	3	5	2	2	4	7	2	3	6	5	2	1	5	1	2	4	6	6	7	3	7	5	7	7	6	5	5	3	2	1	2
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2

6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	4	6	7	7	6	6	7	6	7	1	1	1	1
6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	1	1	2	1
5	7	7	7	7	6	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	6	3	7	4	7	8	7	7	8	1	1	2	1
5	7	5	5	5	7	5	7	8	7	8	7	4	7	8	8	7	7	8	8	5	8	5	8	8	6	8	8	2	3	3	1
5	4	4	4	4	4	5	6	6	4	6	6	2	6	5	6	5	5	6	5	4	7	4	7	7	4	5	6	1	1	1	2
5	6	6	3	5	5	5	3	6	3	6	3	2	6	5	6	3	6	6	5	3	6	5	6	6	6	3	5	1	2	1	2
4	3	4	3	4	5	5	6	7	5	6	7	2	5	3	8	6	5	6	5	2	8	4	5	5	3	5	8	1	1	1	2
6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	3
6	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	4	4	4	4	6	6	6	6	4	4	4	4	4	1	1	1	2
6	6	7	6	6	4	6	6	6	6	6	6	5	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	6	6	6	6	7	1	2	2	2
6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	4	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	1	3	3	1
6	6	6	6	4	4	6	6	6	6	6	4	4	6	4	6	4	4	4	6	6	6	4	6	6	6	4	6	1	1	1	2
2	3	2	1	2	3	3	5	5	2	2	3	3	5	5	6	4	3	2	4	6	6	6	8	8	5	1	5	1	3	1	2
4	4	5	3	3	2	3	4	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2
6	5	5	4	3	4	6	5	4	4	6	3	5	7	5	5	5	5	4	7	5	5	5	5	5	6	5	6	1	3	1	3
7	5	8	6	3	8	4	1	1	6	6	5	6	8	5	8	5	6	8	7	4	7	4	5	5	5	3	4	1	1	3	2
							0	0																							
5	1	8	5	2	6	3	5	3	3	5	3	3	6	5	5	3	3	3	5	3	5	3	1	1	3	1	3	1	2	1	2
7	5	7	7	8	7	6	5	4	7	8	7	8	8	7	7	5	5	8	5	5	8	5	8	8	6	5	8	1	1	1	3
3	1	5	5	6	1	3	1	3	5	5	5	2	4	3	8	1	3	5	7	1	8	3	8	8	5	3	4	2	2	1	2
5	5	8	7	7	6	7	8	8	6	8	7	2	5	3	10	8	8	8	1	5	1	6	7	7	5	6	5	2	2	2	1
																					0										
4	4	5	4	2	6	5	7	8	6	6	4	3	6	4	6	4	7	7	6	4	8	5	5	5	3	7	4	2	1	1	2
5	6	5	3	3	5	6	5	6	5	6	5	2	5	5	6	5	3	3	4	5	6	5	5	5	5	3	5	1	1	1	2
3	3	3	3	4	4	3	7	5	4	3	4	2	3	3	3	3	3	8	7	5	6	5	8	8	5	3	8	2	1	1	2
3	5	6	5	3	4	6	8	5	5	6	8	3	7	4	8	5	6	5	3	4	8	4	5	5	6	5	6	1	2	2	2

6	5	8	5	6	3	3	4	6	5	7	6	7	6	2	8	5	7	7	5	5	6	4	6	6	4	4	6	1	1	1	2
5	6	5	5	3	7	5	5	8	5	8	8	3	8	7	4	6	7	7	3	5	8	3	7	7	5	8	8	2	2	2	1
3	3	4	4	2	3	2	3	9	9	6	5	2	5	3	8	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	2	6	2	1	1	2
4	4	4	4	4	4	6	6	6	4	4	6	2	4	4	8	5	5	5	4	4	8	3	3	3	3	5	5	1	1	1	2
3	4	3	4	3	1	1	3	5	5	5	5	2	5	3	5	3	5	5	4	4	6	4	5	5	3	5	5	1	1	2	2
3	3	3	1	1	3	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	3	5	5	3	3	5	4	4	4	2	4	6	1	1	1	2
5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2	4	5	2	1	1	2
5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	2	5	5	7	5	5	6	6	6	8	6	6	6	3	6	6	1	1	2	2
5	5	5	5	6	6	6	6	7	5	5	5	2	7	7	7	7	5	2	4	5	5	5	3	3	5	6	5	3	3	3	3
5	7	7	7	6	7	6	7	7	7	5	5	7	7	6	5	7	7	7	3	6	7	7	7	7	7	5	7	1	1	3	1
6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	4	6	7	7	7	7	7	6	7	1	2	2	1
4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	4	2	6	4	4	4	4	4	6	4	6	4	6	6	4	6	6	2	1	1	2
3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	2	2	3	2	5	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2
4	3	8	4	4	3	4	8	7	8	4	3	2	3	4	8	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	1	1	1	2
5	7	7	1 0	3	7	8	8	8	6	10	8	2	10	4	8	5	10	10	7	6	6	6	5	5	6	7	1 0	2	2	2	2
5	6	7	5	4	5	6	5	5	6	4	6	2	7	5	8	6	7	7	4	5	5	5	4	4	5	6	7	1	1	2	2
6	4	8	6	4	4	3	8	5	3	5	6	5	6	4	3	6	5	8	7	5	6	6	7	7	4	1	5	1	1	1	2
5	4	7	6	3	5	6	6	8	6	4	4	3	6	5	7	3	6	7	7	5	6	5	6	6	3	4	6	2	1	1	2
4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	1	5	1	5	1	3	3	4	1	5	1	3	3	1	3	5	1	1	1	2
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	6	4	4	6	5	5	3	3	4	3	3	3	3	5	5	2	1	2	2
6	6	7	7	7	8	8	8	8	8	8	6	2	5	8	6	8	6	7	6	2	8	6	8	8	5	8	8	1	1	1	1
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	1	3	1	1
6	4	9	4	6	7	7	6	2	4	4	4	4	4	6	6	6	6	7	6	6	7	4	4	4	6	4	4	1	3	3	2
6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	6	4	6	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1	1
6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	4	6	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	3	3	3	2

6	6	6	4	4	4	6	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	6	4	6	6	4	4	6	1	2	1	2
4	6	7	6	4	6	7	4	6	4	4	4	4	6	6	4	4	4	4	5	5	7	5	5	5	5	4	5	2	2	1	2
7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	2	7	6	7	6	7	8	8	5	8	4	8	8	4	6	8	2	1	1	1
4	4	5	5	5	3	8	8	8	5	7	5	2	4	4	8	6	7	8	6	5	8	4	4	4	6	3	7	1	1	1	2
5	6	7	5	5	6	8	5	8	4	7	5	2	5	6	8	6	7	8	6	5	8	6	8	8	3	5	8	1	1	2	1
3	3	7	6	8	8	7	5	7	5	9	7	2	9	7	8	7	7	10	1	3	10	4	9	9	5	7	3	1	3	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	5	2	2	7	7	7	7	2	2	2	1	1	2	2
2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	5	5	3	5	5	5	3	4	3	5	5	2	2	4	1	1	1	2
6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	1	3	1	3
6	6	6	6	4	4	6	6	6	6	6	4	4	6	4	6	4	4	4	4	6	7	6	6	6	4	4	6	1	1	1	2
6	6	6	6	6	6	4	6	6	7	4	4	4	4	4	6	4	4	4	6	4	6	4	6	6	6	6	7	1	2	1	2
6	6	4	6	4	4	6	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	6	7	6	4	4	4	4	6	1	1	1	2
6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	6	4	6	7	4	4	4	4	7	6	6	6	4	6	6	1	1	1	2
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	1	3	1	3
3	3	5	5	7	5	3	6	5	7	5	5	7	5	5	3	5	5	5	3	8	6	5	5	5	5	6	6	1	1	3	1
7	7	6	6	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	2	3	1	1
5	3	3	3	3	4	5	3	2	2	2	2	7	2	5	3	3	3	5	5	2	7	5	6	6	5	3	5	2	2	2	2
6	7	5	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	4	3	5	5	3	3	1	1	7	5	6	6	6	1	1	1	3	3	2
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	2
5	3	3	5	6	5	6	5	6	5	3	7	3	3	3	3	3	7	7	2	2	7	7	7	7	2	2	2	3	3	3	3
4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	7	5	7	7	2	2	7	7	7	7	7	7	7	3	3	3	2
7	7	7	5	3	3	7	3	7	3	5	3	3	5	3	3	3	7	5	2	6	6	6	7	7	3	3	3	1	1	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	7	2	2	7	5	7	7	2	2	6	1	3	1	2
5	5	7	5	6	3	3	5	6	5	8	6	2	5	6	7	5	3	6	7	5	7	5	7	7	4	1	5	1	2	1	2
3	5	7	3	7	3	3	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	3	3	1	1

8	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	6	1	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	2	3	1	1	1	2
6	2	8	3	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	1	8	5	4	4	1	1	6	6	1	1	2	1	4	1	2	1	2
5	3	3	3	3	5	7	5	3	3	3	3	3	6	5	4	5	5	3	5	6	6	3	7	7	5	1	2	1	1	2	1
3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	2	2	6	2	4	4	2	1	1	1	1	1	2
7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	2	1
4	5	4	3	5	3	5	3	5	4	5	6	1	5	4	6	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	2
6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	1	1	1	3
3	2	6	4	2	4	5	2	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	1	3	5	5	7	7	3	2	3	3	2	3	2
5	5	7	5	5	3	4	3	7	3	3	3	8	5	3	7	3	5	4	3	3	7	7	7	7	3	3	7	1	2	1	2
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	2	2	2	6	6	2	1	1	3	3	1	2
5	7	7	4	4	4	7	6	7	6	3	3	2	4	5	5	4	6	3	5	2	1	1	2	2	3	5	4	3	3	2	3
3	7	8	5	5	6	7	5	7	6	4	2	2	3	3	8	4	9	4	5	2	1	1	2	2	4	2	4	2	3	3	1
5	6	8	3	4	3	6	5	8	5	8	7	2	8	6	8	6	5	6	5	3	8	5	8	8	4	6	5	1	1	2	2
5	6	5	4	3	4	5	3	7	8	5	3	2	5	3	8	5	6	6	4	5	5	6	5	5	3	5	6	1	1	2	2
3	1	4	4	4	1	6	6	8	10	5	5	6	5	8	7	5	6	8	5	6	6	5	8	8	3	4	6	1	1	1	2
3	4	3	4	1	5	3	5	5	6	4	5	2	4	4	5	6	6	6	6	4	6	4	6	6	2	5	4	1	1	1	2
2	4	8	7	3	4	7	8	7	5	8	4	3	6	4	6	5	5	8	6	6	5	5	3	3	5	3	4	1	2	1	2
5	3	7	5	3	3	4	7	6	4	6	5	5	6	3	4	7	7	8	7	5	6	5	8	8	3	4	6	1	1	1	2
5	4	5	4	4	6	7	5	8	6	7	4	6	7	5	7	5	7	8	6	6	5	6	8	8	6	4	8	1	1	1	2
4	4	5	5	4	3	5	4	6	6	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	3	3	1	2	2	2
3	7	3	3	3	7	3	5	5	3	3	7	7	7	6	3	7	5	4	2	2	7	7	6	6	3	5	7	1	2	1	1
4	5	6	5	6	6	7	5	5	5	6	6	6	6	7	5	6	6	7	6	7	7	6	6	5	5	4	6	1	2	3	3
5	5	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	3	3
5	4	5	4	3	5	6	6	6	6	7	6	5	5	6	5	6	2	2	4	5	6	6	6	6	5	7	4	3	2	2	2
4	2	4	4	3	2	5	3	3	2	4	5	1	5	3	4	3	5	5	5	3	4	5	6	6	6	4	5	3	1	1	2

5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	1	1	1	2
3	3	7	7	3	3	3	5	8	8	8	3	2	3	3	7	4	3	7	7	3	7	3	8	8	3	8	8	1	3	1	3
3	5	3	3	3	1	5	3	5	3	1	1	3	5	5	1	3	1	5	1	1	5	5	5	5	1	1	3	3	3	3	2
3	3	7	8	3	5	1	1	7	5	1	1	3	5	5	1	7	6	4	1	3	7	2	2	6	6	4	8	3	1	1	2
6	6	6	5	5	5	3	5	5	4	4	1	1	4	4	4	5	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	3	3	3	3
3	4	6	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	4	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	4	1	4	1	1	1	3
3	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	6	6	6	6	5	6	5	6	5	2	6	1	2	2	2
5	5	7	6	6	5	6	6	5	6	5	6	1	5	5	5	5	7	7	4	6	6	6	6	6	6	5	5	3	3	1	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	5	1	2	5	2	4	4	3	1	4	1	2	2	2
5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2
5	5	7	6	5	6	5	6	4	5	4	4	1	5	4	4	4	7	7	1	4	6	5	5	5	5	3	5	1	2	2	2
6	6	4	6	4	4	4	4	7	6	4	4	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	1	2	2	2
6	7	3	5	3	4	4	4	6	6	5	5	1	5	5	5	5	7	7	1	4	7	7	7	7	7	5	7	1	2	2	2
6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	4	7	6	4	7	7	7	4	7	1	1	1	1
4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	3	5	3	3	3	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2
6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	1	1	1	1
4	4	6	6	7	4	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	4	6	7	7	6	4	5	5	5	5	6	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	6	4	4	6	4	4	4	4	4	6	6	4	4	6	4	1	2	1	2
4	6	8	6	6	6	6	6	6	4	4	4	8	6	6	4	4	4	6	7	6	4	4	4	4	4	6	7	3	2	1	2
4	5	7	7	7	7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	1	2
7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	4	6	7	4	4	6	6	6	7	7	7	7	7	5	5	5	1	2	1	1
6	7	7	6	6	4	6	4	6	7	7	6	4	4	6	5	5	6	4	7	6	4	7	4	6	7	6	6	2	1	1	1
3	3	3	3	3	5	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	5	4	4	4	6	6	4	4	4	4	2	4	2	2	1	2
4	6	7	4	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	6	2	2	1	1
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	1	2
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1

6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	1	2	2	1
4	6	8	8	8	8	8	8	6	6	8	6	8	8	8	8	8	4	6	8	8	8	8	8	6	4	4	4	1	2	1	1
2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	4	4	2	2	2	2	5	2	3	2	1	2
4	6	8	8	8	6	4	4	4	4	4	4	6	8	8	8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1
7	5	5	7	7	7	7	7	5	5	5	7	7	7	5	7	7	7	5	4	4	7	7	5	7	7	7	7	1	2	1	1
4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	8	6	4	4	4	6	6	1	1	1	2
4	4	4	4	6	6	6	4	4	6	4	4	6	4	6	4	6	3	3	5	7	3	3	3	3	3	3	5	3	2	1	2
4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	4	6	6	4	4	4	4	4	5	7	7	4	4	4	4	4	6	8	1	1	1	2
4	6	8	6	4	4	4	4	6	6	6	6	8	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	1	2	1	2
4	7	4	4	4	4	6	4	6	4	6	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	8	6	4	4	1	1	2	2
3	5	6	6	4	6	4	4	6	6	5	5	4	6	5	5	5	5	5	1	3	6	6	5	6	5	5	6	3	3	3	2
4	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	1	7	7	7	7	3	3	1	7	7	6	7	7	7	7	5	3	1	1	3
3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	7	3	5	5	1	1	7	1	7	7	1	1	6	1	2	1	2
1	7	7	3	2	3	4	3	4	3	4	4	1	5	1	1	4	5	5	1	7	7	7	7	7	3	1	1	3	2	3	2
3	4	7	7	3	5	2	1	7	4	2	1	1	3	4	1	5	7	4	1	3	7	2	6	6	4	4	8	2	2	2	3
3	3	3	6	7	7	6	7	7	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	1	3	7	4	7	7	5	4	5	3	3	3	2
2	2	3	3	2	1	4	2	2	2	5	1	1	4	2	6	4	5	5	1	3	6	7	7	7	3	4	2	3	2	3	2
6	6	7	5	4	6	6	6	7	7	6	5	5	6	6	6	5	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	1	3	1	3
6	6	7	5	6	7	6	7	7	6	6	5	5	6	6	6	5	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	1	3	3	3
2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	5	5	1	2	7	7	6	6	5	1	6	1	3	3	2
4	6	8	8	6	4	4	4	4	6	4	4	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	6	6	4	6	4	4	1	1	1	2
2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	1	1	2
6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	1	1	1	1
3	6	6	8	3	6	8	3	3	3	3	6	8	8	8	8	6	8	6	6	6	8	8	6	8	6	8	8	1	2	1	1
4	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	6	4	6	6	6	4	4	6	6	4	4	4	6	4	4	4	6	3	2	1	2
3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	6	4	4	4	6	4	4	4	1	2	1	2

3	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	7	7	7	7	5	5	7	5	5	1	1	1	1
4	6	7	7	5	4	4	4	4	6	8	8	8	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	6	6	6	1	1	1	1
4	7	7	7	4	6	4	6	4	4	4	6	6	6	6	6	7	7	4	6	4	4	4	4	4	4	6	6	1	1	2	1
8	8	8	8	8	8	8	6	6	8	6	6	6	8	6	6	8	7	5	7	7	7	5	7	5	7	7	7	1	1	1	1
3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	8	6	4	4	4	4	4	4	4	6	1	1	1	2
4	4	7	6	6	4	7	4	4	4	4	6	7	7	7	4	4	4	6	7	4	4	4	4	4	6	8	4	1	2	1	2
4	7	4	4	4	4	4	4	4	6	6	4	4	4	4	4	6	4	4	4	6	8	8	6	4	6	8	6	1	2	1	1
4	6	8	8	8	4	4	8	6	8	6	6	6	4	4	4	4	4	6	8	8	8	6	4	4	4	4	4	1	2	2	1
8	6	6	6	6	9	8	8	8	8	6	8	6	8	6	6	8	6	8	8	6	8	8	8	6	6	8	8	1	1	1	1
3	6	6	6	3	3	6	3	3	3	6	6	6	6	6	3	6	4	4	6	7	4	7	6	6	4	4	7	1	1	1	1
6	6	4	7	5	5	5	7	7	6	7	5	5	3	7	6	5	4	4	6	3	3	4	4	4	4	6	6	1	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	1	1	2	2

Fuente: Elaboración propia, Cuestionarios aplicados.

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con la Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2022-UNAM que aprueba el Reglamento que regula el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos : Vladimir Edwin Flores Ramos
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N° : 73269316
Correo electrónico : vladimiredwinfloresramos@gmail.com
Teléfono/Celular : 971 382 063

2. GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado (X)
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía ( )
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.) ( )
s) Informes de suficiencia profesional ( )
t) Patentes producidas por académicos/as ( )

4. TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)

a) Tesis **(X)**
b) Trabajo de Investigación **( )**
c) Trabajo de suficiencia profesional **( )**
d) Trabajo académico **( )**

5. DATOS DE LA PUBLICACION

a) Título: GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DEL DISTRITO DE SAN CRISTÓBAL- CALACOA, 2020

b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra: https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : 5.04.00
c) Fecha de publicación: 2022

6. DATOS DEL ASESOR:

a) Nombres y Apellidos : FLORENCIA BEATRIZ HERRERA CORDOVA
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 04431420
c) ORCID : *0000-0002-7584-9549*

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 73269316
NOMBRES Y APELLIDOS : Vladimir Edwin Flores Ramos

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas.

La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X).

(X) **SI autorizo que se deposite inmediatamente.**

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 73269316

NOMBRES Y APELLIDOS : Vladimir Edwin Flores Ramos

FECHA : 2022

