



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción Vecinal frente a la Gestión Municipal en el  
Período 2012-2014. Distrito de Santiago de Surco**

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

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Rocío del Pilar Marcos Ruiz**

**ASESOR:**

**Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2017**

---

Presidente

---

Secretario

---

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
Vocal

### **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a mis hijos, por quienes junto con mi esposo damos a cada momento nuestra vida y nuestro esfuerzo, y que son nuestro motor de vida.

### **Agradecimiento**

A mis padres que con su ejemplo me enseñaron a luchar y perseverar.

A mi esposo y mis hijos que me alentaron en todo momento a seguir adelante en cada etapa de esta maestría.

## Declaración Jurada

Yo, Rocío del Pilar Marcos Ruiz, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07286083, con la tesis titulada " Satisfacción Vecinal frente a la Gestión Municipal en el Período 2012-2014. Distrito de Santiago de Surco"

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 7 de febrero de 2017

Firma.....

Rocío del Pilar Marcos Ruiz

DNI: 07286083

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: " Satisfacción Vecinal frente a la Gestión Municipal en el Período 2012-2014. Distrito de Santiago de Surco"; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se exponen los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de la variable y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema y los objetivos. En el capítulo dos se presenta la variable en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado por las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamentan las recomendaciones y el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas. Finalmente se presentan los anexos correspondientes.

## Índice de contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	24
1.2.1 Variable: Gestión Municipal	24
1.2.3 Marco conceptual	33
1.3 Justificación	37
1.4. Problema	39
1.5 Objetivos	40
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variable de investigación	42
2.2 Operacionalización de variables	42
2.3 Metodología	42
2.4 Tipo de estudio	43
2.5 Diseño	45
2.6 Población, muestra, muestreo	46
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	48
2.8 Método de análisis de datos	50

2.9 Aspectos éticos	51
<b>III RESULTADOS</b>	<b>53</b>
<b>IV DISCUSIÓN</b>	<b>65</b>
<b>V CONCLUSIONES</b>	<b>68</b>
<b>VI RECOMENDACIONES</b>	<b>71</b>
<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>80</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	81
Anexo 2. Instrumentos	83
Anexo 3. Validación	88
Anexo 4. Base de datos	113
Anexo 5. Artículo científico	134



### Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Satisfacción vecinal	41
Tabla 2	Satisfacción vecinal frente a Distrito saludable-Beneficiarios	51
Tabla 3	Satisfacción vecinal frente a Distrito saludable-Actividades	52
Tabla 4	Satisfacción vecinal frente a Distrito seguro-Unidades	53
Tabla 5	Satisfacción vecinal frente a Educación y cultura-Beneficiarios	54
Tabla 6	Beneficiarios de Educación y cultura por año	55
Tabla 7	Satisfacción vecinal frente a Educación y cultura-Actividades	55
Tabla 8	Actividades de Educación y cultura por año	56
Tabla 9	Satisfacción vecinal frente a Distrito Ambientalmente sostenible-M2 y unidades	57
Tabla 10	Satisfacción vecinal frente a Distrito Ambientalmente sostenible-Actividades	59
Tabla 11	Satisfacción del vecino surcano por dimensión	110
Tabla 12	Reporte por dimensión – Beneficiarios 2012	111
Tabla 13	Reporte por dimensión – Beneficiarios 2013	113
Tabla 14	Reporte por dimensión – Beneficiarios 2014	115
Tabla 15	Resumen Distrito saludable – Beneficiarios anuales por aspecto desarrollado	117
Tabla 16	Resumen Distrito seguro – Unidades anuales	118
Tabla 17	Resumen Educación y cultura – Beneficiarios anuales por aspecto desarrollado	119
Tabla 18	Resumen distrito ambientalmente sostenibles – M2 y unidades por aspecto desarrollado	120
Tabla 19	Deporte y recreación – actividades por sector 2012	121
Tabla 20	Educación y cultura – actividades por sector 2012	122
Tabla 21	Ambiente sostenible por sector 2012	123
Tabla 22	Deporte y recreación – actividades por sector 2013	124
Tabla 23	Educación y cultura – actividades por sector 2013	125
Tabla 24	Ambiente sostenible por sector 2013	126
Tabla 25	Deporte y recreación – actividades por sector 2014	127
Tabla 26	Educación y cultura – actividades por sector 2014	128
Tabla 27	Ambiente sostenible por sector 2014	129

## Lista de Figuras

Figura 1	Diseño de investigación comparativo, no experimental	45
Figura 2	Satisfacción vecinal frente a Distrito saludable – Beneficiarios	53
Figura 3	Satisfacción vecinal frente a Distrito saludable – Actividades	54
Figura 4	Satisfacción vecinal frente a Distrito seguro - Unidades	55
Figura 5	Satisfacción vecinal frente a Educación y cultura – Beneficiarios	56
Figura 6	Satisfacción vecinal frente a Educación y cultura – Actividades	57
Figura 7	Satisfacción vecinal frente a Distrito ambientalmente sostenible – m2	59
Figura 8	Satisfacción vecinal frente a Distrito ambientalmente sostenible – unidades	60
Figura 9	Satisfacción vecinal frente a Distrito ambientalmente sostenible – Actividades	61

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo comparar la satisfacción vecinal frente a la gestión municipal en las dimensiones o líneas estratégicas de distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente sostenible, en la municipalidad de Santiago de Surco para los años 2012 al 2014, para lo cual se consideraron de acuerdo a cada dimensión las actividades desarrolladas y los beneficiarios de ellas, los metros cuadrados trabajados y las unidades según correspondiera. Para el caso de distrito saludable se consideraron escuelas, talleres y festivales realizados, así como artes marciales, tenis, ejercicio físico, skate y patines, fútbol, bicicleta, basquet, voley y se agruparon en otros los desarrollos con menor actividad. Para distrito seguro se consideraron las unidades implementadas por la municipalidad para puestos de vigilancia, unidades móviles y cámaras de video. En lo referente a educación y cultura se consolidó la siguiente información de educación: exposiciones y campañas, capacitaciones, talleres, charlas, becas y eventos educativos. Para cultura fueron: talleres, retretas, galerías de arte y teatro. En distrito ambientalmente saludable se consideraron los metros cuadrados de mantenimiento de pistas y veredas así como la cantidad de actividades desarrolladas en este aspecto, y para el caso de mobiliario se consideraron las unidades a las que se hizo mantenimiento y limpieza.

La metodología seguida para el desarrollo del trabajo tuvo enfoque cuantitativo, de tipo básico, alcance descriptivo comparativo, diseño no experimental. La población de estudio corresponde a la población del distrito de Santiago de Surco, el tamaño de muestra no fue precisado por la municipalidad, tomándose como datos la satisfacción vecinal informada por la municipalidad para distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente sostenible, así como los reportes estadísticos anuales.

Del estudio realizado se concluye que los vecinos surcanos tienen baja satisfacción frente a la gestión de distrito saludable y de educación y cultura, siendo el resultado en ambos casos, menor año a año. Para la gestión de distrito seguro

los vecinos si perciben satisfacción y ésta está ha sido considerablemente mayor en el año 2014. En cuanto a la gestión de distrito ambientalmente sostenible se puede decir que la percepción vecinal se mantiene casi constante en los tres años.

***Palabras clave:*** Satisfacción vecinal, Gestión municipal y dimensión.

## Abstract

The present research had as the objective to compare neighborhood satisfaction with municipal management in the dimensions or strategic lines of healthy district, safety district, education and culture and environmentally sustainable district, in the municipality of Santiago de Surco for the years 2012 to 2014, For which it was considered according to each dimension the activities developed and the beneficiaries of them, the square meters worked, the units as appropriate. In the case of healthy districts, schools, workshops and festivals were considered, as well as martial arts, tennis, physical exercise, skate and skates, soccer, bicycle, basketball, volleyball and grouped in other, developments with less activity. For the safety district, the units implemented by the municipality were considered for surveillance posts, mobile units and video cameras. In terms of education and culture, the following education information was consolidated: exhibitions and campaigns, trainings, workshops, talks, scholarships and educational events. For culture were: workshops, retreats, art galleries and theater. In an environmentally healthy district, the square meters of maintenance of tracks and sidewalks were considered, as well as the amount of activities developed in this aspect, and in the case of furniture, the units that were maintained and cleaned were considered.

The methodology followed for the development of the work has had a quantitative approach, of basic type, comparative descriptive range, and non-experimental design. The study population corresponds to the population of the district of Santiago de Surco, the sample size was not specified by the municipality, taking as data the neighborhood satisfaction reported by the municipality for the healthy district, the safe district, education and culture And environmentally sustainable district, as well as annual statistical reports.

The study concluded that the neighbors have low satisfaction with healthy district management and education and culture, resulting in both cases, less year by year. For the safe district management the neighbors if they perceive satisfaction and this one has been considerably greater in the year 2014. Regarding the

management of district environmentally sustainable it is possible to be said that the perception of the neighborhood remains almost constant in the three years.

**Key words:** Neighborhood satisfaction, municipal management and dimension.

## **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1. Antecedentes Internacionales**

España Ramírez (2015) Tesis “Modelos de Participación Ciudadana. Una Propuesta Integradora”. Universidad Carlos III de Madrid. Esta tesis tuvo como objetivo proponer y evaluar un modelo explicativo de participación ciudadana a partir de variables derivadas de las teorías estructurales y las de elección, con la finalidad de disminuir las brechas que existían entre gobernantes y gobernados y servir de apoyo a los gobiernos locales que decidieran trabajar con políticas públicas participativas, de manera que tuvieran cómo evaluar los retos y oportunidades a afrontar para alcanzar el éxito. Las hipótesis fueron planteadas en base a teorías que permitían enfoques totalmente distintos en cuanto a quienes ofrecían mayor posibilidad de participación ciudadana: ciudadanos con mayores capacidades socioeconómicas y pertenecientes a agrupaciones políticas (modelo del voluntarismo cívico), ciudadanos con alta conciencia cívica y que se sienten seguros, capaces y sienten orgullo de participar en política (modelo general de incentivos), ciudadanos con niveles altos de educación, con cultura política e interesados en la misma (modelo cognitivo), personas de escasos recursos, con problemas de diferente índole (modelo de equidad y justicia) y los ciudadanos pertenecientes a agrupaciones y bien relacionados (modelo de capital social). La Metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel comparativo; entre sus principales conclusiones tiene que, la intervención en políticas participativas está relacionada con los recursos personales de cada ciudadano, en el orden siguiente: educación (23%), interés por la política (43%), nodesafección política (33%), normas sociales positivas (12%), eficacia (17%) y orgullo comunitario (28%). Se relaciona con la presente investigación porque proporciona una idea de los aspectos que la comunidad puede estar considerando como importantes en nuestra localidad, que deberían ser evaluados para saber cómo proceder para lograr mayor participación de manera eficaz.



España Campos (2014) Tesis “Participación ciudadana y administración local”. Universidad de Castilla-La Mancha. La metodología de la presente tesis de tipo cualitativo, descriptivo comparativo, no experimental, hace un análisis de la participación ciudadana en diferentes países de América Latina y España, considerando la problemática y/o nivel de participación alcanzada en cada uno de ellos entre los años 2003 a 2009. En esta investigación concluye el autor que la participación ciudadana, dados los diferentes tipos de asociaciones que puede tener, puede verse dificultada en su interacción con la gestión pública, por las políticas que se apliquen. La Gestión Municipal y la participación ciudadana están muy relacionados, la municipalidad durante su gestión requiere escuchar a los actores públicos y privados de este escenario, tanto asociaciones como público en general, considerando sus necesidades, sugerencias, propuestas, para así garantizar el sistema participativo. Para lograr una buena gestión favoreciendo la participación ciudadana, considera que deben seguirse ciertos principios y considera que en nuestro país, esta participación está siendo efectiva, con la participación tanto de la ciudadanía como tal, como de las asociaciones que toman parte, haciéndose un trabajo colaborativo con las instituciones públicas. Con el apoyo de la participación ciudadana logran mejorarse los sistemas, lográndose un cambio en la calidad de vida de la comunidad.

Venezuela Rastelli (2013) Tesis “Estrategia para integrar la Reducción del Riesgo en la Gestión Municipal de Chacao como elemento de la sostenibilidad”. Universidad Simón Bolívar. La presente tesis tuvo como objetivo demostrar la necesidad de integrar la gestión del riesgo transversalmente en la gestión de los procesos municipales para lograr el desarrollo local sostenible, tomando como modelo la Municipalidad de Chacao. La metodología es de enfoque cualitativo hermenéutico con cuatro características: empírica y orientada al campo, holística, interpretativa y empática, buscando recuperar la información necesaria y estructurarla coherentemente. Se empleó un enfoque estructural sistémico que implicó una investigación documental, teórica y de prácticas de gestión de riesgo local en varias ciudades y países, el análisis de la estructura funcional de la alcaldía y el análisis teórico del deber ser para integrar el riesgo en todas las áreas funcionales del Municipio como parte de sus propios procesos. En esta tesis Rastelli

concluye que la gestión local de riesgo en áreas urbano marginales debe tener una estrategia definida en función a la localización geográfica, relación social y empoderamiento comunitario, lo que implica que debe estar comprometida la comunidad como tal. Además concluye que todos los proyectos de desarrollo deben comprender el enfoque de riesgos, con la participación de la comunidad desde los gobiernos locales y considera que la participación de las organizaciones civiles es necesaria para desarrollar la gestión local del riesgo en sus diferentes ámbitos. Así mismo indica la necesidad de capacitación para aprender a afrontar los riesgos, aprovechando experiencias pasadas y tal vez vividas por los mismos miembros de la comunidad, respetando la interculturalidad y creencias religiosas.

Ecuador Moya (2012) Tesis “Participación Ciudadana y Desarrollo Local en el Subsector de San Juan con los Modelos de Gestión del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (2001-2011)”. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. En este trabajo de investigación se ha analizado para el Sub Sector de San Juan, los procesos de participación ciudadana definidos bajo el modelo de gestión del Municipio de Quito entre los años 2001 al 2011 con el objetivo de determinar cómo han influenciado en la gestión municipal y en el desarrollo de dicha localidad, así como la percepción social y cultural alcanzada en la comunidad. La investigación es de tipo cualitativa, experimental, con entrevistas a funcionarios del municipio y dirigentes comunales, antiguos y nuevos, usando un muestreo intencional en función a experiencia y participación, contrastando las respuestas con las opiniones en cuanto a la gestión, de personajes claves de la comunidad sin importar su concordancia o no con los modelos de gestión aplicados, haciendo una comparación entre los resultados obtenidos de las tres fuentes encuestadas, concluyendo que la participación ciudadana implica reconocer los diferentes actores con sus diferencias individuales, contextos, historias de vida, conocimiento, formación, cultura y relaciones, para poder alcanzar el objetivo común, sin embargo se evidencia en la Municipalidad caso de estudio, una gestión de servicio, sin entenderse el principio de participación, sino prevaleciendo el concepto asistencialista, paternalista y clientelar. Una gestión puede iniciar un proceso estructurado de participación ciudadana, que debe ser revisado y ajustado en función a los resultados que se obtengan, debiendo ser aprovechado por las

gestiones que le sucedan, en las lecciones aprendidas. Para el caso de los presupuestos participativos, se requiere capacitar y formar a los ciudadanos para que puedan ejercer su derecho a participar, lo que es una obligación municipal, que requiere de convocatorias y asambleas, así como evaluación de avances, para evidenciar compromiso y participación ciudadana, pertenencia a la localidad y la percepción de atención a las necesidades de la comunidad.

Ecuador Ortiz y Suarez (2013) Tesis “Indicadores de Gestión de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil del año 2010-2011 Calificados por la Ciudadanía”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. En la tesis los autores hacen reconocimiento de la formalización que ha tenido en Ecuador, la legislación municipal, estando claramente definidas las funciones y responsabilidades de las autoridades municipales y donde el Código de Organización Territorial, Autónoma y Descentralizada ha definido con precisión la capacidad de los gobiernos municipales de implementar sistemas de participación ciudadana y su metodología de regularización. Hacen referencia a los retos a los que deben responder los municipios actuales, relacionados a gobernabilidad democrática y los nuevos conceptos de ciudadanía, la competitividad y generación de oportunidades económicas, la infraestructura urbana generando espacios de calidad y calidad de vida a la comunidad de manera sostenible. Para el desarrollo de la investigación los autores trabajaron con encuestas direccionadas a una muestra estratificada y aleatoria a la población guayaquileña tomando como punto de partida indicadores definidos por el Banco Mundial y desarrollando nuevos indicadores de gobernabilidad municipal con la finalidad de mejorar la medición de la gestión municipal de la ciudad de Guayaquil, en función a la aceptación ciudadana. Los indicadores trabajados consideraron: “Voz y Rendición de cuentas” concluyéndose que no está claramente entendido el derecho a participar de la gestión municipal. “Estabilidad Política y Ausencia de Violencia”: concluyéndose que la comunidad percibe que el nivel de violencia es responsabilidad del poco accionar de la municipalidad en ese tema. “Efectividad Gubernamental”: que resultó bastante satisfactorio aun cuando se reconoce que hay aspectos que mejorar. “Acción de Control y Regulación”: considera conocimiento de las normativas, así como la percepción de la gestión, con resultados medianamente satisfactorios. “Estado de

Derecho”: resultó medianamente aceptable debido al desconocimiento de lo que se hace verdaderamente en las comisarías municipales y garantías de los derechos humanos aplicadas por los concejales del Municipio. “Control de Corrupción”: resultó con alto nivel de reconocimiento a la existencia de corrupción municipal. Del análisis de estos resultados concluyeron que la comunidad de Guayaquil no tiene verdadero conocimiento de la gestión municipal y de sus derechos como ciudadanos y que están adquiriendo el conocimiento de manera empírica. Esta herramienta puede servir a la gestión municipal para evaluar cómo está relacionándose realmente la municipal con la comunidad y el conocimiento que ésta tiene de la primera. Es una herramienta que podría ser tomada en cuenta en el Municipio de Santiago de Surco, para obtener sus propios indicadores, más idóneos.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales.**

Mera, (2011) Tesis “Modelo de Intervención Social Sostenible de Organización que genere Liderazgo en la Gestión del Centro Poblado Pacherez-Lambayeque, 2008-2009”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Esta tesis fue desarrollada bajo el enfoque de Investigación – Acción Participación, buscando lograr el desarrollo en la comunidad en estudio, lo que requiere la participación activa de los comuneros previa capacitación y organización de la población, concluyendo que la Gestión Municipal, en este caso, en el poblado de Pacherez-Lambayeque, requiere la participación ciudadana para trabajar en el desarrollo de la comunidad, para lo que es importante sensibilizar a la población en la toma de conciencia y el deseo de superación. Esto implica un arduo trabajo bilateral entre municipalidad y comunidad, a través de diálogos y reuniones, trabajo que pueda lograr una conexión adecuada y el empoderamiento de la comunidad, para una participación integral, así como el cambio de una posición asistencial a una posición promocional, con propuestas de proyectos en base a sus necesidades. Con este esfuerzo se logró, en Pacherez, una organización dinámica y participativa, formalizada, que trabaja subdividida por sectores y reconocida por la Municipalidad, que contribuye en educación, salud, seguridad ciudadana, relaciones

institucionales, apoyo a la microempresa, lográndose así una gestión eficiente por parte de la Municipalidad y la comunidad y tal vez lo más importante, sostenible en el tiempo.

Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz (2012) Tesis “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades”. Pontificia Universidad Católica del Perú. La presente tesis trabajó sobre la motivación y satisfacción laboral necesarias en el personal de las municipalidades para que éstas sean eficientes en su importante trabajo de contribuir al desarrollo del país. El enfoque empleado fue cuantitativo, el tipo de investigación descriptivo no experimental y correlacional. Trabajaron sobre tres municipalidades de Lima y Callao siendo los objetivos de estudio planteados, la medición de la satisfacción laboral en cada municipalidad muestreada y la comparación entre estas mediciones, la medición de los impactos de los factores que marcaron la satisfacción, siendo también comparados y el análisis de las diferencias significativas en cuanto a satisfacción y la influencia que pudiera existir de factores como tiempo de servicio, género, condición laboral, entre otros, concluyéndose que había satisfacción por el reconocimiento a la tarea cumplida y conformidad con la remuneración, pero que esta satisfacción estaba en relación con la condición laboral, es decir a mejor condición laboral, mayor nivel de satisfacción, existiendo también influencia de liderazgo y factores como el tiempo de servicio.

Ramírez, Salgado & Huapaya (2012) Tesis “Factores que limitan la gestión de las políticas de desarrollo económico local en la municipalidad provincial de Abancay en el periodo 2007-2009”. Pontificia Universidad Católica del Perú. La presente tesis analiza cómo intervienen los diferentes factores en la Gestión Municipal para el desarrollo económico de una localidad, enfocado en la provincia de Abancay con la finalidad de identificar quién o qué limita la gestión y proponer políticas para desarrollar capacidades y fortalezas municipales que promuevan el desarrollo. Considera las actitudes y comportamiento de los actores involucrados y sus diferentes intereses con referencia a la gestión municipal, la comprensión e involucramiento con ésta. Si bien la investigación de la tesis en curso es sobre un distrito, Santiago de Surco, tiene aplicabilidad en los conceptos y las lecciones

ciudades. La metodología empleada fue estudio de caso y la estrategia metodológica, cualitativa. Las unidades de análisis fueron las autoridades ediles y los actores económicos que toman parte en la localidad. Se trabajó con muestreo no probabilístico, eligiendo la muestra por conveniencia, dividiéndola en tres grupos: autoridades municipales, funcionarios municipales y actores económicos, dividido éste último a su vez, en dirigentes de organizaciones económicas, empresarios y productores, concluyendo que la Municipalidad elaboró un Plan de Desarrollo Concertado 2003 - 2013, que no se aplica como corresponde, trabajándose más en función a demandas puntuales, que a planes previamente definidos, por falta de infraestructura, de capacitación y formación del personal municipal y de una gestión medida por desempeño de las responsabilidades y objetivos asignados, además que los presupuestos sufren variaciones y recortes. No existe una buena coordinación, entre los actores económicos locales y la Municipalidad, teniendo los primeros el concepto que ésta última no es realmente la gestora y responsable del desarrollo económico que pueda estar teniendo la provincia, sino por el contrario, ha puesto trabas al mismo. Es necesario un mayor acercamiento de la Municipalidad y los actores económicos locales para lograr el entendimiento mutuo, conocer exactamente el rol que corresponde a cada uno, de manera también que los actores económicos olviden la posición asistencialista que pudieran tener y pasar a ser actores directos en concertación con las autoridades municipales.

Ganoza (2015) Tesis “Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la municipalidad de Puerto Eten 2015-2020”. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. En esta tesis, de tipo aplicativo con diseño no experimental, la autora precisa que la gestión municipal no responde a los problemas y solicitudes de la población, porque no toma en cuenta la realidad local, concluyendo que la aplicación de un plan estratégico logra mejorar la Gestión Municipal, en cuanto a eficacia, calidad y productividad en la gestión. En el caso de estudio de la tesis de Ganoza, este plan está proyectado para el período 2015 – 2020, específicamente en el Puerto Eten. Lo tomamos como ejemplo para el caso actual en estudio para la Municipalidad de Santiago de Surco, considerando el plan estratégico ya planteado y revisado, y su relación con el contexto tratado de participación ciudadana.

Masaveu (2014) Tesis “El Presupuesto Participativo y la Participación Ciudadana de los Usuarios de la Municipalidad de San Bartolo en el Año 2013”. Universidad César Vallejo. Diversos aspectos y componentes del accionar municipal influyen en su gestión y en la percepción que tiene la comunidad respecto a ella. Cómo la municipalidad atiende los problemas de su comunidad tiene mucho que ver con el presupuesto participativo y con la participación ciudadana como tal. La tesis se enfoca en esta relación a través de una investigación de tipo básica cualitativa, descriptiva correlacional, en la que se ha aplicado una encuesta a una muestra del distrito, concluyendo que si existe una correlación entre ambas variables: presupuesto participativo y participación ciudadana. Se entiende así que, para que la comunidad considere a la municipalidad desarrollando una buena gestión, es importante que tenga una participación activa en la que sienta la priorización de sus necesidades contribuyendo en el desarrollo de los proyectos y actividades en pro de su atención.

Carrasco (2011) Tesis “El rol de la comunicación en los procesos de participación ciudadana a nivel local: El caso del distrito de Barranco”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Esta tesis cualitativa, de carácter exploratorio y descriptivo, está enfocada en la importancia de una clara comunicación en lo correspondiente a participación ciudadana, como apoyo para lograr una buena gestión municipal, en este caso en el distrito de Barranco, Lima. La participación ciudadana en el distrito está limitada por el nivel de información al que ésta tiene acceso en las sesiones de Concejo Municipal, definido por ley, lo que evidencia una comunicación limitada y un accionar ciudadano de la misma forma. En las conclusiones manifiesta el autor que la comunicación se mejora a través de mecanismos y asociaciones vecinales, que pueden acceder a una mejor relación con la Gestión Municipal, por efecto del diálogo y discusión de intereses comunes en la comunidad, tratados en reuniones organizadas en horarios y lugar de conveniencia de los involucrados. Sin embargo, esto no es suficiente, es necesario un correcto aprendizaje de la metodología, organizada y planificada, que se debe llevar para lograr una participación ciudadana que tenga llegada a la Gestión Municipal.

## **1.2 Bases Teóricas y Fundamentación Científica**

Considerado el tema de investigación como Satisfacción Vecinal frente a la Gestión Municipal en cuatro de las líneas estratégicas de la municipalidad es importante tener claro los términos.

### **1.2.1 Variable: Satisfacción vecinal**

Satisfacción vecinal está referida al grado de satisfacción y sosiego que pueda tener el vecino, en este caso del distrito de Santiago de Surco, frente a las obras y acciones realizadas por sus autoridades municipales para las dimensiones consideradas en el estudio.

La municipalidad tiene como parte de su gestión municipal definida dentro del Plan Concertado 2009-2021, líneas estratégicas sobre las cuales estructura sus planes de trabajo para satisfacer las demandas vecinales. En este caso de estudio se están considerando cuatro de las líneas estratégicas, que para esta investigación denominaremos dimensiones, que son distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente sostenible, para comparar la satisfacción vecinal en estas cuatro líneas, con las obras desarrolladas por la municipalidad en cuanto a actividades y personas beneficiadas con dichas actividades.

### **Satisfacción del cliente**

“Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos” (ISO 9000:2005, p.9). Buscar la satisfacción de un cliente implica, monitorear y analizar sus expectativas y necesidades para asumir resolverlas y poderlas satisfacer, como lo menciona Galviz en su libro *Calidad en la Gestión de Servicios* (Galviz, 2011). Puede ser que un cliente no se queje, pero eso no significa que esté satisfecho necesariamente. La satisfacción de un cliente está relacionada a cómo percibe éste la calidad del producto o servicio que recibe, cómo lo juzga y cómo lo valora, lo que es de vital importancia para la empresa o institución que lo brinda, sea ésta pública



o privada. Para una buena gestión es necesario conocer las necesidades y demandas de los clientes, aunque éstos no las manifiesten abiertamente, saber escuchar y llegar verdaderamente al cliente logrando entenderlo, es el camino para lograr su satisfacción.

Saber cómo es la percepción del cliente y su nivel de satisfacción mayormente está dado por encuestas. También se puede conocer a través de reuniones, a través de las quejas, de las llamadas telefónicas recibidas y a través de los diferentes contactos con el cliente.

### **Calidad de servicio**

Entendiendo calidad como la forma en que una organización logra la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, calidad de servicio está referida a la calidad de producto intangible que el cliente recibe a través de un servicio. Como lo menciona la revista IIPSI en el artículo La Satisfacción y la calidad de servicios en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana:

a) Depende de la capacidad de respuesta de la organización o, más específicamente, b) del ajuste de esta a las demandas del mercado, de la actitud personal, favorable o desfavorable, de sus trabajadores respecto a la atención del cliente y; c) de la capacidad profesional de los trabajadores, en términos de un desenvolvimiento solvente que produzca un efecto favorable en el cliente. (Loli, Del Carpio y otros, 2013, p.174).

La calidad como lo indica el artículo antes referido, no depende sólo del producto o servicio entregado como tal, cumpliendo especificaciones definidas, está totalmente interrelacionado con la forma como éste se da, influye directamente la capacidad de las personas que trabajan para la realización del producto o servicio, tanto cognitiva como emocionalmente. La calidad del servicio para lograr la satisfacción del cliente requiere un proceso global organizado, estructurado en base a estrategias, objetivos, con programas de trabajo, con capacidad de rectificar y mejorar los procesos, en función a sugerencias o correcciones aprovechables.

Según Reeves y Bednar (1994, p.419) se podrían considerar cuatro definiciones en cuanto a calidad actualmente. Calidad como excelencia: Que considera que las organizaciones de servicios deben tratar de lograr los mejores resultados, debiendo definir previamente lo que consideren como excelencia. Calidad como ajuste a las especificaciones: Considerando que los productos deben estar estandarizados en base a especificaciones, lo que permite un producto mejor definido y comparable con otros, Calidad como valor: que considera que un bien o servicio son percibidos en función a factores como precio, accesibilidad, comodidad del cliente, consumidor o usuario, no en un sentido absoluto sino a su percepción, siendo algunas veces complicado identificar las necesidades o expectativas para cada uno. Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores: es en esta definición que la calidad es alcanzada en función a la percepción de los clientes y la satisfacción de sus expectativas, lo que es complicado porque no todos valoran al mismo nivel las necesidades e inclusive a veces no las saben identificar.

**Cliente:**

“Es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios” (Manual de Atención al cliente CEPAM 2013, p. 12). En el caso de esta investigación el cliente está dado por el vecino surcano y la empresa que busca satisfacer sus necesidades es la Municipalidad, tratando de satisfacer necesidades de servicios de su comunidad, por estas razones hablaremos de satisfacción vecinal. Hablar de clientes satisfechos, en nuestro caso, vecinos satisfechos, es hablar de posibilidades de desarrollo más factibles de alcanzar, porque vecinos satisfechos con la gestión de sus autoridades implica motivación, convivencia tranquila, promueve buenas relaciones.

**Dimensiones para la Satisfacción vecinal frente a la Gestión Municipal**

Las Gestión Municipal en un contexto de participación ciudadana según el Plan de Desarrollo Concertado (2009-2021), trabaja en función a líneas estratégicas, que

para el caso de la presente investigación serán consideradas como dimensiones y de las cuales se están tomando las siguientes:

### **Dimensión 1 - Distrito Saludable:**

La salud es uno de los puntos de partida para que una comunidad se desarrolle, siendo importante iniciar los cuidados desde la primera infancia sin olvidar a las personas de mayor edad y diferentes condiciones sociales y económicas. Para efectos de la investigación el enfoque estuvo en la prevención a través del deporte y la recreación, dejando el tratamiento a los expertos como responsabilidad directa (Plan de Desarrollo Concertado, 2009-2021).

El deporte es una actividad que ayuda a mantener cuerpo y mente sana, porque permite ejercitar los músculos y tener la mente alejada de pensamientos dañinos como las drogas y la delincuencia. La Municipalidad de Santiago de Surco se preocupa de promover el deporte a través de campeonatos y campañas de deportes en lozas deportivas del distrito.

La recreación promueve la unión familiar y grupal, a través de diferentes eventos o tan solo de espacios abiertos que permitan disfrutar de la naturaleza, el juego de los niños, un buen paseo o una conversación amigable en un ambiente acogedor.

El deporte y la recreación considerados dentro de esta dimensión, son relevantes porque captan la atención de los vecinos de manera saludable, logrando relacionar, integrar a quienes participan, promoviendo el desarrollo en un ambiente sano y limpio mental y emocionalmente.

Según lo señalado por la Organización Mundial de la Salud, un distrito saludable es aquel en el que las autoridades, instituciones, organizaciones y ciudadanos trabajan juntos para mejorar la calidad de vida de sus habitantes, implementando una estrategia que promueva e incremente la ejecución de las actividades de promoción de la salud en el ámbito local, de manera prioritaria en la

agenda política; involucrando a las autoridades y a la comunidad. (Plan de Desarrollo Concertado de Santiago de Surco 2009 – 2021. p.11).

El MINSA conceptualiza los municipios saludables como aquellos en los que sus diferentes actores, es decir, autoridades, instituciones y organizaciones públicas y privadas y la sociedad que los integra, se enfocan en trabajar para conseguir mejoras en la calidad de vida de la población, elevando el nivel cultural, educativo, condiciones de vida y confort, en forma equilibrada con el entorno bajo principios solidarios, justos, brindando igualdad de oportunidades y trato. También generan acciones de promoción de la salud, a partir del compromiso de las autoridades municipales locales y regionales y sectores públicos con el objetivo de establecer políticas públicas y agendas de trabajo en salud que ayuden a tener comunidades saludables.

De la guía metodológica de Municipios Saludables desarrollada por Pathfinder International - Catalyst Consortium, se extrajo el concepto siguiente: “Un municipio saludable es aquel donde todos sus ciudadanos, instituciones y organizaciones trabajan conjuntamente para la salud, el bienestar y la calidad de vida de sus habitantes”. (OPS / OMS.1990).

### **Dimensión 2 - Distrito Seguro:**

La tranquilidad de las personas tiene una relación estrecha con el ambiente en el cual vive, se desplaza y/o trabaja. Cuando la persona tiene temor de salir a cualquier hora porque pueda ser asaltado, su domicilio violado, su familia agredida o amenazada, u otras situaciones apremiantes, se genera un ambiente de inseguridad que afecta el desenvolvimiento de la comunidad en general. Velar por la seguridad de ésta, es responsabilidad de la municipalidad, a través de los mecanismos de Seguridad Ciudadana implementados en el distrito y apoyados con la Participación Ciudadana. Esta es una de las dimensiones en las que la comunidad debe dejar la posición asistencialista por una participación activa para disminuir el índice delincencial y trabajar en el desarrollo de proyectos y medidas de protección (Plan de Desarrollo Concertado, 2009-2021).

Esta dimensión refleja el interés de la ciudadanía, las instituciones y el gobierno local sobre la seguridad integral de la comunidad. Si bien no se define precisamente el término Distrito Seguro, para efectos de esta investigación se enfoca el concepto en Seguridad Ciudadana, como “una situación social, donde predomina la sensación de confianza, entendiéndosela como ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica, donde el Estado debe garantizar la vida, la libertad y el patrimonio ciudadano”. (Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Santiago de Surco, 2007.p.7).

Según la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, se tiene el siguiente concepto sobre Seguridad Ciudadana:

La acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas. (Ley N° 27933, Artículo 2).

### **Dimensión 3 - Educación y Cultura:**

“La educación es el influjo previsor, directriz y formativo de los hombres maduros sobre el desarrollo de la juventud, con miras a hacerla participar de los bienes que sirven de fundamento a la sociedad” (Willmann, como se citó en Sarramona, 1989).

En cuanto a educación, la Municipalidad de Santiago de Surco a través de sus autoridades se preocupa por mantener y mejorar el nivel de instrucción alcanzado por los niños en edad escolar a través de diversas acciones y campañas.

En lo relacionado a Cultura, ésta debe ser considerada desde los orígenes del distrito con sus tradiciones que incluyen fiestas patronales, lugares turísticos, gastronomía típica, hasta la actualidad con ambientes de promoción cultural como el Parque de la Amistad, el Centro Cívico de Vista Alegre, que cuenta con auditorio además de canchas deportivas y otros ambientes al servicio de la comunidad. Anualmente se organiza un calendario cultural y se promueven campañas en las que suelen apoyar los vecinos con las diferentes agrupaciones ciudadanas.

#### **Dimensión 4 - Distrito Ambientalmente Sostenible:**

En este punto es importante partir por hablar del medio ambiente, para posteriormente hacerlo de su sostenibilidad.

En sus orígenes el distrito de Santiago de Surco como la mayoría de los distritos en Lima gozaba de extensas áreas naturales, en este caso cercanas al río Surco; eran verdes valles, que se han ido perdiendo con la habilitación de áreas urbanas en sus diferentes contextos, razón por la que en la actualidad las áreas verdes existentes están siendo posibles como parques, alamedas, jardines, que necesitan cuidados permanentes para que puedan servir de pulmón, ya que el ambiente se ve perjudicado por la contaminación que produce el parque automotor que circula por el distrito y los desechos que se generan a nivel doméstico, público e industrial. Hace unos años la municipalidad viene promoviendo una importante campaña de concientización para la segregación y reciclaje de la basura de alguna manera aprovechable. (Plan de Desarrollo Concertado, 2009-2021).

Es importante acotar que los vecinos necesitan ser parte activa para lograr que el medio ambiente pueda ser conservado, mejorado incluso por proyección, para tener un distrito en el que se pueda vivir en el futuro, en función a trabajar desde ahora con campañas de sensibilización.

En esta dimensión la investigación del presente trabajo estuvo abocada al mantenimiento de pistas y veredas como puntos importantes para acceder a áreas verdes y su mantenimiento, así como el mantenimiento y limpieza de mobiliario como complemento que permite gozar de áreas verdes y del servicio que la comunidad requiere.

Ser un distrito Ambientalmente sostenible consiste en el manejo adecuado de recursos y los residuos sólidos referidos a los servicios de mantenimiento ambiental. “..... Es mantener las condiciones ambientales del distrito y seguir innovando para dar solución a otros problemas ambientales como la contaminación atmosférica, los ruidos y la calidad del paisaje urbano” (Plan de Desarrollo Concertado de Santiago de Surco 2009 – 2021. P.24).

## **Gestión Municipal**

La Municipalidad es el ente encargado de dirigir las acciones para el desarrollo y bienestar de una comunidad, en este caso de la comunidad de Santiago de Surco, a través de una gestión que integre aspectos tan importantes como la salud, seguridad, educación, cultura y la protección del medio ambiente, de manera organizada. Esta gestión es entendida también como gobernanza y ha ido cambiando en el tiempo:

Según Natera, el concepto de gobernanza se refiere a un nuevo estilo para gobernar, diferente al modelo jerárquico, que se caracteriza por la mayor interacción y cooperación entre el Estado y los actores no estatales al interior de los equipos mixtos públicos y privados en la toma de decisiones. (Natera, 2004, p.6).

En el presente trabajo de investigación se ha comparado la satisfacción vecinal es decir cómo percibieron los vecinos la gestión municipal, si se refleja una mayor satisfacción o no, frente al resultado de la gestión municipal en cada dimensión en base a los trabajos desarrollados en cuanto a actividades y/u obras y la cantidad de personas beneficiadas.

Las dimensiones seleccionadas se tomaron de las líneas estratégicas del Plan de Desarrollo Concertado de Santiago de Surco 2009 – 2021, considerándose aquellas en las que la ciudadanía puede intervenir más directamente, apoyando a la Municipalidad, según lo comentado por los mismos presidentes de algunas juntas vecinales. El análisis ha sido desarrollado para el período 2012 – 2014 tomando como referencias iniciales, las encuestas de satisfacción de los vecinos, en las dimensiones consideradas.

## **Municipalidad**

De acuerdo a lo que indica la Ley Orgánica de Municipalidades en nuestro país: “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. Artículo I).

Además esta ley precisa que las municipalidades tienen autonomía política, económica y administrativa para los asuntos que son de su competencia. “La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico” (Ley N°27972. Artículo II).

Otro concepto a considerar para municipalidades es el expresado por Soria en el Diccionario Municipal Peruano:

Son órganos de gobierno local que se ejercen en las circunscripciones provinciales y distritales de cada una de las regiones del país, con las atribuciones, competencias y funciones que le asigna la Constitución Política, la Ley Orgánica de Municipalidades y la Ley de Bases de la Descentralización. En la capital de la República el gobierno local lo ejerce la Municipalidad Metropolitana de Lima. En los centros poblados funcionan municipalidades conforme a ley. Las municipalidades son provinciales o distritales. Están sujetas a régimen especial las municipalidades de frontera y la Municipalidad Metropolitana de Lima. Las municipalidades de centros poblados son creadas conforme a la Ley Orgánica de Municipalidades- Ley Nro.27972. (Soria, 2011, p.202).

### **Participación Ciudadana**

De acuerdo a la definición dada por el Jurado Nacional de elecciones, se entiende que la participación ciudadana corresponde al derecho y oportunidad, individual o colectiva, de los ciudadanos a manifestar sus intereses y demandas a través de actos, con el objetivo de influir en propuestas y determinaciones del gobierno en los diferentes niveles del estado contribuyendo así a la mejora de la gestión pública y calidad de vida de la comunidad. (Guía de Participación Ciudadana, 2008.p.8).



La participación ciudadana es considerable en las sociedades que tienen el objetivo de consolidarse democráticamente, dándose en diferentes ambientes, con variedad de culturas, que manifiestan un objetivo común, el de solucionar los problemas sociales de la comunidad. (Guillen, A., Sáenz, K., Badii, M. y Castillo, J. 2009).

En las sociedades modernas, la participación ciudadana va más lejos de los procesos electorales, porque implica participación activa, control y moderación del poder que se otorga a los gobernantes a través de mecanismos de participación ciudadana, que fortalecen y acrecientan la vida democrática de dicha sociedad. (Pérez, 1999, como se citó en Daena, 2009, p.180).

Según Kooiman (2003), en los últimos tiempos los gobiernos locales se han visto influenciados en el desarrollo de sus actividades y gestión, por la participación ciudadana, como parte de su política, al aplicar el modelo de gobernanza, en este caso gobernanza local, modelo basado en la democracia entre los diferentes actores sociales, políticos y administrativos. (Citado en Ramírez, 2015, p.15).

### 1.2.3. Marco conceptual

**Satisfacción:** “Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria” (RAE.es).

**Cliente:** “Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa”. (RAE.es).

El cliente puede ser también usuario o consumidor, según utilice un bien, consuma el bien o producto.

**Calidad:** Para el caso de esta investigación, interesa el concepto de calidad entendida como usuario o cliente, es decir en función a lo que éste quiere. “La calidad se define como la adaptación al uso para el que el producto se compra o la

manera en que el producto cubre la función para la que está diseñado” (Evans y Lindsay, 2005, p.13). Entiéndase producto también como servicio.

**Servicio:** “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico” (Evans y Lindsay, 2005, p.58). Como lo indican Evans y Lindsay, el servicio debe buscar la satisfacción o exceder si puede, las expectativas del cliente, las que deben ser consideradas como especificaciones y estándares de desempeño.

“Actividad o labor que realiza una persona natural o jurídica ajena a la entidad para atender una necesidad de esta última. Esta persona puede estar sujeta a resultados para considerar terminadas las prestaciones del servicio” (Soria, p. 299).

**Vecino:** “Que habita con otros en un mismo pueblo, barrio o casa, en vivienda independiente. Que ha ganado los derechos propios de la vecindad en un pueblo por haber habitado en él durante el tiempo determinado por la ley” (RAE.es).

**Satisfacción vecinal:** Considerando que vecino se refiere a la persona que reside normalmente en determinado lugar, se tomó la siguiente definición de satisfacción residencial.

“...la actitud o el afecto que produce el hecho de vivir en un determinado contexto. En palabras de Weidemann y Anderson (1985, p. 156): «Es la respuesta emocional a la vivienda, sentimiento positivo o negativo que los ocupantes tienen por donde ellos viven. Como tal, es una representación global de las respuestas afectivas de la gente al ambiente socio-físico en el cual vive. .... Una aproximación a la satisfacción residencial más conductista es la suministrada por Gold (1980, p. 151), definiendo ésta como «las gratificaciones o el placer derivado de vivir en un ambiente concreto» (Aragón y Américo, p. 135)

**Dimensión:** Nominación que se da en esta investigación a cada línea estratégica del Plan Concertado de la Municipalidad de Santiago de Surco.

**Línea estratégica:** Rubro en el cual se enfoca la acción de la municipalidad para promover el desarrollo de su comunidad, en base a la cual se proyectan objetivos específicos y líneas de acción. Para el caso de estudio estas líneas estratégicas son: distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente sostenible.

**Distrito saludable:** “Según lo señalado por la Organización Mundial de la Salud es aquel donde todas las autoridades, instituciones, organizaciones y ciudadanos trabajan unidos a favor de la salud, el bienestar y la calidad de vida de sus habitantes” (Plan 2009-2021, p. 11)

**Distrito seguro:** “Esta línea refleja el interés de la ciudadanía, las instituciones y el gobierno local sobre la seguridad integral.....asumida en el proceso de formulación del plan no sólo como seguridad ante el delito, sino también como seguridad ante desastres” (Plan 2009-2021, p. 16).

**Educación:** “Crianza, enseñanza y doctrina que se da a los niños y a los jóvenes. Instrucción por medio de acción docente”. (RAE.es).

Educación es “Formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen” (Diccionario Oxford.2015).

**Cultura:** La UNESCO brinda una definición para cultura de acuerdo a los cuadernos de Trabajo, como el conjunto de rasgos que identifican a una sociedad o grupo social, diferenciándola de otra, por los aspectos intelectuales, afectivos, espirituales y materiales, su estilo de vida, derechos, valores, tradiciones y creencias, brindándole al hombre la capacidad de meditar y tomar acciones sobre sí mismo. La cultura es la que hace al hombre lo que es y cómo es, en cuanto a ética, raciocinio, capacidad para la crítica y para aceptarla, analizando las propias situaciones hacia el logro de cambios y mejoras que permitan su trascendencia. (UNESCO 1982, como se citó en Maraña, 2010, p.9)

**Distrito Ambientalmente Sostenible:** Hace referencia a la necesidad que tiene la Municipalidad de velar por mantener un medio ambiente sano, conservado y de ser posible mejorado en el tiempo, sobre el cual se basa la definición presentada en esta investigación.

**Sostenibilidad ambiental:** Es el equilibrio que se alcanza entre la sociedad y la naturaleza de la cual aprovecha, en base a una relación armoniosa, sin amenazar las fuentes de recursos naturales permitiendo así que las futuras generaciones puedan gozar del ellas. (Coherencia 2016).

**Municipalidad:** La Real Academia de la Lengua Española, define el término de municipalidad como ayuntamiento: “Corporación compuesta por el alcalde y varios concejales para la administración de los intereses de un municipio” (RAE.es).

**Gestión Municipal:** De acuerdo al concepto de la Asociación de Municipalidades de Honduras, la gestión municipal:

Se refiere a la capacidad de analizar opciones de política, acordar prioridades y orientar los programas de desarrollo municipal a la consecución de resultados, para lo cual se requieren procesos e instrumentos de información, planificación y presupuesto de ingresos, gastos e inversión. También se refiere al cumplimiento de normas y estándares nacionales en cuanto a controles internos, documentación, registros, operaciones financieras, etc. aplicadas a las áreas de tributación, recaudación y tesorería, operaciones de contratación de bienes y servicios y administración del recurso humano. (Amhon, p.11)

Como lo menciona Pastor (2009), los gobiernos municipales se han dado cuenta que deben dejar su forma de administración tradicional cerrada y reactiva, abriéndose al contacto con la ciudadanía, buscando generar relaciones con ésta para solucionar sus necesidades. (Pastor, 2009.p.109).

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación cuantitativa está basada en hechos científicos comprobables, en su análisis y resultados obtenibles de hechos reales, en los que no participa la subjetividad, las creencias, los prejuicios y/o cualquier aspecto que dependa del sentir de la persona.

#### **1.3.2. Justificación metodológica**

La municipalidad de Santiago de Surco, al igual que las demás municipalidades, tiene la responsabilidad de publicar la información de su gestión anual en aras de demostrar la transparencia de trabajo.

La metodología utilizada es importante porque ha sido trabajada con información pública de la municipalidad a la cual pueden acceder las personas a través de internet y la página web de la municipalidad o solicitándola a través del portal del transparencia. En medida que más personas se interesen por conocer la gestión de su municipalidad ayudarán a ésta a mejorar su gestión así como mejorar la forma como la comunican o difunden. También es importante para que las municipalidades en general revisen su gestión, cómo están comunicando, de manera que sea fácilmente entendible por todos, ya que en este caso se ha podido constatar que no todos los años se informa de la misma forma e incluso uno de los años, la información no fue publicada oficialmente.

Las dimensiones o líneas estratégicas a comparar pueden variar según la persona o la municipalidad, siendo trabajadas en su totalidad o de acuerdo a cada interés.

### **1.3.3. Justificación práctica**

El presente trabajo busca evaluar cómo la gestión municipal es percibida por la comunidad, si tiene eco con la participación comunal activa y eficaz, que apoye al municipio en la presentación, ejecución y supervisión de proyectos de desarrollo según su envergadura, así como el apoyo también directo en la difusión y organización de campañas de educación, cultura, salud, seguridad, medio ambiente y demás, que contribuyan a hacer sentir al vecino surcano, satisfecho de vivir en su distrito.

Este estudio sirve para que las personas en general como vecinos de éste y otros distritos analicen su satisfacción como vecinos frente a la gestión que realiza su municipalidad, en función a sus necesidades. De la misma forma es importante para las municipalidades, para que evalúen cuánto refleja la satisfacción vecinal, la gestión que vienen realizando y propongan las mejoras necesarias en base a las verdaderas necesidades de su comunidad, también podrán saber en base a los resultados obtenidos, si las encuestas de satisfacción pueden o deben ser mejor enfocadas.

### **1.3.4. Justificación legal**

Constitución Política del Perú

Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.

Ley N° 27901 – Ley que dispone beneficios a favor de los integrantes de las Juntas Vecinales y establece el Día de las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana.

Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del estado

Ley N° 27783 – Ley de Bases de la Descentralización

Ley N° 26300 – Ley de los Derechos de Participación y control ciudadanos.

Ley N° 28611 – Ley General del Ambiente.

Decreto Supremo N° 002-2009-MINAM – Reglamento sobre Transparencia, Acceso a la Información Pública Ambiental y Participación y consulta Ciudadana en Asuntos Ambientales.

## **1.4. Problema**

### **1.4.1. Formulación del problema**

Hablar de problema es hablar de un tema o situación discutible y que se busca resolver o explicar por lo menos. Esta investigación se refiere a la satisfacción vecinal y cómo es percibida ésta frente a las acciones realizadas por la municipalidad en las líneas estratégicas de distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente sostenible, dando lugar a cuatro problemas específicos que se indican a continuación:

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la satisfacción vecinal frente a la gestión de distrito saludable en el período 2012-2014?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la satisfacción vecinal frente a la gestión de distrito seguro en el período 2012-2014?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la satisfacción vecinal frente a la gestión de educación y cultura en el período 2012-2014?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la satisfacción vecinal frente a la gestión de distrito ambientalmente sostenible en el período 2012-2014?

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo**

Se define como la meta que se pretende alcanzar frente a algo. En este caso siendo el tema de investigación la satisfacción vecinal frente a la gestión municipal en cuatro líneas estratégicas, el objetivo es comparar la satisfacción vecinal en cada línea estratégica con las acciones resultantes de la gestión municipal en cuanto a actividades y personas beneficiadas en cada una de ellas, es decir a las acciones realizadas en distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente sostenible.

#### **Objetivo específico 1**

Comparar la satisfacción vecinal frente a la gestión de distrito saludable en el período 2012-2014.

#### **Objetivo específico 2**

Comparar la satisfacción vecinal frente a la gestión de distrito seguro en el período 2012-2014.

#### **Objetivo específico 3**

Comparar la satisfacción vecinal frente a la gestión de educación y cultura en el período 2012-2014.

#### **Objetivo específico 4**

Comparar la satisfacción vecinal frente a la gestión de distrito ambientalmente sostenible en el período 2012-2014.



## **II. Marco Metodológico**

## 2.1. Variable de investigación

Variable: Satisfacción vecinal frente a la gestión municipal

## 2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Satisfacción vecinal*

Dimensiones	Indicadores
Distrito saludable	% Satisfacción
Distrito seguro	% Satisfacción
Educación y cultura	% Satisfacción
Distrito ambientalmente sostenible	% Satisfacción

*Fuente:* Elaboración Propia

## 2.3. Metodología

El enfoque cuantitativo en las ciencias sociales se origina en las obras de Comte (1798 – 1857) y Durkheim (1858 – 1917), en las que proponían que el estudio sobre los fenómenos sociales requería ser científico, es decir, capaz de ser adquirido a través de la aplicación del método científico y sostenían que todos los fenómenos podían ser medidos.

“El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos comparativos, en este caso, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.15).

Entre las características del enfoque cuantitativo se tiene que utilizar la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación y probar las hipótesis que puedan ser establecidas, si corresponde. Emplea la medición de datos y usualmente la estadística para determinar patrones de

comportamiento en una población. Se basa en un trabajo deductivo y lógico, que a través de muestras representativas busca generalizar los resultados. Parte de una idea que se transforma en preguntas de investigación, derivándose en hipótesis cuando corresponde. Define y mide variables de estudio, analizando a través de métodos científicos, las mediciones realizadas, para establecer conclusiones.

La investigación del presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo, desarrollado a través de un estudio de tipo básico, de alcance descriptivo comparativo, diseño no experimental, para comparar la Satisfacción vecinal frente la Gestión de distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente sostenible de la Municipalidad del Distrito de Santiago de Surco entre años 2012 al 2014, para lo cual se ha considerado la población del distrito como información directamente brindada por la municipalidad.

#### **2.4. Tipo de estudio**

Corresponde al tipo de investigación básico. Según Ander-Egg (1987):

Es la investigación que se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue propósitos teóricos en el sentido de aumentar el acervo de conocimientos de una teoría. (Cazau, 2006, p. 18)

Según lo cita Cazau en su libro “Introducción a la investigación en ciencias sociales”:

Para Rubio y Varas, la investigación básica “tiene como finalidad avanzar en el conocimiento de los fenómenos sociales y elaborar, desarrollar o ratificar teorías explicativas, dejando en un segundo plano la aplicación concreta de sus hallazgos....Es básica porque sirve de fundamento para cualquier otro tipo de investigación” (Rubio y Varas, 1997, p.120).

La investigación en el presente trabajo es de tipo básica porque recopila datos de hechos ya ocurridos, en la cual la variable Satisfacción vecinal en el distrito de Santiago de Surco, ha sido comparada con la gestión municipal en las líneas estratégicas de distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente saludable para los años 2012 al 2014, en cuanto a actividades realizadas y beneficiarios, metros cuadrados o unidades trabajadas, de acuerdo a información recabada de la municipalidad.

## **Alcance**

### **Investigación básica descriptiva**

“Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas” (Hernández et al., 2006)

### **Investigación básica comparativa**

Este tipo de investigación se realiza con dos o más grupos, y su objetivo es comparar el comportamiento de uno o más eventos en los grupos observados., habiendo sido previamente descritos y clasificados los resultados de cada evento. En este tipo de investigación, plantea la investigación en términos de semejanzas y diferencias entre los grupos de estudio. (Escalona, 2017)

El alcance de investigación de este trabajo fue descriptivo comparativo. Descriptivo porque hizo la observación y descripción objetiva de los hechos encontrados sin inferir en ellos y comparativo porque se compararon los datos encontrados en las diferentes dimensiones y para los diferentes años.

## 2.5. Diseño

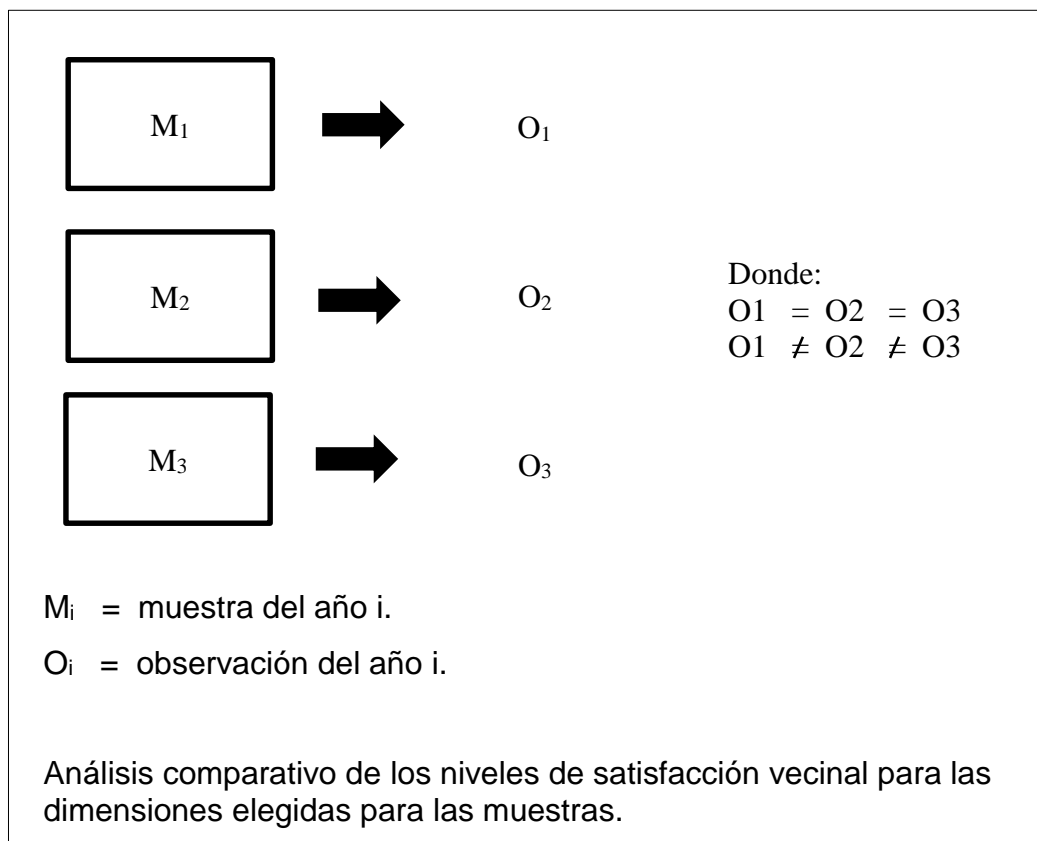
La investigación para el presente trabajo, fue de diseño no experimental, desarrollado bajo un marco documental utilizando información obtenida de las fuentes públicas de la municipalidad de Santiago de Surco o solicitada vía correo electrónico. Se comparó cada nivel de satisfacción con la gestión correspondiente a las líneas estratégicas seleccionadas, las cuales son distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente sostenible , para los años 2012, 2013 y 2014, obteniendo los datos de los reportes estadísticos de la municipalidad y de las memorias anuales.

En el caso de distrito saludable se trabajaron los aspectos referidos a: escuelas, talleres y festivales deportivos recreativos, artes marciales, tenis, ejercicio físico (gimnasia, aeróbicos y otros), skate y patines, futbol, bicicleta, basquet, voley y actividades que implicaron muy poca demanda o acción fueron agrupadas en otros. En este caso se consideraron actividades realizadas y personas beneficiadas con estas actividades

Para distrito seguro se consideraron los puestos de vigilancia, unidades móviles de los diferentes tipos y las cámaras de video. En este caso se consideraron las unidades disponibles.

Para educación y cultura se consideraron los aspectos de exposiciones y campañas educativas, capacitaciones, talleres educativos y talleres culturales, charlas, becas otorgadas, eventos educativos, retretas realizadas por la municipalidad, galerías de arte disponibles, teatro y otros (talleres de formación, teatros itinerantes, funciones infantiles). Se consideraron las actividades realizadas por la municipalidad y las personas beneficiadas con ellas.

Para distrito ambientalmente sostenible se tomaron en cuenta los mantenimientos de pistas y veredas, en metros cuadrados trabajados, el mantenimiento y la limpieza de mobiliarios, ambos en unidades. Para el caso de pistas y veredas se pudo trabajar también con la cantidad de actividades.



*Figura 1.* Diseño de investigación: comparativo no experimental  
 Fuente: Elaboración propia.

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

Está constituida por las personas que residen en el distrito de Santiago de Surco. La información exacta para las encuestas no ha sido proporcionada por la municipalidad y los datos para las dimensiones en estudio, han sido tomados de las Memorias Anuales de la Municipalidad de Santiago de Surco y de los Compendios estadísticos, para los años en estudio.

En el año 2009 se trabajó el Plan concertado de Desarrollo para el distrito, período 2009 – 2021 donde fueron definidas las líneas estratégicas y las políticas de trabajo, así como objetivos. En base a estos objetivos definidos periódicamente la municipalidad evalúa la satisfacción de los vecinos en cuanto a la gestión y

resultados de este plan estratégico y las modificaciones al mismo que se vayan desarrollando.

### **2.6.2. Muestra**

Considera la data del distrito, es decir los resultados de las encuestas realizadas por la municipalidad y los datos de las actividades desarrolladas, beneficiarios, metros cuadrados trabajados o unidades, para cada línea de gestión o dimensión, obtenidos de los compendios estadísticos de los años en estudio publicados en la página web de la municipalidad y/u obtenidos por solicitud expresa a la misma, donde se encuentra la información de los eventos, actividades, obras.

### **2.6.3. Muestreo**

No aplicó muestreo porque se trabajó con los datos brindados por la municipalidad en los informes de memorias anuales y compendios estadísticos.

### **Criterio de selección**

Se consideró para el desarrollo de esta investigación las dimensiones siguientes para la gestión municipal:

- **Distrito saludable**, en la cual se ha trabajado en base al aspecto de Deporte y recreación como puntos importantes para el bienestar de la comunidad porque el deporte contribuye a la salud física y mental de jóvenes y adultos y la recreación, además de disipar la mente, promueve la unión familiar y social. Es así que se han considerado desde escuelas de deportes y talleres deportivos hasta campeonatos y festivales.
- **Distrito seguro**, en este caso se han considerado los elementos de apoyo para mejorar la protección de los vecinos como son la cantidad de puestos de vigilancia, unidades móviles disponibles en sus diferentes categorías y las cámaras de video implementadas y operativas en los diferentes sectores del distrito.
- **Educación y cultura**, ambos, aspectos importantes para el desarrollo de una comunidad, motivo por el cual en cuanto a educación se han considerado capacitaciones y campañas a los diferentes niveles, eventos, becas que hayan sido otorgadas. En cuanto a cultura, se han tomado en

cuenta talleres culturales, funciones y cursos de teatro, exposiciones en las galerías de arte y las retretas organizadas por la municipalidad.

- **Distrito ambientalmente sostenible**, para que un ambiente sea saludable y sostenible en el tiempo, es importante el buen mantenimiento de las condiciones que ofrece el distrito para disfrutar de los ambientes abiertos y transitar de manera sana y segura por sus calles. Para tal efecto se ha trabajado con los informes de actividades de mantenimiento de pistas, veredas, así como lo relacionado a mobiliario urbano (limpieza y mantenimiento).

### **Criterios de inclusión.**

Para los datos de las encuestas de satisfacción vecinal han sido considerados los resultados publicados por la municipalidad, en los puntos correspondientes a las líneas estratégicas consideradas. Los datos de los aspectos considerados en las dimensiones han sido extraídos de los informes estadísticos anuales publicados por la municipalidad o solicitados por vía electrónica para el caso del año 2012 que la municipalidad no publicó el informe anual.

### **Criterios de Exclusión.**

No han sido considerados los datos correspondientes a dimensiones como Gestión urbana y económica, Participación y buen gobierno.

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

### **2.7.1. Técnicas**

#### **Fichaje**

El fichaje es una técnica empleada en la investigación con la finalidad de desarrollar el trabajo organizado y sistemático para: recolección de información, selección de la misma, redacción, a través de fichas como instrumentos que permiten registrar las fuentes de información, datos, evidencias de manera adecuada.



La ficha es la memoria fiel del investigador, el almacén de sus ideas y el depósito donde se acumulan los datos que obtiene en su trabajo. El fichaje constituye una técnica que permite acumular datos, recoger ideas y acumularlo todo en un fichero. Es una fuente constante de información creciente y flexible (Hochman y Montero, 2005, p.22).

Como lo indica Robledo, las fichas ayudan a organizar y clasificar la información a través de ficheros, haciendo más eficiente el trabajo al permitir procesar mejor la información con el registro apropiado de las fuentes informativas, elaborando de manera correcta la bibliografía y las citas de pie de página. Ayudan a registrar la información necesaria para construir el marco teórico, para fundamentar la hipótesis y para redactar el informe de investigación. (Robledo, 2003, p 63)

### **2.7.2. Instrumentos.**

#### **Ficha técnica**

**Nombre del Instrumento:** Se emplearon como instrumentos los reportes de niveles de satisfacción vecinal y de registros estadísticos de la Municipalidad de Santiago de Surco para los años 2012 al 2014.

**Autor:** Rocío Marcos.

**Año:** 2016

**Objetivos:** Comparar la satisfacción vecinal frente a la gestión del distrito en las dimensiones de distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente sostenible en el período 2012-2014.

**Población:** Está constituida por los vecinos del distrito. El dato no es conocido con exactitud porque no se cuenta con la información de la Municipalidad para las encuestas.

**Normas de aplicación:** Se registran los resultados de acuerdo a los años.

## **2.8. Método de análisis de datos.**

El análisis se ha realizado tabulando, graficando y comparando los valores obtenidos para la satisfacción vecinal frente a cada dimensión como gestión municipal en dicho campo en los tres años de estudio. Se ha tomado para la gestión municipal, primero para la cantidad de personas beneficiarias o participantes de las actividades realizadas por la municipalidad en caso de distrito saludable y educación y cultura; para distrito seguro se han considerado las unidades correspondientes a cada aspecto trabajado; para distrito ambientalmente sostenible se consideraron metros cuadrados trabajados y unidades según correspondiera. En segundo lugar se han tomado también la cantidad de actividades desarrolladas por cada dimensión considerada como gestión municipal. Se han comparado ambas gráficas para cada dimensión para analizar el resultado de la satisfacción vecinal frente a la gestión municipal.

### **2.8.1. Validez y Confiabilidad.**

#### **Validez**

Demostrar que los datos empleados en la investigación son los correctos, es un paso muy importante para una investigación al permitir llegar a conclusiones válidas.

La validez está referida al grado de veracidad que tiene la investigación en la medición de la variable en estudio. De acuerdo a la definición de Hernández (2014.p.200) “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”.

La clasificación de validez precisa que en función a la metodología de trabajo y las evidencias estudiadas, ésta puede ser de contenido, de criterio o de constructo. En esta investigación se aplica la validez de constructo señalada por Hernández, que indica que esta validez “Parte del grado en que las mediciones del concepto proporcionadas por el instrumento se relacionan de manera consistente

con mediciones de otros conceptos o variables vinculadas empírica y teóricamente...A tales conceptos se les denomina constructos” (Hernández, 2014, p.203).

La validez de los instrumentos es realizada por expertos, quienes evalúan el instrumento empleado en una instigación en base a un cuestionario adecuadamente estructurado, emiten su juicio y confirman que tal instrumento presenta resultados favorables en el juicio de expertos.

Se utilizarán los siguientes aspectos de validación:

<b>Indicadores</b>	<b>critérios</b>
Claridad	: Desarrollado en lenguaje apropiado y específico.
Pertinencia	: El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.
Relevancia	: Relaciona la importancia de las variables en estudio.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Por ser datos cuantitativos la confiabilidad es del 100%

### **2.9. Aspectos éticos**

El trabajo ha sido realizado en todo momento:

- Manteniendo el profesionalismo y la ética.
- Manteniendo la total reserva de las personas a las cuales se consultó sobre la participación ciudadana.
- Citando los documentos con sus respectivas referencias textuales.
- Trabajando los datos y obteniendo los resultados sin manipulación alguna.

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción

Se han desarrollado las gráficas comparativas de la satisfacción vecinal con cada línea estratégica, para los años 2012 al 2014.

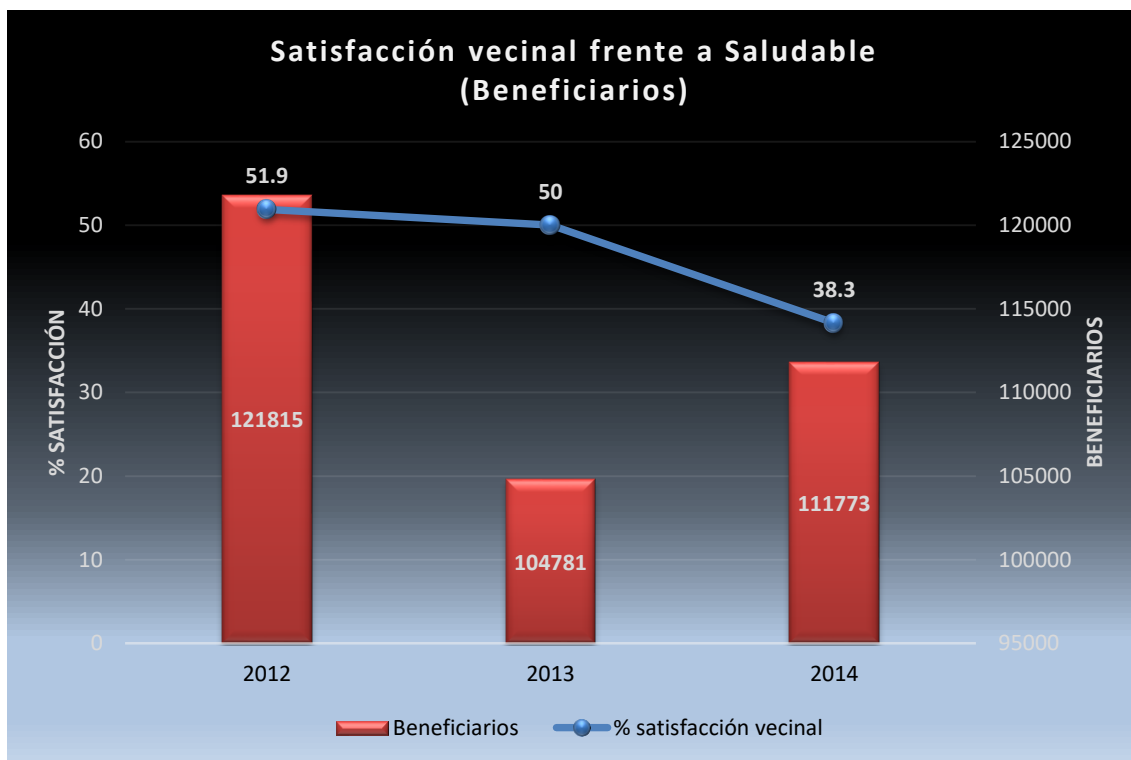
Se ha utilizado la consideración de beneficiarios, es decir cantidad de personas que la municipalidad ha informado que participaron de cada actividad para los casos de distrito saludable y educación y cultura, las unidades utilizadas en el caso de distrito seguro, los metros cuadrados en el caso de mantenimiento de pistas y veredas, así como las unidades de mantenimiento y limpieza de mobiliario, y la cantidad de actividades que la municipalidad reportó haber realizado.

#### Satisfacción frente a la Dimensión Distrito saludable

Tabla 2

*Satisfacción vecinal frente a Distrito saludable – Beneficiarios*

	Año		
	2012	2013	2014
% Satisfacción vecinal	51.9	50.0	38.3
Beneficiarios	121,815	104,781	111,773



*Figura 2. Satisfacción vecinal frente a distrito saludable – Beneficiarios*  
Fuente: Elaboración propia.

En el año 2012 se alcanzó una satisfacción vecinal de 51.9% en cuanto a distrito saludable, la más alta de los tres años, teniendo también la más alta participación con 121,815 personas beneficiarias de las diferentes disciplinas y eventos organizados como actividades.

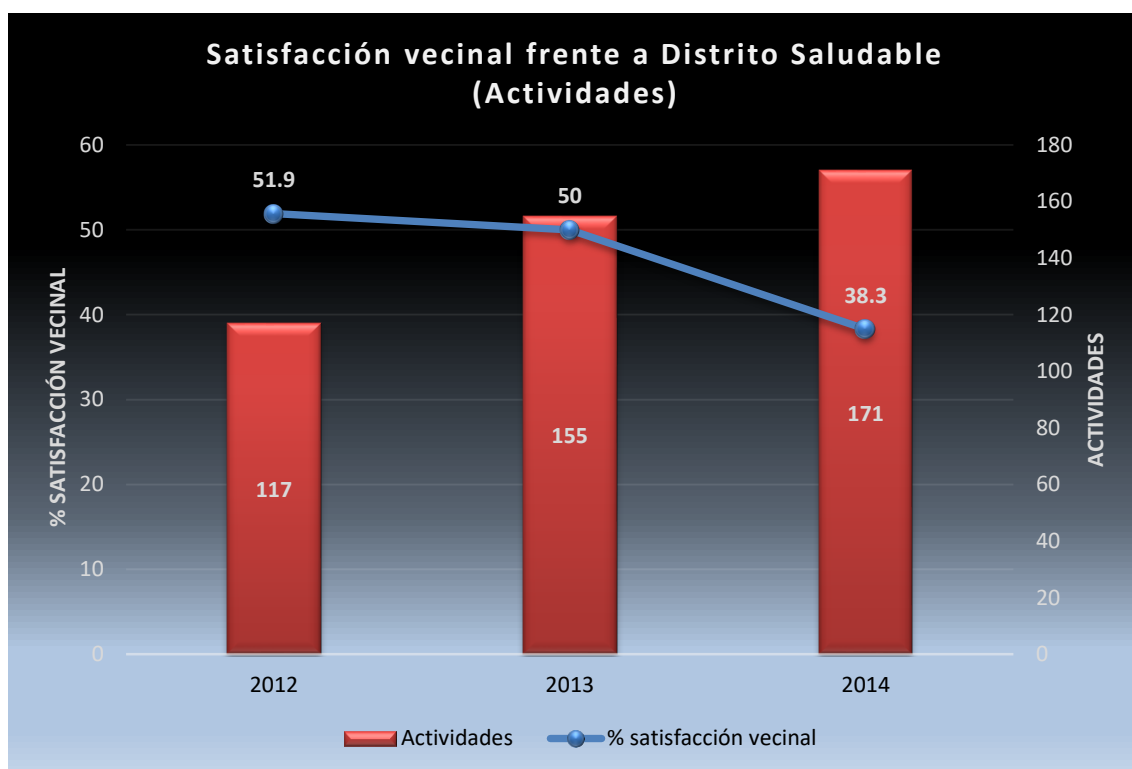
En el año 2013 la satisfacción bajó a 50% con una participación también menor con 104,781 beneficiarios. La participación en escuelas y talleres fue menor, así como en artes marciales y fútbol.

En el año 2014 bajó nuevamente el nivel de satisfacción vecinal con 38.3% frente a un total de beneficiarios de 111,773 personas, En este año, mejor que el anterior pero no alcanzando el nivel del 2012, hubo recuperación de beneficiarios en escuelas y talleres, artes marciales y fútbol. Hubo alta participación en bicicletas y voley, pero no se reflejó en la satisfacción vecinal.

Tabla 3

*Satisfacción vecinal frente a Distrito saludable - Actividades*

	Año		
	2012	2013	2014
% Satisfacción vecinal	51.9	50.0	38.3
Actividades	117	155	171



*Figura 3. Satisfacción vecinal frente a distrito saludable – Actividades*  
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la satisfacción vecinal frente a las actividades realizadas en la dimensión de distrito saludable se observó que para el año 2012 con el 51.9% de satisfacción se habían realizado 117 actividades, el valor menor entre los tres años, mientras que en el 2013 con 50% se realizaron 155 y en el 2014 con 38.3% se tuvieron 171 actividades.

En resumen para esta comparación se pudo observar que la satisfacción vecinal ha disminuido anualmente. Las actividades se fueron incrementando año a año, pero la cantidad de beneficiarios ha ido disminuyendo, ha habido en términos

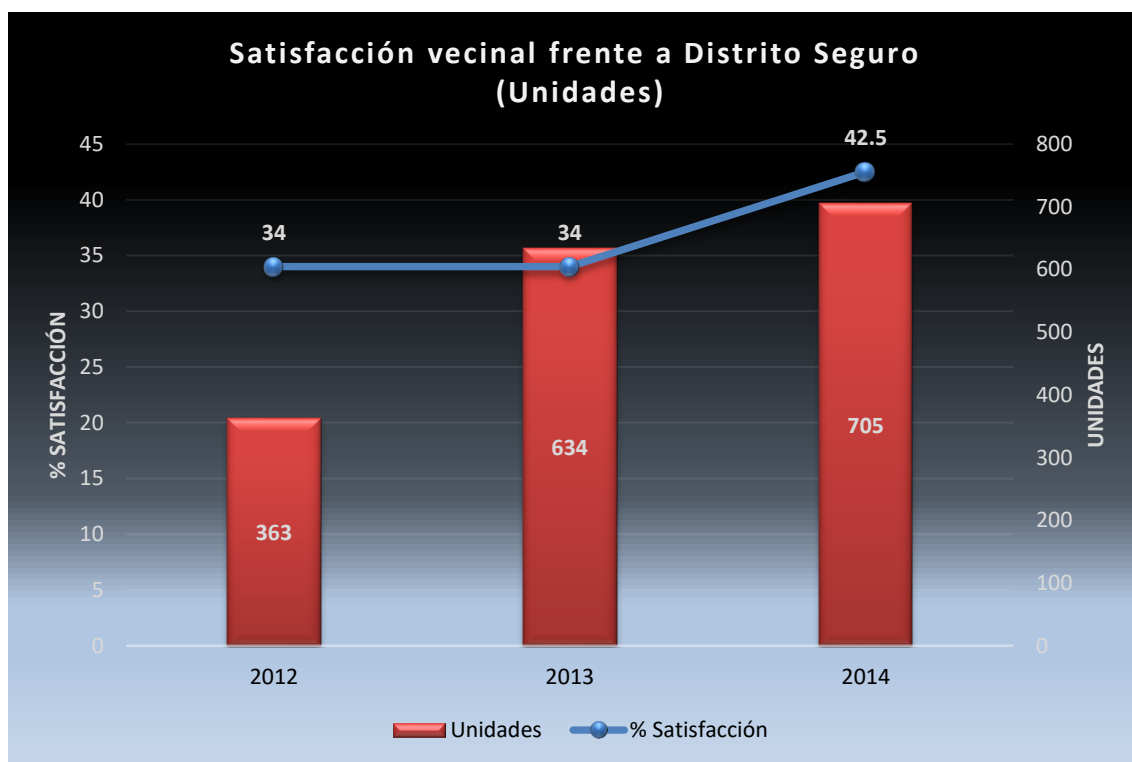
generales menos participación. En las tablas 15, 19, 22 y 25 se pueden observar los detalles.

### Satisfacción vecinal frente a la Dimensión Distrito Seguro

Tabla 4

*Satisfacción vecinal frente a Distrito seguro - Unidades*

	Año		
	2012	2013	2014
% Satisfacción vecinal	34.0	34.0	42.5
Unidades	363	634	705



*Figura 4. Satisfacción vecinal frente a Distrito seguro – Unidades*  
Fuente: Elaboración propia.

Para la comparación de la satisfacción vecinal frente a la dimensión de distrito seguro se pudo observar que la satisfacción vecinal en los años 2012 y 2013 fue la misma y en el 2014 si mejoró, incrementándose 8 puntos, también se observó que la municipalidad incrementó las unidades referidas a seguridad tanto en equipos de cámaras de video como unidades móviles y personal de serenazgo.



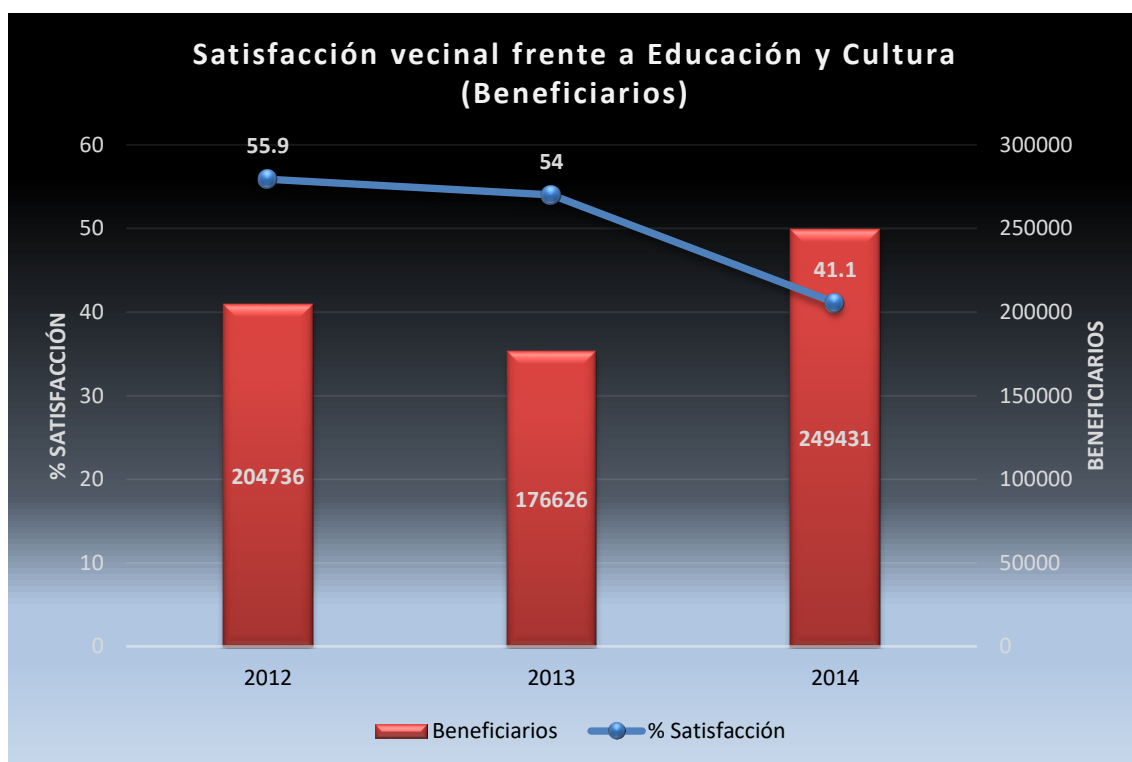
El detalle se puede ver en la tabla 16. En este caso sólo se trabajó con unidades, la información municipal no mostraba datos sobre personas beneficiadas respecto a esta dimensión.

### Satisfacción vecinal frente a la Dimensión de Educación y Cultura

Tabla 5

*Satisfacción vecinal frente a Educación y Cultura - Beneficiarios*

	Año		
	2012	2013	2014
% Satisfacción vecinal	55.9	54	41.1
Beneficiarios	204,473	176,626	249,431



*Figura 5. Satisfacción vecinal frente a Educación y Cultura – Beneficiarios*  
Fuente: Elaboración propia.

Se pudo observar de la gráfica que la satisfacción vecinal en educación y cultura fue de 55.9% en el año 2012, con un nivel de beneficiarios superior a los doscientos mil. En el año 2013 la satisfacción disminuyó casi dos puntos a 54% y

el nivel de beneficiarios fue inferior a los doscientos mil. En el 2014 si bien el nivel de beneficiarios fue considerablemente mayor, incluso al 2012, el nivel de satisfacción fue mucho menor, casi 13 puntos, alcanzando el 41.1%.

En esta dimensión fue posible diferenciar entre beneficiarios por educación y por cultura:

Tabla 6

*Beneficiarios de Educación y Cultura por año*

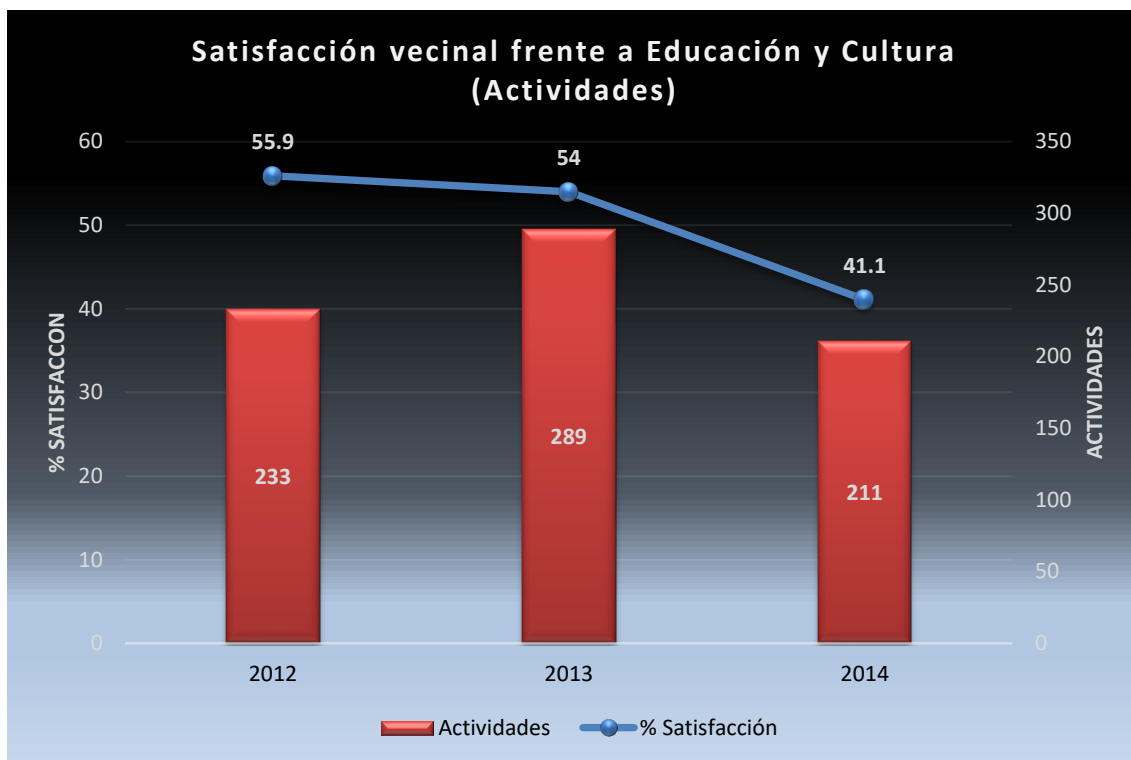
Beneficiarios	Año		
	2012	2013	2014
Educación	13,963	43,288	25,569
Cultura	65,106	133,338	223,862

Al hacer la comparación del detalle de educación y cultura se pudo observar que en lo que corresponde a educación si bien la cantidad de beneficiarios en el 2013 fue del orden de tres veces más que en el 2012, en el año 2014 se redujo nuevamente casi a la mitad mientras que en los trabajos y eventos realizados para cultura si hubo incremento considerable en cada año, siendo el 2013 el doble del año 2012 y el año 2014 casi 68% superior al año anterior. Mayor detalle puede visualizarse en la tabla 17.

Tabla 7

*Satisfacción vecinal frente a Educación y cultura - Actividades*

	Año		
	2012	2013	2014
% Satisfacción vecinal	55.9	54	41.1
Actividades	233	289	211



*Figura 6. Satisfacción vecinal frente a Educación y Cultura – Actividades*  
Fuente: Elaboración propia.

Comparando la satisfacción vecinal con las actividades de Educación y cultura para cada año, se pudo observar que aun cuando la satisfacción en el 2013 disminuyó casi dos puntos, la cantidad de actividades aumentó algo más de 20% respecto al año anterior. En el 2014 se tuvo que tanto la satisfacción vecinal como la cantidad de actividades disminuyeron considerablemente, siendo la menor de los tres años. La disgregación en actividades de educación y actividades de cultura fue la siguiente:

Tabla 8

*Actividades de Educación y Cultura por año*

Actividades	Año		
	2012	2013	2014
Educación	163	130	110
Cultura	70	159	101

Se observó que la municipalidad fue reduciendo las actividades educativas cada año, mientras que las culturales si bien se duplicaron en el 2013 tuvieron también una considerable reducción el 2014.

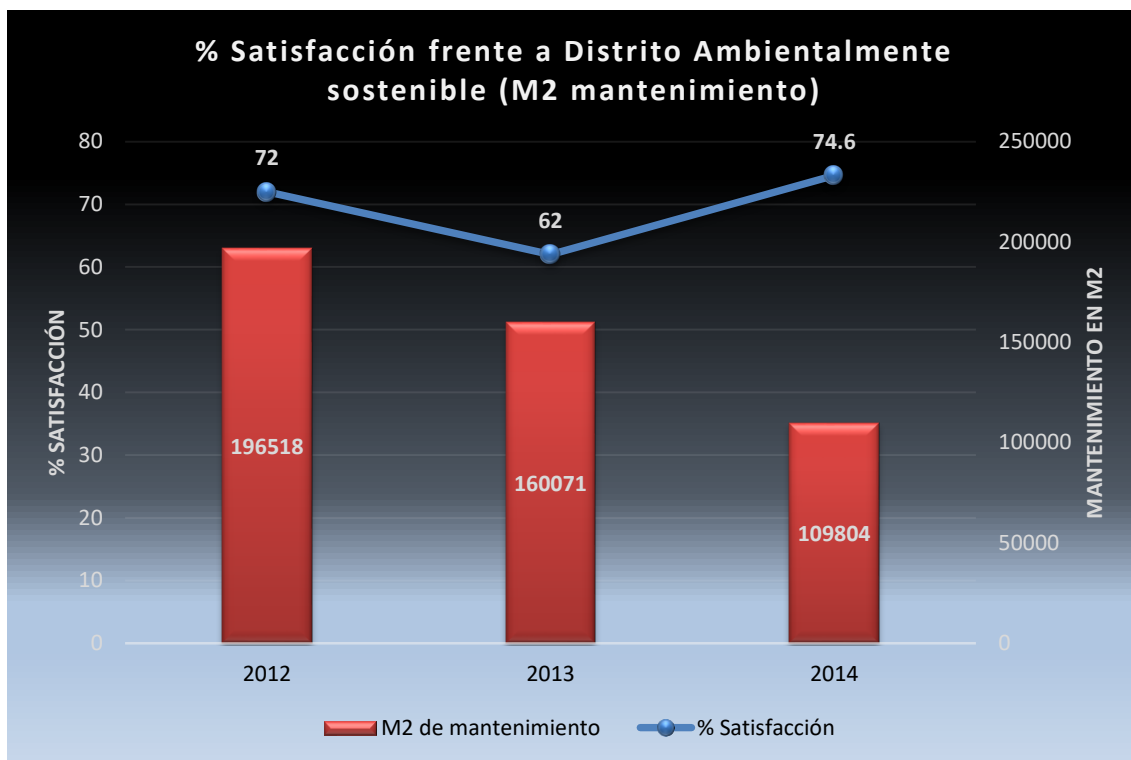
A nivel de detalle se pudo observar que en educación la mayor disminución en beneficiarios se dio en la cantidad de becas otorgadas y en la cantidad de charlas y eventos educativos, pero si se incrementaron en cuanto a exposiciones y campañas y capacitaciones aunque las cifras no fueron tan significativas. En cuanto a actividades los eventos educativos disminuyeron en 2013 y 2014, al igual que becas y talleres. Exposiciones y campañas tuvieron repunte en el 2014. El detalle puede visualizarse en las tablas 20, 23 y 26.

### **Satisfacción vecinal frente a la Dimensión de Distrito Ambientalmente Sostenible**

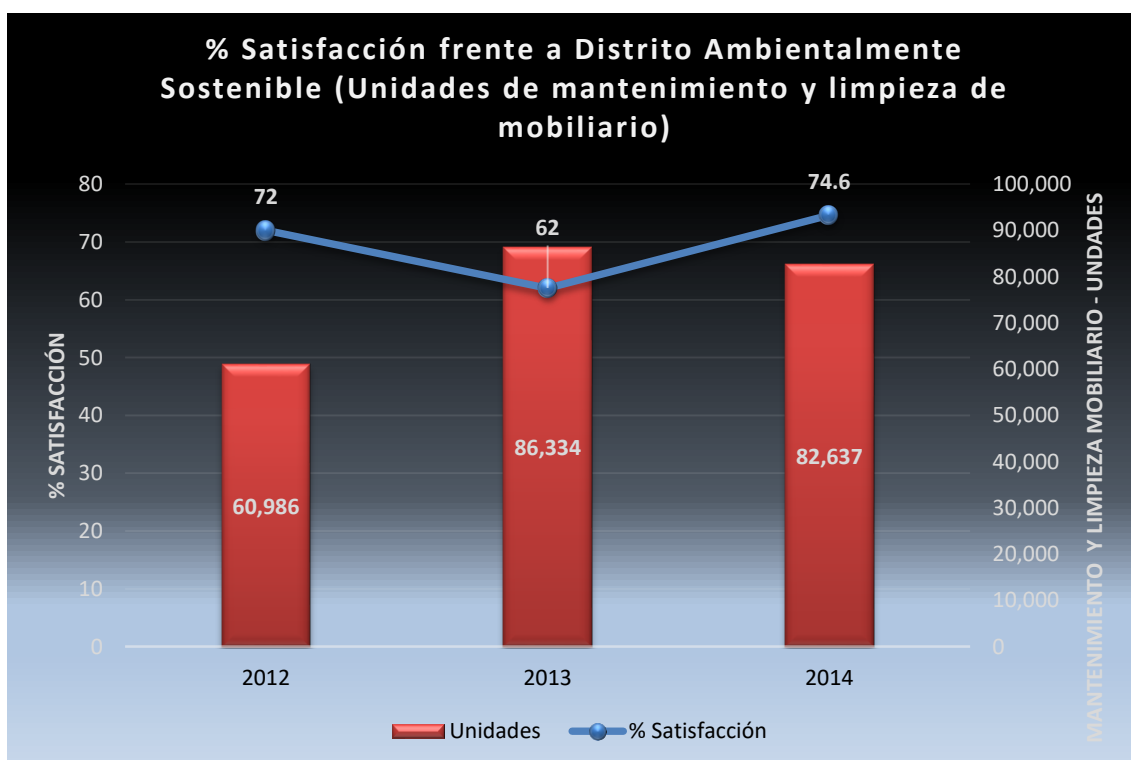
Tabla 9

*Satisfacción vecinal frente a Distrito Ambientalmente Sostenible - Metros cuadrados y unidades*

	Año		
	2012	2013	2014
% Satisfacción vecinal	72.0	62.0	74.6
Metros cuadrados	196,518	160,071	109,804
Unidades	60,986	86,534	82,637



*Figura 7.* Satisfacción vecinal frente a Distrito ambientalmente sostenible – m2  
Fuente: Elaboración propia.



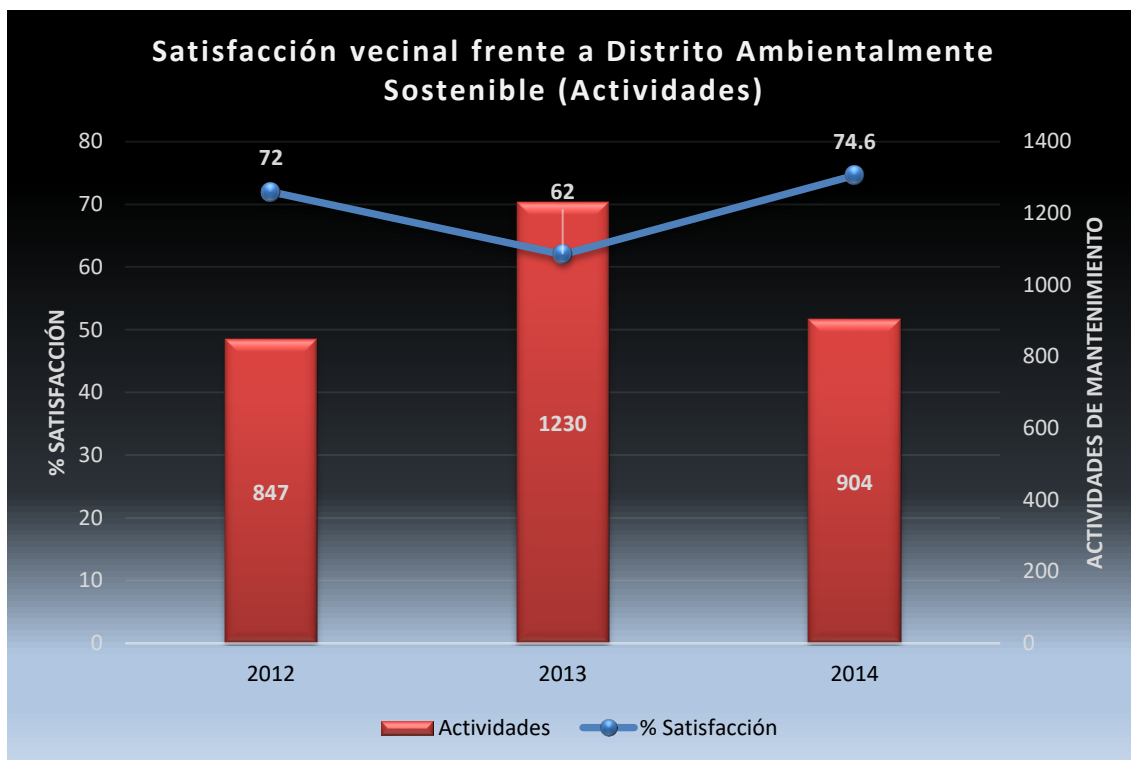
*Figura 8.* Satisfacción vecinal frente a Distrito ambientalmente sostenible - Unidades.  
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a esta dimensión de distrito ambientalmente sostenible la comparación de la satisfacción vecinal se hizo por separado para los metros cuadrados de mantenimiento de pistas y veredas y las unidades de mobiliario mantenidas y limpiadas. Si bien la satisfacción vecinal bajó diez puntos en el 2013, respecto del 2012, se recuperó en el 2014 por lo que se podría considerar que se ha mantenido aproximadamente constante, observándose que los metros cuadrados trabajados en mantenimiento de pistas y veredas han disminuido en los tres años mientras que las unidades de mantenimiento y limpieza de mobiliario aumentaron del 2013 versus 2012 y en el 2014 tuvieron una leve disminución. En la tabla 18 puede apreciarse el detalle sobre esta dimensión en metros cuadrados y unidades.

Tabla 10

*Satisfacción vecinal frente a Distrito ambientalmente sostenible - Actividades*

	Año		
	2012	2013	2014
% Satisfacción vecinal	72.0	62.0	74.6
Actividades	847	1230	904



*Figura 9.* Satisfacción vecinal frente a Distrito ambientalmente sostenible - Actividades  
Fuente: Elaboración propia.

En este caso la comparación de la satisfacción vecinal frente a distrito ambientalmente sostenible se realizó solo con las actividades de mantenimiento de pistas y veredas ya que para lo correspondiente a mobiliario la municipalidad no proporcionó la información completa en cuanto a mantenimiento de mobiliario y no existía información de actividades para limpieza de mobiliario, ambas situaciones para el año 2013.

Se pudo observar que la satisfacción vecinal disminuyó en el 2013 mientras que las actividades de mantenimiento aumentaron respecto de los otros dos años. El detalle puede verse en las tablas 21, 24 y 27.

## **IV. Discusión**



## Discusión

En cuanto al objetivo de comparar la Satisfacción vecinal con cada una de las dimensiones o líneas estratégicas definidas para el estudio, es decir distrito saludable, distrito seguro, educación y cultura y distrito ambientalmente sostenible, en el Periodo 2012-2014, los antecedentes citados aun tratándose de tesis cualitativas, en la mayoría de los casos, apoyan el análisis sobre la satisfacción vecinal y la gestión municipal.

Se ha podido observar en los resultados de la presente tesis, que en dimensiones en las que la Municipalidad no ha mantenido una regularidad en las actividades, o no han participado tanto los vecinos aun habiéndose desarrollado mayor cantidad de actividades, como es el caso de la dimensión distrito saludable en el aspecto de recreación y deporte, la satisfacción vecinal disminuyó, situación que tomando en cuenta la tesis de Mera (2011) podría deberse a falta de sensibilización hacia la comunidad o falta de capacidad de la Municipalidad para ganarse a los vecinos, es decir, para lograr que éstos se involucren, participen y sientan que son atendidos, en sus necesidades, por las autoridades locales.

Campos (2014), en su tesis “Participación ciudadana y administración local. Comparación entre países de Latinoamérica y España”, concluye que la participación ciudadana puede ser afectada por las políticas que aplique la municipalidad, que ésta debe saber escuchar a los diferentes actores para entender sus necesidades y propuestas, debiendo promover la participación ciudadana, situación que debe ser a todos los niveles de municipalidades, provinciales y locales. En este caso será importante y tema de futuros estudios seguramente, evaluar si la municipalidad de Santiago de Surco está atendiendo por igual todos los vecinos. También sería necesario que la municipalidad evalúe, como lo indica Ramírez (2015), en su tesis “Modelos de Participación ciudadana. Una propuesta integradora”, si está siendo consciente de la realidad del distrito al desarrollar sus actividades para cada dimensión, si conoce sus necesidades de educación, desarrollo cultural, sus capacidades socioeconómicas, sus intereses grupales para estar en la capacidad de poder llegar a todos durante su gestión municipal y así

satisfacer sus inquietudes y necesidades, en niveles que realmente evidencien el esfuerzo de las autoridades. Sería importante que la municipalidad aplicara la gestión del riesgo como proceso transversal a todos los procesos municipales, como lo propone Rastelli (2013), como una estrategia para maximizar las posibilidades de éxito en las labores que emprenda la municipalidad. Esta gestión del riesgo significará que la municipalidad trabaje más estrechamente con la comunidad y la empodere para que su participación sea cada vez más activa en los procesos que generen desarrollo comunal y se entienda que los resultados son producto del trabajo de todos no solamente de la municipalidad de manera aislada y unilateral.

La municipalidad actualmente realiza cabildos abiertos con lo que busca acercarse a la comunidad, cabildos que son realizados en horarios en los que es difícil que la población económicamente activa pueda participar, sin poner en riesgo su propio puesto de trabajo. Como lo indican Ortiz y Suarez (2013), las autoridades deberían tratar de promover otras formas de relación y comunicación con los vecinos, mejorar el desempeño y funcionamiento de las juntas vecinales para que estas sean más activas, sus miembros renovados a través de una comunidad interesada y participativa. Parte de los indicadores de la gestión municipal deberían reflejar los resultados en cuanto a este esfuerzo, para reconocer cuan bien se está percibiendo la atención de necesidades.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

- Primera:** En lo concerniente a la satisfacción vecinal en el distrito de Santiago de Surco frente a la dimensión de Distrito Saludable en base a las actividades desarrolladas en diversos aspectos y los beneficiarios de dichas actividades, se puede concluir que el nivel de satisfacción de las personas está disminuyendo. Aun cuando ha habido más actividades el nivel de beneficiarios no ha incrementado, bajó en el 2013 y en el 2014 no llegó a alcanzar los mismos niveles del 2012. Se puede decir que los vecinos no perciben positivamente la gestión de la municipalidad en la línea estratégica de distrito saludable.
- Segunda:** En lo concerniente a la satisfacción vecinal en el distrito de Santiago de Surco frente a la dimensión de Distrito Seguro en base a las unidades de personal de vigilancia, unidades móviles y cámaras de video desplegadas para mantener la seguridad ciudadana, se puede concluir que el nivel de satisfacción de las personas está mejorando, aún con un nivel menor al 50% de satisfacción, pero 8 puntos por encima en el año 2014 frente a los dos años anteriores y se puede decir que los vecinos perciben positivamente la gestión de la municipalidad en la línea estratégica de distrito seguro.
- Tercera:** En lo concerniente a la satisfacción vecinal en el distrito de Santiago de Surco frente a la dimensión de Educación y cultura en base a las actividades desarrolladas en ambas disciplinas y los beneficiarios de dichas actividades, se puede concluir que el nivel de satisfacción de las personas está disminuyendo. La cantidad de beneficiarios en el año 2014 superó los dos años anteriores con menos actividades sin embargo el nivel de satisfacción bajó más de 10 puntos, lo que permite considerar que la comunidad no percibe con satisfacción la gestión que realiza la municipalidad en esta línea estratégica.

**Cuarta:** En lo relacionado a la satisfacción vecinal en el distrito de Santiago de Surco frente a la dimensión de Distrito Ambientalmente sostenible en base a los mantenimientos informados en metros cuadrados y unidades según el caso y en cuanto a las actividades que pudieron ser identificadas, se puede concluir que los vecinos perciben un nivel de gestión por encima del 60% en los tres años, siendo en el 2014 mayor que en los dos años anteriores. Esta línea estratégica es la que evidencia mayor satisfacción vecinal. Podría decirse que la municipalidad tiene una buena gestión en este campo y que es reconocida por su comunidad.

## **VI. Recomendaciones**

## Recomendaciones

- Primera:** Es importante que la municipalidad determine un solo formato de informes tanto para las memorias anuales como para los compendios estadísticos con la finalidad que la población del distrito pueda realmente comparar año a año la gestión bajo los mismos parámetros y que se hagan todas las publicaciones oportunamente o caso contrario exista una verdadera facilidad para solicitar y adquirir la información que considere necesaria.
- Segunda:** En cuanto a los resultados de comparación de la satisfacción vecinal frente a las dimensiones de gestión municipal determinadas para el estudio, la municipalidad debería analizar por qué si se evidencian actividades desarrolladas, los vecinos no perciben la gestión, no se sienten atendidos en sus necesidades. ¿Los deportes serán los que los surcanos prefieren o los que las autoridades municipales determinan? ¿Las actividades culturales son las adecuadas y para el público surcano o las que las autoridades consideran de su propio interés? Debería hacerse un estudio de mercado sobre las verdaderas expectativas surcanas.
- Tercera:** Se recomienda un mayor acercamiento de las autoridades municipales, hacia los vecinos del distrito, tanto a través de las juntas vecinales como del contacto directo con los vecinos, con capacidad objetiva de escucha, aceptando la crítica constructiva y las propuestas que puedan ser alcanzadas y que reflejan las necesidades o inquietudes surcanas. Es importante tomar en cuenta que el distrito cuenta con lugares de relevancia social, cultural, turística y gastronómica, y su promoción debe beneficiar primero al residente del distrito.

**Cuarta:** Dentro del acercamiento planteado en la tercera recomendación sería importante también que la municipalidad evaluara las capacitaciones necesarias para los vecinos con la finalidad de lograr la cabal comprensión de lo que es la gestión municipal, los factores que influyen en un trabajo interactivo municipalidad – comunidad, cómo aportar a la labor municipal y hacer un verdadero control de dicha gestión.



## **VII. Referencias Bibliográficas**

## Referencias Bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Satisfacción vecinal
- Aragónés, J.I. y Américo M., Satisfacción residencial: Un concepto de calidad de vida. Departamento de Psicología Social Facultad de Psicología Universidad Complutense Je Madrid. Recuperado de: <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/671/09%20-%20SATISFACION%20RESIDENCIAL.%20UN%20CONCEPTO%20DE%20CALIDAD%20DE%20VIDA.PDF>
- Asociación de Municipios de Honduras (AMOHN), *Gestión, Transparencia y Gobernabilidad Municipal, Manual I de la Serie Manuales de Transparencia y gobernabilidad*. Programa de Gobernabilidad y Transparencia de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID. Recuperado de [http://amhon.hn/j1/images/demo/doc/herramientas/Manual1\\_Gestion\\_transparencia\\_gobernabilidad\\_municipal.pdf](http://amhon.hn/j1/images/demo/doc/herramientas/Manual1_Gestion_transparencia_gobernabilidad_municipal.pdf)
- Campos, A. (2014). *Participación ciudadana y administración local* (Tesis doctoral). Universidad de Castilla-La Mancha, Toledo, España.
- Carrasco, L. (2011). *El rol de la comunicación en los procesos de participación ciudadana a nivel local: El caso del distrito de Barranco*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Catalyst Consortium. *Guía Metodológica de Municipios saludables*. Lima, Perú. Pathfinder International. Recuperado de [http://www.pathfinder-peru.org/site/DocServer/Gu%C3%ADa\\_Municipos\\_Saludables.pdf?docID=161](http://www.pathfinder-peru.org/site/DocServer/Gu%C3%ADa_Municipos_Saludables.pdf?docID=161)

- Cazau P., (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Universidad de Extremadura. Recuperado de <http://www.rua.unam.mx/objeto/16757/introduccion-a-la-investigacion-en-ciencias-sociales>
- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, CEPAM (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Recuperado de <http://www.fad.es/sites/default/files/Manual%20Atenci%C3%B3n%20Cliente.pdf>.
- Coherencia, (2016). *Sostenibilidad Ambiental*. Recuperado de: <http://www.coherencia.pe/https-scribd-comdoc212271285001-ideario-final-1-1/sostenibilidad-ambiental/>
- Decreto Supremo N° 002-2009-MINAM. (2009). Reglamento sobre Transparencia, Acceso a la Información Pública Ambiental y Participación y consulta Ciudadana en Asuntos Ambientales. Lima, Perú.
- Díaz, C. (2007). *Viabilidad de la enseñanza de la Inferencia Bayesiana en el Análisis de Datos en Psicología*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada. Granada, España.
- Escalona, T. (10 de febrero de 2017) Aprenderlix. Tipos de Metodología de la Investigación – Cómo Hacer una Metodología. Recuperado de <http://aprenderlyx.com/tipos-de-metodologia-de-investigacion/>.
- Evans, J.R. y Lindsay, W.M. (2005). *Administración y Control de la Calidad*. México, México: Thomson.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Venezuela. Fondo Editorial Biblioteca Rafael Urdaneta.
- Ganoza, L. (2015). *Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la municipalidad de Puerto Eten 2015-2020* (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

- Gómez S. (2012). *Metodología de la investigación*. Primera edición. Tlalnepantla. México. Red Tercer Milenio. Recuperado de: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Guillen, A., Sáenz, K., Badii, M. y Castillo, J. (Marzo, 2009). *Origen, espacio y niveles de participación ciudadana*. Daena: International Journal of Good Conscience. 4(1): (P.179-193). ISSN 1870-557X. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v4-n1/4\(1\)%20179-193.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n1/4(1)%20179-193.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hochman, H. y Montero M. (2005). *Investigación Documental, Técnicas y Procedimientos*. Tercera Edición. Venezuela. Editorial Panapo. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/josebolivar15/19-investigacin-documental-tnicas-y-procedimientos-montero>.
- Irineo, A. y Zambada, C. (2005). *Prueba de Hipótesis*. Boletín Médico-Facultad de Medicina UAS. Universidad Autónoma de Sinaloa. México.
- Jurado Nacional de Elecciones. Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana (2008). *Guía de Participación Ciudadana del Perú*. Recuperado de [www.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B3465D6F1868627205257CD7005DE4B8/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_Guia\\_de\\_participacion\\_ciudadana.pdf](http://www.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B3465D6F1868627205257CD7005DE4B8/$FILE/1_pdfsam_Guia_de_participacion_ciudadana.pdf)
- Ley N° 26300 – Ley de los Derechos de Participación y control ciudadanos. (1994). Lima, Perú.
- Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (2002). Lima, Perú.
- Ley N° 27783 – Ley de Bases de la Descentralización. (2002). Lima, Perú.

Ley N° 27901 – Ley que dispone beneficios a favor de los integrantes de las Juntas Vecinales y establece el Día de las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana. (2002). Lima, Perú.

Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades. (2011). Lima, Perú.

Ley N° 28611 – Ley General del Ambiente. (2005). Lima, Perú.

Loli A., *et al.* La Satisfacción y la calidad de servicios en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología IIPSI*. Vol. 16. Núm. 1. p. 174. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926/3150>

Maraña, M. (2010). *Cultura y Desarrollo. Evolución y Perspectivas*. Unesco Extea Cuadernos de Trabajo N°1. Recuperado de [http://www.unescoetxea.org/dokumentuak/Cultura\\_desarrollo.pdf](http://www.unescoetxea.org/dokumentuak/Cultura_desarrollo.pdf)

Masaveu, S. (2014). *El Presupuesto Participativo y la Participación Ciudadana de los Usuarios de la Municipalidad de San Bartolo en el Año 2013*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.asp>

Mera, A. (2011). *Modelo de Intervención Social Sostenible de Organización que genere Liderazgo en la Gestión del Centro Poblado Pacherez-Lambayeque, 2008-2009* (Tesis doctoral). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Minsa – Ministerio de Salud (2016). *Familia y entorno saludable. Municipios saludables*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/portal/Servicios/SuSaludEsPrimero/FamiliaSaludable/famsalud-muni.asp>

Moya, E. (2012). *Participación Ciudadana y Desarrollo Local en el Subsector de San Juan con los Modelos de Gestión del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (2001-2011)* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Quito, Ecuador.

- Natera, A. (2004). *La noción de gobernanza como gestión pública participativa y reticular*. Madrid, España: Documentos de Trabajo del Instituto de Política y Gobernanzas, Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado de: <http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/590/cpa040202.pdf?sequence=1>
- Nolberto, V. y Ponce M. (2008). *Estadística Inferencial Aplicada*". Primera edición. Perú. Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: [https://issuu.com/juanjesustorresvalero/docs/libro\\_estadistica\\_inferencial](https://issuu.com/juanjesustorresvalero/docs/libro_estadistica_inferencial)
- Ortiz, A. & Suarez, M. (2013). *Indicadores de Gestión de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil del año 2010-2011 Calificados por la Ciudadanía* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Oxford University Press (2015) / Oxford Dictionaries / Lenguaje Matters / Versión Español. Recuperado de: [www.oxforddictionaries.com](http://www.oxforddictionaries.com).
- Pastor, E. (2009). *Participación Ciudadana y Gestión de las Políticas Sociales Municipales*. Primera edición. Editum. Murcia, España. Ediciones de la Universidad de Murcia. Recuperado de: <https://books.google.com.pe>
- Plan de Desarrollo Concertado 2009-2021. Municipalidad de Santiago de Surco. Lima, Perú. Recuperado de [www.munisurco.gob.pe](http://www.munisurco.gob.pe)
- Prieto, M. (2012). *Influencia de la Gestión del Presupuesto por Resultados en la Calidad del Gasto en las Municipalidades del Perú (2006-2010)* (Tesis doctoral). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Ramírez, J. (2015). *Modelos de Participación Ciudadana. Una Propuesta Integradora* (Tesis doctoral). Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, España.
- Ramírez, S., Salgado, C., & Huapaya, J. (2012). *Factores que limitan la gestión de las políticas de desarrollo económico local en la municipalidad provincial de Abancay en el periodo 2007-2009* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

- Rastelli, V. (2013). *Estrategia para integrar la Reducción del Riesgo en la Gestión Municipal de Chacao como elemento de la sostenibilidad* (Tesis doctoral). Universidad Simón Bolívar, Miranda, Venezuela.
- Real Academia Española / Asociación de Academias de la Lengua Española (2016) / Diccionario de la Lengua Española. Recuperado de: [www.rae.es](http://www.rae.es).
- Reeves, C. A. y Bednar, C. A. (1994). *Defining quality: alternatives and implications*. *Academy of Management Review*, 19, (p.419-445).
- Robledo, C. (2003). *Técnicas y Proceso de Investigación*. Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Médicas. U.S.A.C Unidad Didáctica de Investigación 1. (p.63-73). Recuperado de: <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/fichas-de-trabajo.pdf>
- Sarramona, J. (1989). *Fundamentos de educación*. (p.27-49). España. CEAC. Recuperado de <http://www.uv.mx/personal/rdegasperin/files/2011/07/antologia.comunicacion-unidad1.pdf>
- Soria, B. (2011). *Herramientas para la Gestión Municipal. Diccionario Municipal Peruano*. Lima, Perú. Nova Print. Recuperado de: [www.kas.de/wf/doc/kas\\_30612-1522-4-30.pdf?120328160516](http://www.kas.de/wf/doc/kas_30612-1522-4-30.pdf?120328160516)
- Vega, G., Ávila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A., y Leo, G. (2014). Paradigmas de las Investigación. Enfoque Cuantitativo y Cualitativo. *European Scientific Journal* vol.10, No.15. Recuperado de <file:///C:/Users/Rocio/Documents/13%20UCV/CICLO%20IV/OTROS%20LIBROS/3477-10011-1-PB.pdf>

## **Anexos**



ANEXO 1  
MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: GESTIÓN MUNICIPAL FRENTE A LA SATISFACCIÓN VECINAL EN EL PERIODO 2012-2014 DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO**  
**AUTOR: Br ROCIO DEL PILAR MARCOS RUIZ**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p><b>Problema 1</b></p> <p>¿Cuál es la satisfacción vecinal frente a la gestión de distrito saludable en el período 2012-2014?</p> <p><b>Problema 2</b></p> <p>¿Cuál es la satisfacción vecinal frente a la gestión de distrito seguro en el período 2012-2014?</p> <p><b>Problema 3</b></p> <p>¿Cuál es la satisfacción vecinal frente a la gestión de educación y cultura en el período 2012-2014?</p> <p><b>Problema 4</b></p> <p>¿Cuál es la satisfacción vecinal frente a la gestión de distrito ambientalmente sostenible en el período 2012-2014?</p>	<p><b>Objetivo 1</b></p> <p>Comparar la satisfacción vecinal frente a la gestión de distrito saludable en el período 2012-2014.</p> <p><b>Objetivo 2</b></p> <p>Comparar la satisfacción vecinal frente a la gestión de distrito seguro en el período 2012-2014.</p> <p><b>Objetivo 3</b></p> <p>Comparar la satisfacción vecinal frente a la gestión de educación y cultura en el período 2012-2014.</p> <p><b>Objetivo 4</b></p> <p>Comparar la satisfacción vecinal frente a la gestión de distrito ambientalmente sostenible en el período 2012-2014.</p>	No Aplica	<b>Satisfacción vecinal</b>	
			<b>Dimensión Gestión Municipal</b>	<b>Indicadores</b>
			DISTRITO SALUDABLE	% de Satisfacción
			DISTRITO SEGURO	% de Satisfacción
			EDUCACIÓN Y CULTURA	% de Satisfacción
			DISTRITO AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE	% de Satisfacción
DISTRITO AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE	% de Satisfacción			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO: BÁSICO</b></p> <p>Desarrolla teorías en base a hechos que ya se han dado. Presenta generalizaciones.</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo Comparativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p>El diseño no experimental, de corte transeccional, según Hernández. (2014, p.154), tiene el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> conjuntos de actividades desarrollados en los tres años</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> datos reportados en los conjuntos de actividades desarrolladas en los tres años</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> no especificada.</p>	<p><b>Variable 1: Satisfacción vecinal frente a la gestión municipal.</b></p> <p><b>Técnica:</b> Fichaje</p> <p><b>Instrumentos:</b> Registro de Estadísticas</p> <p>Autor: Adaptado de datos municipales.</p> <p>Año: 2012-2014</p> <p>Monitoreo: 2012-2014</p> <p>Ámbito de Aplicación: Perú</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>Descriptivo</b></p> <p><b>Tablas de Frecuencias, Figuras</b></p>

## ANEXO 2 INSTRUMENTOS

Los datos utilizados para la encuesta de satisfacción vecinal fueron tomados directamente de la información brindada por la municipalidad. Los datos empleados para las dimensiones, en cuanto a la gestión municipal, corresponden a data publicada por la municipalidad de Santiago de Surco.

Se tabularon los valores de cada una de las dimensiones en cuanto a beneficiarios y a actividades realizadas en la Gestión Municipal para los años 2012 al 2014 y se presentan a continuación:

### Variable 1: Satisfacción Vecinal por Dimensión (Gestión Municipal)

Línea	Aspecto Evaluado	2012	2013	2014
		% Satisfacción	% Satisfacción	% Satisfacción
Estratégica				
Distrito Saludable	Deporte y Recreación			
Distrito Seguro	Seguridad Ciudadana/Servicio de Serenazgo			
Educación y cultura	Actividades Educativas y Culturales			
Distrito Ambientalmente Saludable	Mantenimiento de pistas, veredas, mobiliario urbano			

Datos requeridos para las dimensiones elegidas para cada dimensión considerada para la gestión municipal.

**Dimensión:** Distrito saludable – Deporte y Recreación (Beneficiarios)

Aspecto Evaluado	Beneficiarios		
	2012	2013	2014
Escuelas / talleres / festivales			
Artes Marciales			
Tenis			
Ejercicio Físico			
Skate / patines			
Futbol			
Bicicleta			
Basquet			
Voley			
Otros			

**Dimensión:** Distrito saludable – Deporte y Recreación (Actividades)

Aspecto Evaluado	Actividades		
	2012	2013	2014
Escuelas / talleres / festivales			
Artes Marciales			
Tenis			
Ejercicio Físico			
Skate / patines			
Futbol			
Bicicleta			
Basquet			
Voley			
Otros			

**Dimensión: Distrito seguro (Unidades)**

Aspecto Evaluado	Unidades		
	2012	2013	2014
Puestos de vigilancia			
Unidades móviles			
Cámaras de video			

**Dimensión: Educación y cultura (Beneficiarios)**

Aspecto Evaluado	Beneficiarios		
	2012	2013	2014
Eventos educativos			
Capacitaciones, talleres y charlas			
Becas			
Talleres culturales			
Retretas			
Galería de arte			
Teatro y otros			

**Dimensión: Educación y cultura (Actividades)**

Aspecto Evaluado	Actividades		
	2012	2013	2014
Eventos educativos			
Capacitaciones, talleres y charlas			
Becas			
Talleres culturales			
Retretas			
Galería de arte			
Teatro y otros			

**Dimensión:** Distrito ambientalmente sostenible (M2 / Unidades)

Aspecto evaluado	2012	2013	2014
M2 o unidades (según aplique)			
Mantenimiento de pistas (m2)			
Mantenimiento de veredas (m2)			
Mantenimiento de mobiliario (unidades)			
Limpieza de mobiliario (unidades)			

**Dimensión:** Distrito ambientalmente sostenible (Actividades)

Aspecto Evaluado	Actividades		
	2012	2013	2014
Mantenimiento de pistas			
Mantenimiento de veredas			
Mantenimiento de mobiliario			
Limpieza de mobiliario			

**ANEXO 3**  
**VALIDACIÓN**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION MUNICIPAL**

N°	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias																																																
		Si	No	Si	No	Si	No																																																	
1	Distrito Saludable																																																							
1.1	<b>Dimensión: Distrito saludable – Deporte y Recreación (Beneficiarios)</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Aspecto Evaluado</th> <th colspan="3">Beneficiarios</th> </tr> <tr> <td></td> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Escuelas / talleres / festivales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Artes Marciales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tenis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ejercicio Físico</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Skate / patines</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Futbol</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bicicleta</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Basquet</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Voley</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Aspecto Evaluado	Beneficiarios				2012	2013	2014	Escuelas / talleres / festivales				Artes Marciales				Tenis				Ejercicio Físico				Skate / patines				Futbol				Bicicleta				Basquet				Voley				Otros				✓		✓		✓		
Aspecto Evaluado	Beneficiarios																																																							
	2012	2013	2014																																																					
Escuelas / talleres / festivales																																																								
Artes Marciales																																																								
Tenis																																																								
Ejercicio Físico																																																								
Skate / patines																																																								
Futbol																																																								
Bicicleta																																																								
Basquet																																																								
Voley																																																								
Otros																																																								



N°	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias																																														
		Si	No	Si	No	Si	No																																															
1	<b>Distrito Saludable</b>																																																					
1.2	<b>Dimensión: Distrito saludable – Deporte y Recreación (Actividades)</b>	✓		✓		✓																																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Aspecto Evaluado</th> <th colspan="3">Actividades</th> </tr> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Escuelas / talleres / festivales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Artes Marciales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tenis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ejercicio Físico</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Skate / patines</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Futbol</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bicicleta</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Basquet</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Voley</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Aspecto Evaluado	Actividades			2012	2013	2014	Escuelas / talleres / festivales				Artes Marciales				Tenis				Ejercicio Físico				Skate / patines				Futbol				Bicicleta				Basquet				Voley				Otros									
Aspecto Evaluado	Actividades																																																					
	2012	2013	2014																																																			
Escuelas / talleres / festivales																																																						
Artes Marciales																																																						
Tenis																																																						
Ejercicio Físico																																																						
Skate / patines																																																						
Futbol																																																						
Bicicleta																																																						
Basquet																																																						
Voley																																																						
Otros																																																						

Nº	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias																				
		Si	No	Si	No	Si	No																					
	<b>Distrito seguro</b>																											
1.3	<p><b>Dimensión: Distrito seguro (Unidades)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aspecto Evaluado</th> <th colspan="3">Unidades</th> </tr> <tr> <td></td> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Puestos de vigilancia</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Unidades móviles</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cámaras de video</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Aspecto Evaluado	Unidades				2012	2013	2014	Puestos de vigilancia				Unidades móviles				Cámaras de video				✓		✓		✓		
Aspecto Evaluado	Unidades																											
	2012	2013	2014																									
Puestos de vigilancia																												
Unidades móviles																												
Cámaras de video																												

N°	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias			
		Si	No	Si	No	Si	No				
1	<b>Educación y cultura</b>										
1.4	<b>Dimensión: Educación y cultura (Beneficiarios)</b>	✓		✓		✓					
	Aspecto Evaluado								Beneficiarios		
									2012	2013	2014
	Eventos educativos Capacitaciones, talleres y charlas Becas Talleres culturales Retretas Galería de arte Teatro y otros										

N°	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias			
		Si	No	Si	No	Si	No				
1	<b>Educación y cultura</b>										
1.5	<b>Dimensión: Educación y cultura (Actividades)</b>	✓		✓		✓					
	Aspecto Evaluado								Actividades		
									2012	2013	2014
	Eventos educativos Capacitaciones, talleres y charlas Becas Talleres culturales Retretas Galería de arte Teatro y otros										



Nº	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Distrito ambientalmente sostenible</b>							
1.7	<b>Dimensión: Distrito ambientalmente sostenible (Actividades)</b>	✓		✓		✓		
	<b>Aspecto Evaluado</b>							
	<b>Actividades</b>							
		2012	2013	2014				
	Mantenimiento de pistas							
Mantenimiento de veredas								
Mantenimiento de mobiliario								
Limpieza de mobiliario								



N°	Porcentaje de Satisfacción Vecinal					Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	% Satisfacción					Si	No	Si	No	Si	No	
2	<b>Satisfacción Vecinal por Dimensión (Línea Estratégica de Gestión)</b>					✓		✓		✓		
			2012	2013	2014							
	Línea	Aspecto Evaluado	%	%	%							
	Estratégica		Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción							
	Distrito	Deporte y										
	Saludable	Recreación										
	Distrito Seguro	Seguridad										
		Ciudadana/Servicio										
		de Serenazgo										
	Educación y	Actividades										
	cultura	Educativas y										
		Culturales										
	Distrito	Mantenimiento de										
	Ambientalmente	pistas, veredas,										
	Saludable	mobiliario urbano										

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. JOSÉ DIAS DUMENT

Especialidad del evaluador: INVENTARIO      28 de agosto de 2016

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

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

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

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



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

Nº	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias																																								
		Si	No	Si	No	Si	No																																									
1	Distrito Saludable																																															
1.1	<b>Dimensión: Distrito saludable – Deporte y Recreación (Beneficiarios)</b>	✓		✓		✓																																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Aspecto Evaluado</th> <th colspan="3">Beneficiarios</th> </tr> <tr> <td></td> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Escuelas / talleres / festivales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Artes Marciales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tenis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ejercicio Físico</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Skate / patines</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fútbol</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bicicleta</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Basquet</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Voley</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Aspecto Evaluado	Beneficiarios				2012	2013	2014	Escuelas / talleres / festivales				Artes Marciales				Tenis				Ejercicio Físico				Skate / patines				Fútbol				Bicicleta				Basquet			
Aspecto Evaluado	Beneficiarios																																															
	2012	2013	2014																																													
Escuelas / talleres / festivales																																																
Artes Marciales																																																
Tenis																																																
Ejercicio Físico																																																
Skate / patines																																																
Fútbol																																																
Bicicleta																																																
Basquet																																																
Voley																																																
Otros																																																



N°	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias																																							
		Si	No	Si	No	Si	No																																								
1	<b>Distrito Saludable</b>																																														
1.2	<b>Dimensión: Distrito saludable – Deporte y Recreación (Actividades)</b>	✓		✓		✓																																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Aspecto Evaluado</th> <th colspan="3">Actividades</th> </tr> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Escuelas / talleres / festivales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Artes Marciales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tenis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ejercicio Físico</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Skate / patines</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Futbol</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bicicleta</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Basquet</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Voley</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Aspecto Evaluado	Actividades			2012	2013	2014	Escuelas / talleres / festivales				Artes Marciales				Tenis				Ejercicio Físico				Skate / patines				Futbol				Bicicleta				Basquet			
Aspecto Evaluado	Actividades																																														
	2012	2013	2014																																												
Escuelas / talleres / festivales																																															
Artes Marciales																																															
Tenis																																															
Ejercicio Físico																																															
Skate / patines																																															
Futbol																																															
Bicicleta																																															
Basquet																																															
Voley																																															
Otros																																															

Nº	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias																				
		Si	No	Si	No	Si	No																					
	<b>Distrito seguro</b>																											
1.3	<p><b>Dimensión: Distrito seguro (Unidades)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aspecto Evaluado</th> <th colspan="3">Unidades</th> </tr> <tr> <td></td> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Puestos de vigilancia</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Unidades móviles</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cámaras de video</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Aspecto Evaluado	Unidades				2012	2013	2014	Puestos de vigilancia				Unidades móviles				Cámaras de video				✓		✓		✓		
Aspecto Evaluado	Unidades																											
	2012	2013	2014																									
Puestos de vigilancia																												
Unidades móviles																												
Cámaras de video																												

Nº	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias			
		Si	No	Si	No	Si	No				
1	<b>Educación y cultura</b>										
1.4	<b>Dimensión: Educación y cultura (Beneficiarios)</b>	✓		✓		✓					
	Aspecto Evaluado								Beneficiarios		
									2012	2013	2014
	Eventos educativos Capacitaciones, talleres y charlas Becas Talleres culturales Retretas Galería de arte Teatro y otros										



N°	Gestión municipal - Dimensiones				Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias	
					Si	No	Si	No	Si	No		
1	<b>Distrito Ambientalmente sostenible</b>											
1.6	Dimensión: Distrito ambientalmente sostenible (M2 / Unidades)				✓		✓		✓			
	Aspecto evaluado		2012	2013								2014
	M2 o unidades (según aplique)											
	Mantenimiento de pistas (m2)											
	Mantenimiento de veredas (m2)											
	Mantenimiento de mobiliario (unidades)											
	Limpieza de mobiliario (unidades)											



N°	Porcentaje de Satisfacción Vecinal					Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	% Satisfacción					Si	No	Si	No	Si	No	
2	Satisfacción Vecinal por Dimensión (Línea Estratégica de Gestión)											
			2012	2013	2014	✓		✓		✓		
	Línea	Aspecto Evaluado	%	%	%							
	Estratégica		Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción							
	Distrito Saludable	Deporte y Recreación										
Distrito Seguro	Seguridad Ciudadana/Servicio de Serenazgo											
	Educación y cultura	Actividades Educativas y Culturales										
	Distrito Ambientalmente Saludable	Mantenimiento de pistas, veredas, mobiliario urbano										

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia SUFICIENCIA Óptima

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dina Salazar Rosa Elena

Especialidad del evaluador: Gestión Estratégica      26 de enero de 2017

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

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

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

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





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

Nº	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias																																																
		Si	No	Si	No	Si	No																																																	
1	Distrito Saludable																																																							
1.1	<b>Dimensión: Distrito saludable – Deporte y Recreación (Beneficiarios)</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Aspecto Evaluado</th> <th colspan="3">Beneficiarios</th> </tr> <tr> <td></td> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Escuelas / talleres / festivales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Artes Marciales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tenis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ejercicio Físico</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Skate / patines</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Futbol</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bicicleta</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Basquet</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Voley</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Aspecto Evaluado	Beneficiarios				2012	2013	2014	Escuelas / talleres / festivales				Artes Marciales				Tenis				Ejercicio Físico				Skate / patines				Futbol				Bicicleta				Basquet				Voley				Otros				✓		✓		✓		
Aspecto Evaluado	Beneficiarios																																																							
	2012	2013	2014																																																					
Escuelas / talleres / festivales																																																								
Artes Marciales																																																								
Tenis																																																								
Ejercicio Físico																																																								
Skate / patines																																																								
Futbol																																																								
Bicicleta																																																								
Basquet																																																								
Voley																																																								
Otros																																																								



N°	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias																																														
		Si	No	Si	No	Si	No																																															
1	<b>Distrito Saludable</b>																																																					
1.2	<b>Dimensión: Distrito saludable – Deporte y Recreación (Actividades)</b>	✓		✓		✓																																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Aspecto Evaluado</th> <th colspan="3">Actividades</th> </tr> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Escuelas / talleres / festivales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Artes Marciales</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tenis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ejercicio Físico</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Skate / patines</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Futbol</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bicicleta</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Basquet</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Voley</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Aspecto Evaluado	Actividades			2012	2013	2014	Escuelas / talleres / festivales				Artes Marciales				Tenis				Ejercicio Físico				Skate / patines				Futbol				Bicicleta				Basquet				Voley				Otros									
Aspecto Evaluado	Actividades																																																					
	2012	2013	2014																																																			
Escuelas / talleres / festivales																																																						
Artes Marciales																																																						
Tenis																																																						
Ejercicio Físico																																																						
Skate / patines																																																						
Futbol																																																						
Bicicleta																																																						
Basquet																																																						
Voley																																																						
Otros																																																						

N°	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias																				
		Si	No	Si	No	Si	No																					
	<b>Distrito seguro</b>							x																				
1.3	<p><b>Dimensión: Distrito seguro (Unidades)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aspecto Evaluado</th> <th colspan="3">Unidades</th> </tr> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Puestos de vigilancia</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Unidades móviles</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cámaras de video</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Aspecto Evaluado	Unidades				2012	2013	2014	Puestos de vigilancia				Unidades móviles				Cámaras de video				✓		✓		✓		
Aspecto Evaluado	Unidades																											
	2012	2013	2014																									
Puestos de vigilancia																												
Unidades móviles																												
Cámaras de video																												



Nº	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias			
		Si	No	Si	No	Si	No				
1	Educación y cultura										
1.5	Dimensión: Educación y cultura (Actividades)	✓		✓		✓					
	Aspecto Evaluado								Actividades		
									2012	2013	2014
	Eventos educativos Capacitaciones, talleres y charlas Becas Talleres culturales Retretas Galería de arte Teatro y otros										

N°	Gestión municipal - Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Distrito Ambientalmente sostenible</b>							
1.6	<b>Dimensión: Distrito ambientalmente sostenible (M2 / Unidades)</b>	✓		✓		✓		
	Aspecto evaluado							
	M2 o unidades (según aplique)	2012	2013	2014				
	Mantenimiento de pistas (m2) Mantenimiento de veredas (m2) Mantenimiento de mobiliario (unidades) Limpieza de mobiliario (unidades)							



N°	Porcentaje de Satisfacción Vecinal					Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	% Satisfacción					Si	No	Si	No	Si	No	
2	Satisfacción Vecinal por Dimensión (Línea Estratégica de Gestión)											
	Línea	Aspecto Evaluado	2012 %	2013 %	2014 %	✓		✓		✓		
	Estratégica		Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción							
	Distrito Saludable	Deportes y Recreación										
	Distrito Seguro	Seguridad Ciudadana/Servicio de Serenazgo										
Educación y cultura	Actividades Educativas y Culturales											
Distrito Ambientalmente Saludable	Mantenimiento de pistas, veredas, mobiliario urbano											

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ránchez Farías Mirtha Lisbeth

Especialidad del evaluador: Abogada    27 de enero de 2017

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

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

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

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



**ANEXO 4**  
**BASE DE DATOS**



Tabla 11

*Satisfacción del Vecino Surcano por Dimensión (Línea Estratégica de Gestión)*

Línea Estratégica	Aspecto Evaluado	2012	2013	2014
		% Satisfacción	% Satisfacción	% Satisfacción
Distrito Saludable	Deporte y Recreación	51.9	50.0	38.3
Distrito Seguro	Seguridad Ciudadana/Servicio de Serenazgo	34.0	34.0	42.5
Educación y cultura	Actividades Educativas y Culturales	55.9	54.0	41.1
Distrito Ambientalmente Saludable	Mantenimiento de pistas, veredas, mobiliario urbano	72.0	62.0	74.6

Tabla 12  
 Reporte por dimensión – 2012 (Beneficiarios, unidades, metros cuadrados)

2012	DEPORTE Y RECREACIÓN (beneficiarios)										SEGURIDAD CIUDADANA (unidades)		
	SECTOR	ESCUELAS / TALLERES/ FESTIVALES	ARTES MARCIALES	TENIS	EJERCICIO FÍSICO	SKATE/ PATINES	FUTBOL	BICICLETA	BASQUET	VOLEY	OTROS	PUESTOS DE VIGILANCIA	UNIDADES MÓVILES
1	4262	150	-	-	-	14190	36	-	300	-	20	33	12
2	18926	-	-	90	8700	11450	36	-	1000	150	18	36	40
3	3821	400	-	155	32700	720	3304	280	200	845	10	16	5
4	2665	190	-	1051	-	-	2644	-	-	765	6	11	2
5	-	1500	-	-	-	-	144	-	-	-	9	17	5
6	-	-	-	-	-	-	144	-	-	-	3	15	3
7	3711	-	550	375	-	1400	143	-	-	50	10	20	14
8	-	-	-	300	-	320	109	-	-	-	14	18	14
9	3685	-	-	270	-	1420	-	-	-	-	3	9	0
<b>TOTAL</b>	37070	2240	550	2241	41400	29500	6560	280	1500	1810	93	175	95

2012	EDUCACIÓN Y CULTURA (beneficiarios)										AMBIENTE SOSTENIBLE (m2 o unidades según convenga)			
	EXPOSICIONES / CAMPAÑAS	CAPACITACIONES	TALLERES	CHARLAS	BECAS	EVENTOS EDUCATIVOS	TALLERES CULTURALES	RETRETAS	GALERIA DE ARTE	TEATRO Y OTROS	MANTENIMIENTO PISTAS (m2)	MANTENIMIENTO VEREDAS (m2)	MANTENIMIENTO MOBILIARIO (unid.)	LIMPIEZA MOBILIARIO (unid.)
1	65	-	494	1508	138	29568	-	4934	-	3395	13149.79	2474.57	1721	6335
2	-	-	280	3458	-	13151	3070	4933	-	713	5786.43	4643.66	2026	10815
3	429	-	426	1096	60	47151	4339	-	20990	6590	26771.26	1539.63	1350	6567
4	-	-	-	-	-	12191	-	-	-	3395	466.96	1821.57	1330	4204
5	-	-	-	981	5	-	-	-	-	-	20855.96	1760.27	474	4474
6	-	-	-	349	-	-	-	-	-	-	30925.16	7240.01	1638	3474
7	-	-	-	34	-	13291	-	4933	-	3395	12809.30	3841.94	841	10771
8	-	-	-	648	-	1150	-	-	-	-	43898.71	18028.12	396	4147
9	300	-	120	335	-	12402	1024	-	-	3395	-	505.01	408	15
<b>TOTAL</b>	794	0	1320	8409	203	128904	8433	14800	20990	20883	154663.57	41854.78	10184	50802

Tabla 13  
 Reporte por dimensión – 2013 (Beneficiarios, unidades, metros cuadrados)

2013	DEPORTE Y RECREACIÓN (Beneficiarios)										SEGURIDAD CIUDADANA (unidades)		
	SECTOR	ESCUELAS / TALLERES / FESTIVALES	ARTES MARCIALES	TENIS	EJERCICIO FÍSICO	SKATE/ PATINES	FUTBOL	BICICLETA	BASQUET	VOLEY	OTROS	PUESTOS DE VIGILANCIA	UNIDADES MÓVILES
1	307	430	-	1344	-	6280	-	-	100	-	46	42	35
2	5880	-	-	-	14900	2954	3800	420	2540	640	39	42	48
3	3400	900	-	1305	46070	790	1180	200	780	230	15	25	8
4	616	-	-	-	-	-	1100	-	-	70	6	18	10
5	450	350	-	-	-	500	1100	-	-	100	10	24	11
6	80	-	-	600	-	-	-	-	-	-	7	23	5
7	825	-	1930	1700	500	-	-	-	-	-	20	29	25
8	300	-	-	-	-	100	-	-	-	-	13	26	31
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	22	40
<b>TOTAL</b>	11858	1680	1930	4949	61470	10624	7180	620	3240	1040	170	251	213

2013		EDUCACIÓN Y CULTURA (Beneficiarios)									AMBIENTE SOSTENIBLE (m2 o unidades según convenga)			
SECTOR	EXPOSICIONES / CAMPAÑAS	CAPACITACIONES	TALLERES	CHARLAS	BECAS	EVENTOS EDUCATIVOS	TALLERES CULTURALES	RETRETAS	GALERIA DE ARTE	TEATRO Y OTROS	MANTENIMIENTO PISTAS (m2)	MANTENIMIENTO VEREDAS (m2)	MANTENIMIENTO MOBILIARIO (unid.)	LIMPIEZA MOBILIARIO (unid.)
1	-	120	1068	3639	2	17437	-	31000	-	13150	23824.10	7734.04	4313	8755
2	149	180	948	1043	2	3886	-	-	-	3920	15918.15	6419.47	4977	11113
3	213	3576	405	322	-	6339	3232	700	24160	33876	1102.84	1896.66	3434	5627
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	588.79	1788.55	50	14789
5	-	240	251	425	-	-	-	-	-	300	26802.29	2947.24	3897	6084
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	200	17402.27	608.81	716	4714
7	749	749	-	102	-	-	-	15450	-	5250	37878.79	4120.11	2803	4803
8	-	798	165	78	2	400	-	-	-	700	3104.50	4136.67	3943	3723
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1400	1190.74	2607.41	1383	940
<b>TOTAL</b>	1111	5663	2837	5609	6	28062	3232	47150	24160	58796	127812.47	32258.96	25986	60548

Tabla 14  
*Reporte por dimensión – 2014 (Beneficiarios, unidades, metros cuadrados)*

2014		DEPORTE Y RECREACIÓN (beneficiarios)									SEGURIDAD CIUDADANA (Unidades)		
SECTOR	ESCUELAS / TALLERES / FESTIVALES	ARTES MARCIALES	TENIS	EJERCICIO FÍSICO	SKATE/ PATINES	FUTBOL	BICICLETA	BASQUET	VOLEY	OTROS	PUESTOS DE VIGILANCIA	UNIDADES MÓVILES	CÁMARAS DE VIDEO
1	2815	-	-	1755	-	16057	-	620	-	-	37	40	63
2	12409	976	336	480	3635	2026	2318	-	2736	-	32	44	73
3	7621	650	-	1790	2770	2985	4091	542	3472	160	9	27	9
4	3660	-	-	250	-	-	10323	-	-	-	6	21	16
5	2760	550	-	80	-	850	3701	-	-	-	21	26	25
6	2760	120	-	1000	-	-	-	-	-	1626	11	26	23
7	2402	-	1180	100	-	1766	-	-	2216	-	16	31	26
8	945	-	-	1695	-	-	-	-	-	-	7	29	50
9	4815	-	-	-	-	1545	-	-	-	-	10	27	0
<b>TOTAL</b>	37372	2296	1516	7150	6405	25229	20433	1162	8424	1786	149	271	285

2014		EDUCACIÓN Y CULTURA (Beneficiarios)									AMBIENTE SOSTENIBLE (m2 o unidades según convenga)			
SECTOR	EXPOSICIONES / CAMPAÑAS	CAPACITACIONES	TALLERES	CHARLAS	BECAS	EVENTOS EDUCATIVOS	TALLERES CULTURALES	RETRETAS	GALERIA DE ARTE	TEATRO Y OTROS	MANTENIMIENTO PISTAS (m2)	MANTENIMIENTO VEREDAS (m2)	MANTENIMIENTO MOBILIARIO (unid.)	LIMPIEZA MOBILIARIO
1	976	562	210	251	6	2000	-	65275	-	106261	12452.40	5233.11	3815	9431
2	672	377	680	425	-	500	-	5000	2010	2025	2068.30	4937.03	5759	14485
3	-	929	-	201	-	16100	436	-	19495	15430	-	2235.78	750	3010
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24.30	906.59	738	19106
5	201	377	286	-	-	72	-	-	-	1250-	15226.68	2502.91	925	7331
6	-	-	-	20	-	-	-	-	-	-	39324.38	1190.81	650	2347
7	-	140	-	7	-	35	-	-	-	-	11214.89	3550.35	3336	4062
8	53	40	308	-	-	70	-	-	-	6680	5849.00	1641.88	1534	3857
9	-	-	-	71	-	-	-	-	-	-	7.20	1438.45	568	933
<b>TOTAL</b>	1902	2425	1484	975	6	18777	436	70275	21505	131646	86167.15	23636.91	18075	64562

Tabla 15

*Resumen: Distrito saludable – Beneficiarios anuales por aspecto desarrollado*

AÑO	2012	2013	2014
Escuelas / talleres / festivales	32531	5162	37412
Artes marciales	2040	1680	2296
Tenis	550	1930	1516
Ejercicio Físico	1691	4949	7150
Skate / patines	41400	61470	6405
Futbol	24240	10624	25229
Bicicleta	6372	7180	20433
Basquet	280	620	1162
Voley	1500	3420	8424
Otros	1810	1040	1786
	121815	104781	111773



Tabla 16

*Resumen: Distrito seguro – Unidades anuales por aspecto desarrollado*

AÑO	2012	2013	2014
Puestos de vigilancia	93	170	149
Unidades móviles	175	251	271
Cámaras de video	95	213	285
	363	634	705

Tabla 17

*Resumen: Educación y cultura – beneficiarios anuales por aspecto desarrollado*

AÑO	2012	2013	2014
Exposiciones / Campañas	794	1111	1902
Capacitaciones	0	563	2425
Talleres	1320	2837	1484
Charlas	8409	5609	975
Becas	203	6	6
Eventos educativos	128904	28062	18777
Cultura – talleres	8433	5232	436
Retretas	14800	47150	70275
Galería de arte	20990	24160	21505
Teatro y otros	20883	58796	131646
	204736	176626	249431

Tabla 18

*Resumen: Distrito ambientalmente sostenible – m2, unidades anuales por aspecto desarrollado*

AÑO	2012	2013	2014
Mantenimiento de pistas (m2)	154663.57	127812.47	86167.15
Mantenimiento de Veredas (m2)	41854.78	32258.96	23636.91
Mantenimiento mobiliario (un.)	10184	25986	18075
Limpieza mobiliario (un.)	50802	60548	64562

Tabla 19

*Deporte y recreación actividades por sector - 2012*

AÑO 2012	SECTORES (cantidad de actividades)									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Escuelas / talleres / festivales	5	9	4	1			4		4	27
Artes marciales	1		2	1	1					5
Tenis							4			4
Ejercicio físico		1	2	1			2	1	1	8
Skate / patines		2	6							8
Futbol	16	12	4				3	1	3	39
Bicicleta	1	1	4	3	2	2	2	1		16
Basquet			2							2
Voley	2	1	1							4
Otros		2	2							4
	25	28	27	6	3	2	15	3	8	117

Tabla 20

*Educación y cultura por sector - 2012*

AÑO 2012	SECTORES (cantidad de actividades)									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Exposiciones / campañas	3		2						1	6
Capacitaciones	1	1	5							7
Talleres	10	3	7						4	24
Charlas	25	24	11		5	5	1	5	7	83
Becas	10		1		1					12
Eventos educativos	5	6	10	1			2	2	5	31
Cultura - Talleres	7	3	15	1			1		3	30
Retretas	1	1					1			3
Galerías de arte			20							20
Teatro y otros	4	2	7	1			2		1	17
	66	40	78	3	6	5	7	7	21	233

Tabla 21

*Ambiente sostenible por sector - 2012*

AÑO 2012	SECTORES (cantidad de actividades)									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Mantenimiento de pistas	96	109	28	11	21	33	72	75		445
Mantenimiento de veredas	75	84	27	21	46	32	57	48	12	402
Mantenimiento de mobiliario	127	158	61	96	55	70	70	43	15	695
Limpieza de mobiliario	254	323	243	191	186	80	515	251	1	2044
	552	674	359	319	308	215	714	417	28	3586

Tabla 22

*Deporte y recreación por sector – 2013*

AÑO 2013	SECTORES (cantidad de actividades)									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Escuelas / talleres / festivales	2	3	11	2		3	3	2		26
Artes marciales	3		7		1					11
Tenis							8			8
Ejercicio físico	1		7			2	3			13
Skate / patines		3	7				1			11
Futbol	19	11	5		1		1	1	4	42
Bicicleta		2	4	3	3					12
Basquet		3	3							6
Voley	3	4	4				1		3	15
Otros		1	7	2	1					11
	28	27	55	7	6	5	17	3	7	155

Tabla 23

*Educación y cultura por sector – 2013*

AÑO 2013	SECTORES (cantidad de actividades)									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Exposiciones / campañas		2	1				1			4
Capacitaciones	2	9	2		3		1	3		20
Talleres	2	6	8					1		17
Charlas	37	14	3		5		2	2		63
Becas	1	1						1		3
Eventos educativos	6	4	9				1	3		23
Cultura – Talleres			23							23
Retretas	15		3				16			34
Galerías de arte			23							23
Teatro y otros	18	10	38		1	1	8	1	2	79
	81	46	110		9	1	29	11	2	289



Tabla 24

*Ambiente sostenible por sector – 2013*

AÑO 2013	SECTORES (cantidad de actividades)									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Mantenimiento de pistas	105	203	42	37	37	39	125	89	11	688
Mantenimiento de veredas	100	99	47	31	70	20	88	71	16	542
Mantenimiento de mobiliario(°)	57	73	30	25	37	21	39	27	16	325
Limpieza de mobiliario(*)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	262	375	119	93	144	80	252	187	43	1555

Nota: (\*) Los datos no fueron precisados por la municipalidad.

(°) Los datos no están completos como en los otros años.

Tabla 25

*Deporte y recreación por sector – 2014*

AÑO 2014	SECTORES (cantidad de actividades)									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Escuelas / talleres / festivales	4	12	33	1	1	1	8	2	3	66
Artes marciales		3	2		2	1				8
Tenis		1					7			8
Ejercicio físico	3	4	7	2	2	1	1	2		22
Skate / patines		2	4							6
Futbol	15	5	8				3		1	32
Bicicleta		4	4	3	2					13
Basquet	2		1							3
Voley	1	3	5				1			10
Otros			1				2			3
	25	34	65	6	7	3	22	4	5	171

Tabla 26

*Educación y cultura por sector - 2014*

AÑO 2014	SECTORES (cantidad de actividades)									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Exposiciones / campañas	9	9	1		4			1		24
Capacitaciones	5	4	6		3			1		19
Talleres	3									3
Charlas	17	7	7			7	2		2	42
Becas	1									1
Eventos educativos	9	4	3		2		1	2		21
Cultura - Talleres	10		4							14
Retretas	12	1			1					14
Galerías de artes		1	8							9
Teatro y otros	40	2	13					9		64
	106	28	42	0	10	7	3	13	2	211

Tabla 27

*Ambiente sostenible por sector - 2014*

AÑO 2014	SECTORES (cantidad de actividades)									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Mantenimiento de pistas	61	85	20	13	29	32	53	40	7	340
Mantenimiento de veredas	110	105	67	36	80	31	74	39	22	564
Mantenimiento de mobiliario	230	325	44	30	97	39	204	87	24	1080
Limpieza de mobiliario	63	90	26	25	52	18	43	28	7	352
	464	605	157	104	258	120	374	194	60	2336

**ANEXO 6**  
**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**Satisfacción Vecinal frente a la Gestión Municipal en el  
Período 2012-2014. Distrito de Santiago de Surco**

**Por: Rocío del Pilar Marcos Ruiz**

**[rociomarcosruiz@gmail.com](mailto:rociomarcosruiz@gmail.com)**

**Universidad César Vallejo**

**2016**

## Resumen

La municipalidad distrital de Santiago de Surco, tiene como responsabilidad, atender las necesidades de los vecinos bajo su jurisdicción, trabajar en su bienestar y desarrollo y lo hace siguiendo el plan estratégico 2009 – 2021 en las diversas líneas estratégicas, de las cuales se ha definido para esta investigación las siguientes: Distrito saludable, Distrito seguro, Educación y cultura, distrito ambientalmente sostenible y que denominaremos dimensiones.

La investigación tuvo como objetivo comparar la satisfacción vecinal frente a la gestión municipal en cada una de las dimensiones definidas en el Periodo 2012-2014, en base a las actividades desarrolladas por la municipalidad y a las personas beneficiadas con las mismas.

El método de investigación utilizado fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental, de nivel descriptivo comparativo, trabajando con datos publicados por la municipalidad en su plan concertado 2009-2021 y en sus informes estadísticos anuales.

Los resultados de la investigación evidencian que la satisfacción vecinal varía en cada dimensión. Los vecinos se mostraron satisfechos en la dimensión de distrito seguro, yendo ligeramente en aumento en el año 2014, En distrito ambientalmente saludable es la dimensión en que se evidenció mayor satisfacción con valores sobre 60% casi constantes en los tres años. En distrito saludable y en educación y cultura, los vecinos no perciben una buena gestión, su satisfacción ha ido disminuyendo en los tres años.

**Palabras clave:** Satisfacción vecinal, gestión municipal, dimensión.

## Abstract

The district municipality of Santiago de Surco is responsible for meeting the needs of neighbors under its jurisdiction, working on its welfare and development and it does so following the strategic plan 2009 - 2021 in the various strategic lines, which has been defined For this research the following: Healthy district, Safe district, Education and culture, environmentally sustainable district and we will call dimensions.

The objective of the research was to compare neighborhood satisfaction with municipal management in each of the dimensions defined in the period 2012-2014, based on the activities developed by the municipality and the people benefiting from them.

The research method used was a quantitative approach, basic type, descriptive, non-experimental, working with data published by the municipality in its concerted plan 2009-2021 and in its annual statistical reports.

The results of the research show that neighborhood satisfaction varies in each dimension. Neighbors were satisfied in the safe district dimension, growing slightly in 2014. In the environmentally healthy district is the dimension that showed greater satisfaction with values over 60% almost constant in the three years. In a healthy district and in education and culture, the neighbors do not perceive good management, their satisfaction has been diminishing in the three years.

**Key words:** Neighborhood satisfaction, Municipal management, dimension.

### **Introducción**

La investigación consistió en comparar los resultados de la satisfacción vecinal frente a la gestión municipal en las dimensiones seleccionadas, es decir cómo lo percibieron los vecinos, si efectivamente hubo mayor participación.

Para cada dimensión se trabajó con las estadísticas reportadas por la municipalidad siendo en cada caso: para distrito saludable, los aspectos de recreación y deporte, es decir escuelas de deportes, talleres, festivales y deportes promovidos por la municipalidad y las personas que participaron de dichas actividades. Para seguridad ciudadana se consideraron las herramientas que aplica la municipalidad para la protección vecinal es decir efectivos de seguridad y serenazgo, unidades móviles operativas, cámaras de video en las diferentes modalidades. Para educación y cultura, fueron considerados eventos educativos, campañas, capacitaciones, becas otorgadas por la municipalidad, eventos y talleres culturales, eventos promovidos como retretas y funciones de teatro, entre otros. Para la dimensión de distrito ambientalmente sostenible, fueron considerados mantenimientos relevantes como el de pistas y veredas, mantenimiento de mobiliario y limpieza de mobiliario.



Campos, (2014), en su tesis titulada “Participación ciudadana y administración local” hace mención de la necesidad de una buena interacción entre la municipalidad y la comunidad para que exista una buena participación ciudadana. Bajo esta consideración también esperaríamos que la satisfacción de los vecinos se viera reflejada en los resultados de gestión municipal.

Desde otro ángulo, Ramírez, (2015) en su tesis “Modelos de Participación Ciudadana. Una Propuesta Integradora”, propone y evalúa un modelo de participación ciudadana que contribuya a disminuir las brechas entre gobernantes y gobernados para poder lograr los objetivos que se trazaran, y que implica conocer los intereses de los ciudadanos participantes, para lograr su atención y trabajar en su satisfacción de necesidades.

Es importante tomar en cuenta ambas contribuciones porque ayudan a entender por qué los surcanos pueden o no reconocer el trabajo municipal. La municipalidad desarrolla a lo largo de cada año una determinada cantidad de actividades por cada dimensión en las cuales participa un número de vecinos y se esperaría que anualmente, si la gestión mejora, la respuesta de satisfacción debería ser mayor y aumentar la cantidad de beneficiarios.

### **Metodología**

La metodología seguida para esta investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de alcance descriptivo comparativo, no experimental y comparó la satisfacción vecinal en el distrito de Santiago de Surco, para cuatro líneas de gestión estratégica entre los años 2012 al 2014.

La población considerada fue la del distrito, no precisada porque la municipalidad no brindó la información de las encuestas. No aplica muestra para el análisis porque se trabajó directamente con los datos públicos proporcionados por la municipalidad y obtenibles de su página web o por solicitud expresa, clasificándose la información seleccionada para el estudio, año por año tanto para beneficiarios como por cantidad de actividades desarrolladas, comparándolas con la respuesta de satisfacción vecinal para la dimensión trabajada en cada caso.

Las dimensiones o líneas de gestión estratégicas frente a las cuales se comparó la satisfacción fueron las indicadas en la tabla 1.

Tabla 1

*Satisfacción vecinal frente a dimensiones de la gestión Municipal*

DIMENSIÓN	ASPECTO	INDICADORES
Distrito saludable – recreación y deporte	Escuelas / talleres / festivales, Artes marciales, Tenis, Ejercicio físico, Skate / patines, Fútbol, Bicicleta, Basquet, Voley, Otros para los deportes con mínima actividad	Beneficiarios y actividades
Distrito seguro – seguridad ciudadana	Puestos de vigilancia, unidades móviles, cámaras de video.	Unidades
Educación y cultura	Exposiciones / campañas, Capacitaciones, Talleres, Charlas, Becas, Eventos educativos, Cultura – Talleres, Retretas, Galerías de artes, Teatro y otros.	Beneficiarios y actividades
Distrito ambientalmente sostenible – mantenimientos	Mantenimiento de pistas, mantenimiento de veredas, mantenimiento de mobiliario, limpieza de mobiliario.	Metros cuadrados, unidades, actividades.

Para la dimensión de distrito ambientalmente sostenible fue necesario hacer algunas consideraciones debido a no contar con toda la información para el año 2013, debido a que la municipalidad no tiene un formato homogéneo para la elaboración de sus informes y no siempre la información es similar o completa, como el caso señalado. Por esa razón se consideró apropiado sólo considerar las actividades que estaban totalmente informadas para los tres años.

### Resultados

. Satisfacción vecinal frente a distrito saludable: En el año 2012 se alcanzó una satisfacción vecinal de 51.9%, la más alta de los tres años, teniendo también la más alta participación con 121,815 beneficiarios de las diferentes disciplinas y eventos organizados como actividades.

En el año 2013 la satisfacción bajó a 50% con una participación también menor con 104,781 beneficiarios. La participación en escuelas y talleres fue menor, así como en artes marciales y fútbol.

En el año 2014 bajó nuevamente el nivel de satisfacción vecinal con 38.3% frente a un total de beneficiarios de 111,773 personas, En este año, fue mejor que el anterior pero no alcanzó el nivel del 2012, hubo recuperación de beneficiarios en escuelas y talleres, artes marciales y fútbol. Hubo alta participación en bicicletas y voley, pero no se reflejó en la satisfacción vecinal. En cuanto a la satisfacción vecinal frente a las actividades realizadas se observa que para el año 2012 con el 51.9% de satisfacción se habían realizado 117 actividades, el valor menor entre los tres años, mientras que en el 2013 con 50% se realizaron 155 y en el 2014 con 38.3% se tuvieron 171 actividades. En resumen en esta comparación se puede observar que la satisfacción vecinal ha disminuido anualmente. Las actividades se fueron incrementando año a año, pero la cantidad de beneficiarios ha ido disminuyendo, ha habido en términos generales menos participación.

Satisfacción vecinal frente a distrito seguro: se puede observar que la satisfacción vecinal en los años 2012 y 2013 fue la misma y en el 2014 si mejoró, incrementándose 8 puntos, también se observa que la municipalidad incrementó las unidades referidas a seguridad tanto en equipos de cámaras de video como unidades móviles y personal de serenazgo.

Satisfacción vecinal frente a educación y cultura: Se puede observar que la satisfacción vecinal fue de 55.9% en el año 2012, con un nivel de beneficiarios superior a los doscientos mil. En el año 2013 la satisfacción disminuyó casi dos puntos a 54% y el nivel de beneficiarios fue inferior a los doscientos mil. En el 2014 si bien la cantidad de beneficiarios fue considerablemente mayor, incluso al 2012, el nivel de satisfacción fue mucho menor, casi 13 puntos, alcanzando el 41.1%. Si se hace la comparación del detalle de educación y cultura se puede observar que en lo que corresponde a educación si bien la cantidad de beneficiarios en el 2013 fue del orden de tres veces más que en el 2012, en el año 2014 se redujo nuevamente casi a la mitad mientras que en los trabajos y eventos realizados para cultura si hubo incremento considerable en cada año, siendo el 2013 el doble del año 2012 y el año 2014 casi 68% superior al año anterior. Comparando la satisfacción vecinal con las actividades de Educación y cultura para cada año, vemos que aun cuando la satisfacción en el 2013 disminuyó casi dos puntos, la cantidad de actividades aumentó algo más de 20% respecto al año anterior. En el

2014 se puede observar que tanto la satisfacción vecinal como la cantidad de actividades disminuyeron considerablemente, siendo la menor de los tres años.

Satisfacción vecinal frente a distrito ambientalmente sostenible: la comparación de la satisfacción vecinal se hizo por separado para los metros cuadrados de mantenimiento de pistas y veredas y las unidades de mobiliario mantenidas y limpiadas. Si bien la satisfacción vecinal bajó diez puntos en el 2013, respecto del 2012, se recuperó en el 2014 por lo que se podría considerar que se ha mantenido aproximadamente constante, observándose que los metros cuadrados trabajados en mantenimiento de pistas y veredas han disminuido en los tres años mientras que las unidades de mantenimiento y limpieza de mobiliario aumentaron del 2013 versus 2012 y en el 2014 tuvieron una leve disminución. En este caso la comparación de la satisfacción vecinal frente a distrito ambientalmente sostenible se ha realizado solo con las actividades de mantenimiento de pistas y veredas ya que para lo correspondiente a mobiliario la municipalidad no proporcionó la información completa en cuanto a mantenimiento de mobiliario y no existía información de actividades para limpieza de mobiliario, ambas situaciones para el año 2013. Se puede observar que la satisfacción vecinal disminuyó en el 2013 mientras que las actividades de mantenimiento aumentaron respecto de los otros dos años.

### **Discusión**

Se ha podido observar en los resultados de la presente tesis, que en dimensiones en las que la Municipalidad no ha mantenido una regularidad en las actividades, o no han participado tanto los vecinos aun habiéndose desarrollado mayor cantidad de actividades, como es el caso de la dimensión distrito saludable en el aspecto de recreación y deporte, la satisfacción vecinal disminuyó, situación que tomando en cuenta la tesis de Mera (2011) podría deberse a falta de sensibilización hacia la comunidad o falta de capacidad de la Municipalidad para ganarse a los vecinos, es decir, para lograr que éstos se involucren, participen y sientan que son atendidos, en sus necesidades, por las autoridades locales.

Campos (2014), en su tesis “Participación ciudadana y administración local. Comparación entre países de Latinoamérica y España”, concluye que la participación ciudadana puede ser afectada por las políticas que aplique la

municipalidad. En este caso será importante y tema de futuros estudios seguramente, evaluar si la municipalidad de Santiago de Surco está atendiendo por igual todos los vecinos. También sería necesario que la municipalidad evalúe, como lo indica Ramírez (2015), en su tesis “Modelos de Participación ciudadana. Una propuesta integradora”, si está siendo consciente de la realidad del distrito al desarrollar sus actividades para cada dimensión, si conoce sus necesidades de educación, desarrollo cultural, sus capacidades socioeconómicas, sus intereses grupales. Se puede observar que la municipalidad fue reduciendo las actividades educativas cada año, mientras que las culturales si bien se duplicaron en el 2013 tuvieron también una considerable reducción el 2014.

A nivel de detalle se puede observar que en educación la mayor disminución en beneficiarios se ha dado en la cantidad de becas otorgadas y en la cantidad de charlas y evento educativos, pero si se incrementaron en cuanto a exposiciones y campañas y capacitaciones aunque las cifras no son tan significativas. En cuanto a actividades los eventos educativos disminuyeron en 2013 y 2014, al igual que becas y talleres. Exposiciones y campañas tuvieron repunte en el 2014.

### **Conclusiones**

Primera: En lo concerniente a la satisfacción vecinal en el distrito de Santiago de Surco frente a la dimensión de Distrito Saludable en base a las actividades desarrolladas en diversos aspectos y los beneficiarios de dichas actividades, se puede concluir que el nivel de satisfacción está disminuyendo. Aun cuando han habido más actividades el nivel de beneficiarios no ha incrementado, bajó en el 2013 y en el 2014 no llegó a alcanzar los mismos niveles del 2012. Se puede decir que los vecinos no perciben positivamente la gestión de la municipalidad en la línea estratégica de distrito saludable.

Segunda: En la satisfacción vecinal en el distrito de Santiago de Surco frente a la dimensión de Distrito Seguro en base a las unidades de personal de vigilancia, unidades móviles y cámaras de video desplegadas para mantener la seguridad ciudadana, se puede concluir que el nivel de satisfacción está mejorando, aún con un nivel menor al 50% de satisfacción, pero 8 puntos por encima en el año 2014 frente a los dos años anteriores y se puede decir que los vecinos perciben

positivamente la gestión de la municipalidad en la línea estratégica de distrito seguro.

Tercera: En la satisfacción vecinal en el distrito de Santiago de Surco frente a la dimensión de Educación y cultura en base a las actividades desarrolladas en ambas disciplinas y los beneficiarios de dichas actividades, se puede concluir que el nivel de satisfacción está disminuyendo. La cantidad de beneficiarios en el año 2014 superó los dos años anteriores con menos actividades sin embargo el nivel de satisfacción bajó más de 10 puntos, lo que permite considerar que la comunidad no percibe con satisfacción la gestión que realiza la municipalidad en esta línea estratégica.

Cuarta: En la satisfacción vecinal en el distrito de Santiago de Surco frente a la dimensión de Distrito Ambientalmente sostenible en base a los mantenimientos informados en metros cuadrados y unidades según el caso y en cuanto a las actividades que pudieron ser identificadas se puede concluir que los vecinos perciben un nivel de gestión por encima del 60% en los tres años, siendo en el 2014 mayor que en los dos años anteriores. Esta línea estratégica es la que evidencia mayor satisfacción vecinal.

### Referencias

Campos, A. (2014). Participación ciudadana y administración local (Tesis doctoral). Universidad de Castilla-La Mancha, Toledo, España.

Jurado Nacional de Elecciones. Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana (2008). *Guía de Participación Ciudadana del Perú*. Recuperado de: [www.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B3465D6F1868627205257CD7005DE4B8/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_Guia\\_de\\_participacion\\_ciudadana.pdf](http://www.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B3465D6F1868627205257CD7005DE4B8/$FILE/1_pdfsam_Guia_de_participacion_ciudadana.pdf)

Ley N° 26300 – Ley de los Derechos de Participación y control ciudadanos. (1994). Lima, Perú.

Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades. (2011). Lima, Perú.

Ramírez, J. (2015). *Modelos de Participación Ciudadana. Una Propuesta Integradora* (Tesis doctoral). Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, España.

Robledo, C. (2003). *Técnicas y Proceso de Investigación*. Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Médicas. U.S.A.C Unidad Didáctica de Investigación 1. (p.63-73). Recuperado de: <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/fichas-de-trabajo.pdf>

Soria, B. (2011). *Herramientas para la Gestión Municipal. Diccionario Municipal Peruano*. Lima, Perú. Nova Print. Recuperado de: [www.kas.de/wf/doc/kas\\_30612-1522-4-30.pdf?120328160516](http://www.kas.de/wf/doc/kas_30612-1522-4-30.pdf?120328160516)

### **Reconocimientos**

Al Dr. Jorge Dumont por sus enseñanzas, correcciones y guía en el proceso de investigación elegido. A las autoridades municipales que me brindaron la información no publicada en la web.