



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**Inversión institucional y satisfacción vecinal en la  
Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Economista

**AUTORES:**

Aychasi Mamani, Miguel Angel ([orcid.org/0009-0007-4739-1570](https://orcid.org/0009-0007-4739-1570))

Mullisaca Ramos, Karen Nicoll ([orcid.org/0009-0008-6194-7544](https://orcid.org/0009-0008-6194-7544))

**ASESOR:**

Mg. Cubas Valdivia, Oscar ([orcid.org/0000-0003-3222-1062](https://orcid.org/0000-0003-3222-1062))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Económico

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

### **Miguel**

A dios a mis padres que siempre me apoyaron desde un principio en esta etapa universitaria y fueron el motivo para salir adelante en esta etapa de mi vida para poder concluir y obtener tan preciado logro académico. Finalmente, dedico este logro a todas las personas que, de alguna manera, han contribuido a mi formación y crecimiento. A mis maestros al Ing., Lucio Mamani Ticona que siempre me brindaba de sus consejos y compartirme su sabiduría y experiencia, colegas y mentores, gracias por sus enseñanzas y por creer en mí.

### **Karen**

A mis padres, por su inquebrantable apoyo y amor incondicional. Cada logro alcanzado es un reflejo de nuestro sacrificio y dedicación. Nuestra guía y ejemplo han sido mi mayor inspiración en este viaje académico.

## **AGRADECIMIENTO**

### **Miguel**

Agradezco profundamente a Dios, quien me ha guiado y cuidado a lo largo de todos estos años, dándome la sabiduría necesaria para superar cualquier obstáculo. Sin su amor y guía, este logro no habría sido posible.

Quiero expresar mi eterna gratitud a mis padres y a mi hermano Wilson, así como a toda mi familia. Ustedes han sido mi fortaleza y mi inspiración. A pesar de los terribles momentos que hemos atravesado, especialmente el trágico accidente de mi hermana, hemos permanecido unidos, luchando con valentía y determinación en esta vida.

### **Karen**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, cuyo amor y apoyo incondicional han sido fundamentales para la realización de este trabajo. Su dedicación, sacrificio y constante ánimo han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. Gracias por creer en mí y por enseñarme el valor de la perseverancia y la dedicación. Este logro no habría sido posible sin ustedes.



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CUBAS VALDIVIA OSCAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ECONOMÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inversión Institucional y satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023", cuyos autores son MULLISACA RAMOS KAREN NICOLL, AYCHASI MAMANI MIGUEL ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CUBAS VALDIVIA OSCAR <b>DNI:</b> 08082677 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3222-1062	Firmado electrónicamente por: OCUBASV el 12-07- 2024 12:29:36

Código documento Trilce: TRI - 0793783



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, MULLISACA RAMOS KAREN NICOLL, AYCHASI MAMANI MIGUEL ANGEL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ECONOMÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Inversión Institucional y satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MIGUEL ANGEL AYCHASI MAMANI <b>DNI:</b> 48464805 <b>ORCID:</b> 0009-0007-4739-1570	Firmado electrónicamente por: MAYCHASI el 04-07-2024 19:36:57
KAREN NICOLL MULLISACA RAMOS <b>DNI:</b> 71889390 <b>ORCID:</b> 0009-0008-6194-7544	Firmado electrónicamente por: KMULLISACA el 04-07-2024 17:13:04

Código documento Trilce: TRI - 0793784

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.3.1. Población.....	20
3.3.2. Muestra.....	20
3.3.3. Muestreo.....	21
3.3.4. Unidad de análisis.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Métodos de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Características de las variables.....	3
<b>Tabla 2</b> Prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach para inversión institucional ...	24
<b>Tabla 3</b> Prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach para satisfacción vecinal.....	24
<b>Tabla 4</b> Clasificación de los niveles de fiabilidad según Alfa de Cronbach.....	25
<b>Tabla 5</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....	27
<b>Tabla 6</b> Correlación de la variable inversión institucional y satisfacción vecinal .....	28
<b>Tabla 7</b> Correlación de la dimensión obras públicas y la variable satisfacción vecinal .....	30
<b>Tabla 8</b> <i>Correlación de la dimensión limpieza y la variable satisfacción vecinal</i> .....	31
<b>Tabla 9</b> Correlación de la dimensión seguridad y la variable satisfacción vecinal .....	32
<b>Tabla 10</b> La inversión presupuestal en obras públicas se utiliza eficientemente .....	65
<b>Tabla 11</b> El tiempo dedicado a las obras públicas se gestiona eficientemente.....	66
<b>Tabla 12</b> Las obras públicas realizadas por la municipalidad son eficaces .....	67
<b>Tabla 13</b> La municipalidad ha mejorado la eficacia de las obras públicas .....	68
<b>Tabla 14</b> La inversión presupuestal en limpieza pública se utiliza eficientemente .....	69
<b>Tabla 15</b> El tiempo dedicado a la limpieza pública se gestiona eficientemente .....	70
<b>Tabla 16</b> La limpieza pública realizada por la municipalidad es eficaz .....	71
<b>Tabla 17</b> La municipalidad ha mejorado la eficacia de la limpieza pública .....	72
<b>Tabla 18</b> La inversión en seguridad pública contribuye a la eficiencia de la limpieza pública .....	73
<b>Tabla 19</b> La ejecución de la seguridad pública por parte de la municipalidad es eficiente .....	74
<b>Tabla 20</b> La seguridad pública proporcionada por la municipalidad es eficaz .....	75
<b>Tabla 21</b> La municipalidad ha mejorado la eficacia de la seguridad pública .....	76
<b>Tabla 22</b> El municipio muestra un interés genuino en resolver los problemas del vecindario.....	77
<b>Tabla 23</b> El municipio cumple con los compromisos y anuncios que realiza .....	78
<b>Tabla 24</b> Las gestiones administrativas del municipio se llevan a cabo de manera adecuada.....	79
<b>Tabla 25</b> El personal del municipio proporciona servicios de manera rápida .....	80
<b>Tabla 26</b> El personal del municipio responde prontamente a las consultas y dudas .....	81
<b>Tabla 27</b> El municipio informa con anticipación sobre las actividades programadas .....	82
<b>Tabla 28</b> El municipio cumple con las fechas estipuladas para sus actividades.....	84
<b>Tabla 29</b> Me siento cómodo/a con los servicios brindados por el municipio.....	85
<b>Tabla 30</b> Confío en el personal del municipio cuando realiza sus actividades.....	86
<b>Tabla 31</b> El personal del municipio demuestra tener conocimientos adecuados para sus responsabilidades.....	87
<b>Tabla 32</b> El personal del municipio está bien informado sobre la clasificación y metas de sus tareas .....	88
<b>Tabla 33</b> El municipio muestra flexibilidad en los servicios que ofrece a la ciudadanía .....	89

<b>Tabla 34</b> El municipio entiende y atiende las necesidades de los ciudadanos, ofreciendo capacitaciones relevantes .....	90
<b>Tabla 35</b> El municipio promueve la importancia de la limpieza, obras y seguridad a través de material informativo.....	91
<b>Tabla 36</b> Los contenedores de basura se mantienen en buen estado .....	92
<b>Tabla 37</b> Los vehículos de recolección de basura se encuentran en condiciones adecuadas.....	93
<b>Tabla 38</b> La apariencia del personal de limpieza, obras y seguridad es apropiada para sus funciones.....	94
<b>Tabla 39</b> El personal del municipio cuenta con el equipo necesario para realizar sus tareas eficientemente .....	95

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1</b> Representación gráfica e interpretación porcentual de la inversión presupuestal en obras públicas.....	65
<b>Figura 2</b> Representación gráfica e interpretación porcentual del tiempo dedicado a las obras públicas.....	66
<b>Figura 3</b> Representación gráfica e interpretación porcentual de las obras públicas realizadas por la municipalidad.....	67
<b>Figura 4</b> Gráfico de la eficacia de las obras públicas en la municipalidad.....	68
<b>Figura 5</b> Representación gráfica e interpretación porcentual de la inversión presupuestal en limpieza pública.....	69
<b>Figura 6</b> Representación gráfica del tiempo dedicado a la limpieza pública.....	70
<b>Figura 7</b> Representación gráfica e interpretación porcentual de la limpieza pública realizada por la municipalidad.....	71
<b>Figura 8</b> Representación gráfica e interpretación porcentual de la eficacia de la limpieza pública en la municipalidad.....	72
<b>Figura 9</b> Representación gráfica de la inversión en seguridad pública contribuye a la eficiencia de la limpieza pública.....	73
<b>Figura 10</b> Representación gráfica e interpretación porcentual de la ejecución de la seguridad pública por parte de la municipalidad es eficiente.....	74
<b>Figura 11</b> Representación gráfica e interpretación porcentual de la seguridad pública proporcionada por la municipalidad es eficaz.....	75
<b>Figura 12</b> Representación gráfica e interpretación porcentual de la municipalidad ha mejorado la eficacia de la seguridad pública.....	76
<b>Figura 13</b> Representación gráfica e interpretación porcentual del municipio muestra un interés genuino en resolver los problemas del vecindario.....	77
<b>Figura 14</b> Representación gráfica del cumplimiento con los compromisos y anuncios que realiza.....	78
<b>Figura 15</b> Representación gráfica e interpretación porcentual de las gestiones administrativas del municipio se llevan a cabo de manera adecuada.....	79
<b>Figura 16</b> Representación gráfica del personal y la proporción de servicios de manera rápida.....	80
<b>Figura 17</b> Representación gráfica e interpretación porcentual del personal del municipio responde prontamente a las consultas y dudas.....	82
<b>Figura 18</b> Representación gráfica e interpretación porcentual del municipio informa con anticipación sobre las actividades programadas.....	83
<b>Figura 19</b> Representación gráfica e interpretación porcentual del municipio cumple con las fechas estipuladas para sus actividades.....	84
<b>Figura 20</b> Representación gráfica e interpretación porcentual de la comodidad con los servicios brindados por el municipio.....	85
<b>Figura 21</b> Representación gráfica e interpretación porcentual de la confianza en el personal del municipio cuando realiza sus actividades.....	86

<b>Figura 22</b>	Representación gráfica e interpretación porcentual del personal del municipio demuestra tener conocimientos adecuados para sus responsabilidades ...	87
<b>Figura 23</b>	Representación gráfica e interpretación porcentual del personal del municipio está bien informado sobre la clasificación y metas de sus tareas.....	88
<b>Figura 24</b>	Representación gráfica e interpretación porcentual del municipio muestra flexibilidad en los servicios que ofrece a la ciudadanía.....	89
<b>Figura 25</b>	Representación gráfica e interpretación porcentual del municipio entiende y atiende las necesidades de los ciudadanos, ofreciendo capacitaciones relevantes	90
<b>Figura 26</b>	Representación gráfica e interpretación porcentual del municipio promueve la importancia de la limpieza, obras y seguridad a través de material informativo.....	91
<b>Figura 27</b>	Representación gráfica e interpretación porcentual de los contenedores de basura se mantienen en buen estado .....	92
<b>Figura 28</b>	Representación gráfica e interpretación porcentual de los vehículos de recolección de basura se encuentran en condiciones adecuadas .....	93
<b>Figura 29</b>	Representación gráfica e interpretación porcentual de la apariencia del personal de limpieza, obras y seguridad es apropiada para sus funciones.....	94
<b>Figura 30</b>	Representación gráfica e interpretación porcentual del personal del municipio cuenta con el equipo necesario para realizar sus tareas eficientemente....	96

## RESUMEN

El estudio “Inversión Institucional y satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023” se enfocó en determinar la relación entre la inversión del municipio y la satisfacción de los vecinos. Utilizando un diseño no experimental de corte transversal y una metodología cuantitativa aplicada, se encuestó a 384 vecinos para obtener datos descriptivos y correlacionales. Los resultados descriptivos revelaron percepciones ciudadanas sobre el manejo del presupuesto municipal y su nivel de satisfacción. A través de la correlación basada en hipótesis generales y específicas, se obtuvo una fuerte correlación estadísticamente significativa entre la inversión institucional y la satisfacción vecinal, con un coeficiente de Spearman de 0,717. Con una significancia bilateral de 0,000 y 385 observaciones, estos hallazgos robustos apoyan la hipótesis alternativa. Además, se ha confirmado una correlación moderada entre las obras públicas y la satisfacción de los vecinos (0.666), así como entre la limpieza pública (0.686) y la seguridad pública (0.686), todas con una significancia estadística de  $p < 0.001$ . En conclusión, las estrategias de inversión institucional tienen un impacto positivo y directo en la calidad de vida de la comunidad, mejorando la percepción del bienestar entre los residentes. Estos hallazgos resaltan la importancia de invertir en infraestructura, limpieza y seguridad como pilares fundamentales para el desarrollo y la percepción del bienestar en la municipalidad, reafirmando la necesidad de políticas municipales enfocadas en estas áreas para el beneficio de la comunidad.

**Palabras Clave:** Inversión institucional, satisfacción vecinal, Municipalidad Provincial de San Román.

## ABSTRACT

The research “Institutional Investment and Neighborhood Satisfaction in the Provincial Municipality of San Román - Juliaca, 2023” focused on determining the relationship between the municipality’s investment and the neighbors’ satisfaction. Using a non-experimental cross-sectional design and an applied quantitative methodology, 384 neighbors were surveyed to obtain descriptive and correlational data. The descriptive results revealed citizen perceptions about the management of the municipal budget and their level of satisfaction. Through correlation based on general and specific hypotheses, a strong statistically significant correlation was found between institutional investment and neighborhood satisfaction, with a Spearman coefficient of 0.717. With a bilateral significance of 0.000 and 385 observations, these robust findings support the alternative hypothesis. In addition, a moderate correlation was confirmed between public works and neighborhood satisfaction (0.666), public cleanliness (0.686), and public safety (0.686), all with a significance of  $p < 0.001$ . It is concluded that institutional investment strategies have a positive and direct impact on the community’s quality of life, improving the perception of well-being among neighbors. These findings underscore the importance of investment in infrastructure, cleanliness, and security as fundamental pillars for development and the perception of well-being in the municipality, reaffirming the need for municipal policies focused on these areas for community well-being.

**Keywords.** Institutional Investment, Neighborhood Satisfaction, Provincial Municipality of San Roman.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción vecinal, crucial para el bienestar general, se vincula estrechamente con factores como espacios verdes, servicios locales, accesibilidad al transporte y percepciones sobre seguridad y ruido (Mouraditis, 2020). Sen (199), citado por Delgado (2017), resalta la necesidad de potenciar las capacidades individuales para una vida con valores. En el ámbito municipal, esto implica garantizar servicios de calidad, oportunidades laborales y participación ciudadana. Se evidencia que las preferencias de la población se centran en aspectos como espacios verdes, servicios locales y accesibilidad al transporte, así como en la percepción de seguridad y ruido, todos ellos fundamentales para el bienestar.

La inversión institucional se destaca como un factor clave para impulsar el bienestar social mediante el crecimiento económico, al proporcionar infraestructura básica crucial como agua, comunicaciones, salud, energía, transporte y educación (Makuyana & Odhiambo, 2018). Además, Keynes sostuvo que invertir en instituciones públicas podría estabilizar la economía nacional, particularmente en tiempos de recesión. La inversión pública tiene el potencial de actuar como un estímulo contra cíclico al aumentar la demanda agregada y fomentar la creación de empleo.

El propósito de la inversión en el sector público es optimizar el uso del presupuesto asignado a programas e iniciativas que logren sus objetivos dentro de plazos establecidos (Thi y Thi, 2018). En países en desarrollo como Perú, la última década ha visto un crecimiento económico significativo y una mayor intervención estatal. Este crecimiento se refleja en mayores recursos financieros destinados a fortalecer las capacidades institucionales y atender las necesidades de la comunidad. Como resultado, se han implementado reformas para mejorar la percepción ciudadana sobre la atención a sus necesidades prioritarias, consideradas como administrativas clave (Claude et al., 2019). Sin embargo, se presenta una problemática en el contexto local: el uso ineficiente de la inversión pública ha deteriorado la imagen que los ciudadanos tienen de la gestión municipal.

Esta situación se debe a deficiencias en las inversiones públicas municipales, como lo demuestra la reducción en el desempeño y la gestión de las obras públicas. Asimismo, la gestión del aseo público muestra falencias en el manejo presupuestario

y de seguridad pública, donde, a pesar de los fondos asignados, la ejecución no alcanza los estándares de calidad esperados, afectando la eficiencia y eficacia del servicio.

La insatisfacción vecinal se vincula con estas problemáticas, manifestándose en percepciones negativas sobre la confiabilidad de la administración municipal. La falta del compromiso real por parte del municipio en atender los problemas vecinales, unido a comportamientos poco fiables del personal y un conocimiento administrativo deficiente, resulta en una gestión institucional inadecuada. El manejo incorrecto de herramientas esenciales como la limpieza y la seguridad, así como deficiencias en la apariencia, la empatía, la rapidez del servicio y la comunicación al concluir los servicios, son aspectos críticos. Además, la inflexibilidad en los horarios de atención agrava la situación, disminuyendo aún más la satisfacción de los vecinos.

**Tabla 1***Características de las variables*

<b>Inversión Institucional</b>	<b>Satisfacción Vecinal</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación y gestión: Las municipalidades se centran en la utilización eficiente de recursos para proyectos de inversión pública (Banco Mundial, 2019).</li> <li>- Participación Ciudadana: Se fomenta la inclusión de la comunidad en la determinación de prioridades, especialmente en la selección de proyectos de inversión (BID, 2018).</li> <li>- Transparencia y Responsabilidad Pública: Se destaca el uso eficiente de los fondos y los resultados de las inversiones (Decreto Supremo N.º 021-2019-JUS, 2019).</li> <li>- Desarrollo Sostenible: Las inversiones fomentan un desarrollo duradero y contribuyen al bienestar integral de la sociedad (Naciones Unidas, 2018).</li> <li>- Capacidades Técnicas: Se enfoca en mejorar las habilidades técnicas de las entidades municipales en el diseño y ejecución de proyectos de inversión (Gilio, 2016).</li> <li>- Financiamiento: Las fuentes de financiamiento para la inversión pública abarcan recursos ordinarios, recursos propios, el FONCOMUN, así como los cánones y participaciones (MEF, 2022).</li> <li>- Marco Normativo: Las inversiones se llevan a cabo en conformidad con el marco normativo peruano, garantizando el cumplimiento de las regulaciones y leyes actuales (ProInversión, n.f).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad: La percepción de seguridad, que implica un entorno libre de criminalidad.</li> <li>- Calidad de Vida: El acceso a servicios básicos y la disponibilidad de áreas verdes son factores clave para lograr una vida de calidad en la comunidad, lo que a su vez favorece la satisfacción de los vecinos.</li> <li>- Relaciones Vecinales: Promover relaciones saludables entre los vecinos y cultivar un sentido de comunidad refuerza la satisfacción vecinal y la cohesión social.</li> <li>- Participación Comunitaria: La inclusión de los residentes en la definición de decisiones comunitarias incrementa su sentido de pertenencia y mejora su satisfacción con la comunidad.</li> <li>- Accesibilidad y Comodidad: Una infraestructura adecuada, cuidadosamente diseñada y mantenida, aumenta la comodidad y accesibilidad del vecindario, lo que a su vez favorece la satisfacción de los residentes.</li> <li>- Cuidado del Medio Ambiente: La implementación de prácticas sostenibles y una gestión efectiva de residuos son apreciadas por los residentes, lo que incrementa la satisfacción vecinal.</li> <li>- Comunicación y Transparencia: Una comunicación clara y abierta por parte de las autoridades ayuda a aumentar la confianza y satisfacción de los residentes.</li> <li>- Calidad del Entorno Construido: Una planificación urbana adecuada genera un sentido de organización y belleza en el entorno, lo que eleva la satisfacción de los vecinos. (Cortés y Sepúlveda, 2016)</li> </ul>

*Nota.* Elaboración Propia

Dado el problema general como: ¿En qué medida se relaciona la inversión institucional y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023? Por otro lado, las preguntas específicas son: ¿En qué medida se relaciona las obras públicas y la satisfacción vecinal?, ¿En qué medida se relaciona la limpieza pública y la satisfacción vecinal? Y, por último, ¿En qué medida se relaciona la seguridad pública y la satisfacción vecinal?

Se justificará en el nivel teórico, pues, se tomarán teorías económicas las cuales ayudaran en la correcta determinación de la conducta de las variables, siendo principalmente Keynes el referente, además se propiciará la discusión, habiendo comparaciones entre los resultados a obtener con los antecedentes; a nivel metodológico, se elaborarán instrumentos pertinentes para la extracción de información adecuada, quedando así como información disponible para el interés de futuros investigadores académicos; por último será práctico, pues al ser un tema ocurrente en distintas entidades del Estado, el alcance de los objetivos, serán respuestas que podrán ser tomadas tanto para el ente de estudio como para las demás entidades del país.

Frente a ello para dar respuesta a la problemática, el objeto general será: Determinar la relación que existe entre la inversión institucional y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023, y las específicas: a) Establecer la relación que existe entre las obras públicas y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023, b) Establecer la relación que existe entre la limpieza pública y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023 y c) Establecer la relación que existe entre la seguridad pública y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023.

Con lo cual, la hipótesis en contraste general es: La inversión institucional se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023; y las específicas: a) Las obras públicas se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023, b) La limpieza pública se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San

Román - Juliaca, 2023, y c) La seguridad pública se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En este segmento se examinan trabajos previos como a nivel internacional como nacional, destacando los siguientes estudios internacionales como los de Xocaira et al. (2020) quienes publicaron un artículo científico titulado “Municipal solid waste management: Integrated analysis of environmental and economic indicators based on life cycle assessment” en la localidad de Sao Paulo, con el respaldo de la Universidad Estatal de Sorocaba. Como objetivo el estudio buscar evaluar la eficacia del municipio en la gestión higiénica de los desechos sólidos. Mediante una metodología cuantitativa, un diseño observacional y un enfoque descriptivo, el estudio realizado en el municipio de Sorocoba descubrió que el reciclaje, con una tasa de éxito del 70%, contribuyó significativamente a la disminución de impactos ambientales negativos en un 50% respecto al escenario previo. Los hallazgos sugieren que la implementación de las prácticas estudiadas resultaría en beneficios ambientales y económicos palpables.

Según, Almazi (2018) investigó la percepción de las mujeres en esta ciudad en un artículo científico titulado “Assessing the knowledge, attitude and practice of the kermanshahi women towards reducing, recycling and reusing of municipal solid waste”, realizado por la Universidad de Ciencias Médicas de Kermansh, se aplicó un diseño observacional con un enfoque numérico, utilizando el análisis documental como técnica principal sobre una población de 1750 mujeres. Los resultados revelaron que las participantes tenían niveles satisfactorios de conocimiento (79%) y actitud positiva (86%) hacia la gestión de desechos. Además, el 48,33% recibió capacitación a través de medios tradicionales, el 24% de manera personal y el 34,87% a través de revistas. Se concluyó que la participación de las mujeres se complementa con un interés activo en la gestión de desechos, contribuyendo al desarrollo de la salubridad local.

Por otro lado, Aparesh (2018), en su artículo de investigación “Municipal Solid Waste Characterisation and Quantification as A Measure towards Effective Waste Management in Bolpur Municipality, West Bengal”, en la localidad de Santiniketan, Realizado por la Universidad Pública Visva-Bharati para explicar indicadores clave del manejo de desechos sólidos, los procedimientos empleados fueron enfoques numéricos y diseños no experimentales. Los resultados muestran que el Municipio

local de la ciudad realiza la recolección de basura de manera secuencial todos los días; sin embargo, un 30% de los encuestados considera que la ejecución de estas labores por parte de los barrenderos es ineficiente. Se concluyó que la administración de desechos en el municipio se encuentra en un nivel moderado. Además, Ruzaik (2017) realizó un estudio titulado "Public Perceptions of the Effectiveness of Solid Waste Management in the Colombo Municipality Area" en la ciudad de Colombo, patrocinado por la Universidad de Colombo. El estudio tuvo como objetivo identificar los aspectos más significativos de las prácticas de manejo y organización de desechos sólidos realizadas por el municipio de Colombo. Se adoptó un enfoque no experimental, en el cual se observaron y analizaron las variables mediante una única recolección de datos transversal, con un alcance descriptivo. Como resultados, se observó que el 63% de los ciudadanos se mostraron dispuestos a colaborar con la municipalidad, y un 82.5% apoyaba la clasificación de residuos en diferentes contenedores. La conclusión destacó la relevancia de la educación cívica como un complemento a la administración municipal de residuos. Finalmente, Drimili et al.(2020) publicaron un estudio en "Waste Management & Research: The Journal for a Sustainable Circular Economy", llevado a cabo en Atenas por la Universidad Abierta Helénica. El artículo se centró en examinar las opiniones de los ciudadanos de Atenas en relación con la administración de desechos y el proceso de reciclaje. Utilizando a la metodología descriptiva general con un enfoque cuantitativo y utilizando una técnica de encuesta en un diseño de tipo transversal sin experimentación, los resultados revelaron que un 60% de los encuestados expresaron sentirse satisfechos con la gestión de los contenedores de desechos, mientras que el 56.2% expresó desacuerdo con la limpieza pública. El estudio concluyó resaltando la relevancia de la implicación de la comunidad en la administración pública, puesto que esto refuerza la confianza entre el Estado y la población.

Así mismo, se detallan los antecedentes nacionales, como el estudio de Vera (2020), que analizó la conexión entre la administración municipal y la satisfacción de los vecinos en las áreas urbanas del distrito de la Esperanza en su tesis de posgrado titulada "Gestión Municipal y satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza, 2020", realizada en la Universidad César Vallejo en Trujillo. El

objetivo principal del estudio consistió en evaluar la conexión entre la administración municipal y la satisfacción manifestada por las juntas vecinales. La metodología utilizada abarcó una encuesta con una perspectiva descriptiva y de correlación, de naturaleza cuantitativa, en un enfoque no experimental, implementado de manera transversal. Los resultados mostraron que el 45% de los ciudadanos calificaron su satisfacción con la gestión como alta, mientras que el 26% la percibieron como moderada y el 19% como baja. Se llegó a la conclusión de que hay una correlación favorable con respecto a la administración municipal y la aprobación vecinal, con un índice de relación Spearman ( $r_{ho} = 0.864$ ) con valor-p inferior al 5%, indicando una alta correlación.

Según Gavilán y Clemente (2019), llevaron a cabo una investigación titulada "Gestión municipal y satisfacción ciudadana en la municipalidad distrital de Huamancaca Chico, 2019", en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. Esta investigación tuvo como su objeto de estudio medir la asociación entre los factores de la administración municipal y el bien común de las personas en el distrito. Se utilizó una metodología descriptiva y un enfoque relacional por medio de una encuesta dirigida a una muestra representativa, utilizando un enfoque observacional y de tipo transversal. Como resultados se revelaron que el 94% de los encuestados evaluaron la administración municipal como regular, y una proporción similar manifestó un nivel de satisfacción que también fue catalogado como regular. El estudio concluyó en que no se presenta una relación significativa, apoyándose del coeficiente de Spearman, ya que el valor -p fue mayor que el nivel de significancia.

Por otra parte, Reyes (2022) llevó a cabo una investigación enfocada en la eficiencia de las actividades y el nivel de contento de los ciudadanos en el ámbito de la atención al público en el municipio del distrito de Lurín. El objetivo de este estudio se centró en identificar la conexión entre la eficiencia de los procesos y el nivel de bienestar de los ciudadanos, utilizando una metodología correlacional, transversal y cuantitativa de tipo básico. Los resultados indicaron que el 73.3% de los participantes calificaron los procesos como de nivel medio, y el 36.7% expresó un nivel medio de satisfacción. La investigación concluyó, utilizando la estadística Tau-b de Kendall, que se observa una relación relevante entre los indicadores estudiados.

Así mismo, Chavez (2023) realizó un estudio titulado “Administración pública y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital del Cusco, 2023”, en la ciudad de Cusco, realizada en la Universidad Cesar Vallejo. Como resumen, presentaron por objetivo principal, medir la magnitud sobre la dependencia respecto a la administración municipal y el grado de bienestar de los residentes. La metodología se sustentó en un método de numeración, no hubo experimentación en el diseño, tomando un corte de transacción, alcance correlación, encuesta en técnica. Resultados, el 21,7% afirmó en su percepción que es eficiente la administración. Conclusión, determinar la existencia de correlación en una distribución que no es normal, utilizando un coeficiente de Spearman de 0,635.

Y finalmente en el estudio, de Marin y Polo (2022), con título “Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los ciudadanos en el distrito de Chao, 2022”, en la ciudad de Trujillo, realizada por la Universidad Cesar Vallejo. Tuvieron como objeto de finalidad, establecer la medida de la asociación entre la administración de protección municipal y el bienestar de los residentes. Metodología, tipo aplicada, nivel de descripción y correlación, instrumento cuestionario. En cuanto a los resultados, se halló que el 56,1% de los ciudadanos consideró deficiente la gestión, mientras que el 43,9% consideró que es regular. Lo cual, llegaron a la conclusión utilizando el coeficiente de Spearman (Rho) de 0,880.

Se tiene en cuenta que la inversión institucional y sus dimensiones respectivas incluyen diversas teorías, entre las cuales destaca la teoría del gasto público propuesta por Keynes en 1936. Esta teoría sostiene que el gasto gubernamental constituye un componente externo y una herramienta determinante dentro de la política fiscal, ya que modifica el incremento o la reducción del ingreso nacional. Además, se menciona que, en ciertas circunstancias, sostener un desbalance fiscal puede ser beneficioso para fomentar el crecimiento económico, lo que hace necesaria la participación del Estado en la gestión del gasto público. Según la hipótesis keynesiana, el gasto estatal afecta al dinamismo de los sectores económicos, proporcionando beneficios a nivel social y estimulando la inversión privada (Ros, 2012).

Por otro lado, la teoría de la organización moderna por Scott (1961), señala que la organización es un sistema que involucre las variaciones simultáneas de variables

mutuamente dependientes, el estudio de los sistemas es el esfuerzo por mirar la organización en su totalidad. Así como, la teoría del gasto público por Ricardo (1817) citado por Pablo (2017), se denomina equidad al hecho según al impacto del gasto estatal en las actividades económicas, pues su funcionamiento es debido a la financiación de los impuestos y de la emisión de títulos. Y finalmente, la teoría de los Neokeynesianos por Samuelson (1980) citado por (Ros, 2012), se le presta atención a la aparición de la tecnología y los altos cambios que conlleva, así como los puntos de sostenimiento en la microeconomía que no estaban implícitos en lo indicado por Keynes, el mercado sería quien estandariza los precios en la interacción entre el consumo y la oferta de los intervinientes

Para la primera variable, se toma a la teoría del gasto público de Keynes implica distintos factores que involucrarían la intervención del estado por medio de la inversión en el municipio de la provincia de San Román, esto implicaría una mejora en las infraestructuras, educación y salud, lo cual traería consigo un efecto positivo en la economía sino también generaría empleo, en consecuencia estas mejoras optimizarían los servicios públicos para el servicio de los ciudadanos habitantes de la municipalidad, por otro lado traerá consigo una estabilidad económica, pues ayudaría a prevenir o al menos suavizar las recesiones lo cual es muy benéfico para la sociedad, por ello la teoría de inversión pública se acomoda muy bien como variable independiente para afianzar su relación con la satisfacción vecinal, quedando como precedente y estudio para que los organismos encargados puedan tomar decisiones en base a este antecedente.

Por otro lado, en el ámbito privado, la Teoría de la Agencia, que examina las relaciones entre propietarios (principales) y gestores (agentes) en las empresas. Autores como Michael Jensen y William Meckling han contribuido a esta teoría, que se enfoca en cómo los intereses de los gestores pueden desviarse de los propietarios y cómo esto puede influir en las estrategias de inversión de la empresa. Además, propone que con el fin de sincronizar los intereses de los gestores con los de los dueños y maximizar el valor para los accionistas, es necesario implementar mecanismos de incentivos y monitoreo adecuados (Jensen y Meckling, 1976).

En contraste, La Teoría del Crowding Out sostiene que un incremento en el gasto público podría desplazar a la inversión del sector privado, especialmente si se financia a través de un aumento en la deuda o impuestos. Esto podría resultar en un aumento en los tipos de intereses y una reducción en la disponibilidad de recursos para las empresas privadas. En el caso peruano, es crucial que la inversión pública se ejecute de manera eficiente y en áreas que complementen y fomenten la inversión privada, evitando así el efecto de desplazamiento. De modo que, las políticas implementadas no solo sean técnicamente sólidas sino también que generen un clima de confianza y previsibilidad que incentive la colaboración del sector empresarial privado en el avance económico nacional. (Deleidi et al., 2020)

En cuanto a los enfoques, se puede señalar que el sector público realiza inversiones para estimular y responder al renovado interés en la vida urbana (Zuk & Bierbaum, 2017). Asimismo, los principales puntos de la economía respecto a la administración del Estado, toma en normativa que las inversiones deben tener techos limitantes (Kalecki, 2017). Finalmente, la inversión pública es una herramienta política porque permite ser información oportuna en la toma de decisiones para sostener impactos en la sociedad y economía (Saliterer, 2018). La inversión pública se presenta como un mecanismo importante de relaciones de rendición de cuentas (Aleksandrov et al., 2020). Es por ello que desde la corriente de la economía keynesiana se precisa incidencia directa de autoría gubernamental en lo socioeconómico, y en las políticas públicas enfocadas en los efectos del desarrollo sostenible (Agnieszka et al., 2018).

Las dimensiones para la inversión institucional son explicadas a continuación; las obras públicas se definen como un bien público porque no está sujeto a exclusión y está sujeto a la mancomunidad en su consumo o uso. (Ostrom & Ostrom, 2017), asimismo, las obras de construcción que están dentro de la industria constructiva vienen a ser un factor esencial que desarrolla la economía de un país.

El trabajo sanitario municipal es un servicio que busca dentro de la salud pública, gestionar y ejecutar la reducción de residuos sólidos, pues son como objetos inútiles y a menudo peligrosos, materiales que presentan bajos contenidos líquidos. En este contexto, requieren especial atención debido a su complejidad y creciente

volumen (Pereira & Fernandino, 2019). Del mismo modo, Nanda & Burriti (2020) indican que la administrativa abocada en la sanidad en limpieza pública toma funciones competentes con reciclar y la conversión de los residuos hacia objetos útiles y no dañinos para la salud pública.

La seguridad pública es un ordenamiento regido por el orden público donde se protegen valores tales como: vida, salud, propiedad de los ciudadanos, medio ambiente; así, el estado del orden público establece regulaciones en el orden legal que son órganos de unidades de autogobierno local, acorde con la calidad de vida en la ciudadanía (Kostrubiec, 2021). Además, en el período moderno, el proceso de garantía de ordenamiento con la constitución y protección al bienestar general entre elementos del sistema público estatal. (Yastrebova et al., 2020).

Para la segunda variable satisfacción vecinal conlleva al desarrollo teórico relacionado junto con las concepciones bases y sus dimensiones

Se basa en la teoría desarrollada por Parasuraman et al. (1985) citado por Bustamante et al. (2019), que identificó las principales deficiencias en los servicios para ambos sectores, privado y público. Aplicando el modelo Servqual, se profundiza en la calidad del servicio, permitiendo entender las diferencias comparativas entre las expectativas y percepciones de los usuarios en un período determinado.

La elección de adaptar las dimensiones del modelo SERVQUAL para evaluar la satisfacción vecinal se fundamenta en la universalidad y aplicabilidad del modelo en diversos contextos de servicio. Además, es ampliamente reconocido por su capacidad para valorar la calidad del servicio en cinco dimensiones específicas: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La adaptación de las dimensiones del modelo SERVQUAL para la satisfacción vecinal puede justificarse por la similitud entre los servicios proporcionados en un vecindario y los evaluados por este modelo. En el contexto vecinal, las dimensiones tangibles se referirían a la infraestructura física y las instalaciones disponibles. La fiabilidad evaluaría la consistencia y confiabilidad de los servicios municipales proporcionados a los residentes. La capacidad de respuesta mediría la rapidez con que se atienden las necesidades y preocupaciones de los habitantes del vecindario. La seguridad se centraría en la percepción de protección y tranquilidad en la

comunidad, mientras que la empatía reflejaría el sentido de pertenencia y la colaboración entre los vecinos. Esta adaptación permite una evaluación estructurada y comprensible del bienestar en un entorno comunitario, basada en criterios que son fácilmente reconocibles y cuantificables.

Autores como Mantey (2021) han aplicado el modelo SERVQUAL en contextos fuera del ámbito tradicional de los servicios, lo que respalda su adaptabilidad. Además, estudios de Donnelly et al. (1996) como *"Adapting the SERVQUAL scale and approach to meet the needs"* discuten cómo el modelo puede ser modificado para ajustarse a diferentes necesidades de medición de calidad, demostrando así su flexibilidad y relevancia para medir la satisfacción vecinal. Al fundamentar una investigación con estas referencias, se puede demostrar que el modelo SERVQUAL no solo es un estándar robusto para evaluar la calidad del servicio en un contexto comercial, sino que también es aplicable y valioso para medir aspectos específicos como la satisfacción vecinal (Ciorici & Dantzler, 2018). Este enfoque permite una evaluación estructurada y comprensible del bienestar en un grupo social, basada en criterios que son fácilmente reconocibles y cuantificables.

Teoría de la ecología social. Expone la interacción que conlleva a que puedan mejorar como comunidad, siendo una competencia en la sociedad humana frente a problemáticas circunstanciales habiendo influencia positiva en las juntas vecinales, cohesión social y participación comunitaria (Park & Burgess, 2014). Teoría del capital social. Se compone en las relaciones de una sociedad, pues sus conexiones en comunidad son valiosas para el bienestar de una determinada zona (Swanson et al., 2020). Teoría de la participación ciudadana. Es una actividad por el cual la ciudadanía organizada en juntas vecinales o personas jurídicas, establecen una mesa de diálogo con los organismos del Estado, para buscar solución a las distintas problemáticas (Vella et al., 2017).

Para la satisfacción vecinal se tomara a la teoría de Parasuraman et al. (1985) cuyo modelo teórico permitirá medir la satisfacción de los vecindarios, todo ello de acuerdo a factores inherentes del modelo, ya sea con la apariencia física de las infraestructuras, la confianza de la población hacia la institución, potencial de

respuesta frente a las cuestiones de los ciudadanos, protección ciudadana e involucramiento con el usuario, de la entidad en cuestión, entonces, de acuerdo a estos factores se podrá medir la satisfacción vecinal, pues al aplicarse este modelo en la institución resultara en la mejora positiva de la vida comunitaria de dicho sector, en consecuencia contribuirá a la satisfacción vecinal. Es así, que el modelo de Servqual se relaciona con la variable dependiente y mediante ella se puede inferir que mediante una adecuada inversión institucional que mejore los servicios brindados por la entidad pública concluirá en la satisfacción vecinal.

Enfoque: Las medidas de calidad de vida buscan evaluar el bienestar integral de los individuos. La satisfacción vecinal, por su parte, es un indicador más específico que mide en qué medida las características del vecindario satisfacen las expectativas de sus habitantes (Ciorici y Dantzler, 2018). Las necesidades urbanas, cada vez más numerosas y variadas, han llevado a que tanto entidades públicas como privadas prioricen la calidad del servicio, convirtiéndose en un asunto de relevancia local dentro del contexto de la evolución y reforma de la sociedad contemporánea (Claude et al., 2019). Por lo tanto, la satisfacción con los servicios municipales se convierte en un barómetro efectivo de la percepción ciudadana hacia la administración municipal, facilitando la evaluación de los aspectos emocionales vinculados a los servicios públicos locales (Gendel y Billing, 2019). En este contexto, la concepción del ciudadano como cliente cobra fuerza con la actualización de la administración pública (Jurga & Mantas, 2018).

Las dimensiones de la variable son detalladas en los siguientes párrafos acorde con el modelo Servqual: La fiabilidad de acuerdo con Bustamante et al. (2019) se basa en que el usuario a su percepción del servicio, determina si luego de realizarse la actividad, la institución cumplió con lo prometido. Por tanto, la fiabilidad viene a ser la capacidad que presenta la institución con su personal para ofrecer un servicio con integridad y eficiencia a los ciudadanos (Barragán et al., 2022).

La seguridad bajo criterio del usuario llega a ser considerado en el comportamiento confiable del personal que atendiendo las necesidades de la población para determinar si el ciudadano está seguro del servicio, también entra en aspectos considerables, el respeto y amabilidad con lo cual el personal se apersona;

y, los conocimientos suficientes para llevar a cabo sus funciones (Bustamante et al., 2019).

Los elemento tangibles, según lo indicado por Bustamante et al. (2019) se definen como los objetos por los cuales visualmente percibe el ciudadano como está equipado y complementado el servicio de la entidad; es por tal razón que se plasma bajo percepción de calidad la apariencia en modernidad del equipamiento; en ese sentido vienen a ser aquellos elementos que complementan y hacen efectivo el servicio público; siendo de ese modo, los factores visuales (Barragán et al.,2022).

La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad del personal de una institución y así ejecutar sus actividades de manera efectiva en beneficio de la ciudadanía, para lo cual, dentro de esta dimensión se sitúa a evaluación de los usuarios, la comunicación de los trabajadores en base a las fechas que concluirán sus servicios (Bustamante et al., 2019). Es también indicado como la disponibilidad de la institución en el apoyo y resolución de inconvenientes oportunamente (Barragán et al. 2022).

La empatía se conceptualiza como la opinión del usuario basada en la habilidad de la institución y de su personal para evaluar los requerimientos y prioridades de la comunidad (Bustamante et al., 2019). Son los servicios más efectivos y el trato del personal más cortés, buscando conocer a profundidad las características propias de su ciudadanía (Barragán et al.,2022).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada, de acuerdo con Neill y Cortez (2018) conceptualiza que es mediante las bases teóricas, desarrollar resultados prácticos, que puedan otorgar soluciones viables y factibles a la problemática de estudio; es por ello que cualquier estudio aplicado incluye una base teórica, por tanto, se tomó a las teorías de la organización, del presupuesto e inversión pública, de David Ricardo, Keynesianas y neo keynesianas y del modelo Servqual para poder medir el comportamiento de las variables, para así al consolidar las conclusiones, se pueda desarrollar en las sugerencias, alternativas de solución para responder a la problemática de estudio.

Los niveles de investigación será de alcance de descripción y correlación, ya que de acuerdo con lo indicado por Tacillo (2016), en el primer alcance el objeto es caracterizar los rasgos más resaltables en las variables, por tal motivo es que se escogió este nivel establecido en tablas y figuras, el segundo alcance por otro lado, pretende analizar el grado de conexión o relación entre las variables pudiendo obtener resultados con valor positivo, negativo o nula; con lo cual, se buscó determinar el grado entre ellos.

Además, el enfoque será cuantitativo, de acuerdo con lo indicado por Hernández et al. (2014), las variables se midieron por la estadística general e inferencial, haciendo de ese modo contraste con las hipótesis del planteamiento de investigación, en ese sentido se establecerán las pautas del comportamiento en la medición de variables y teorías.

Finalmente, se tomó al diseño de no experimental, de acuerdo con Hernández et al. (2014) no es de interés la manipulación intencional a las variables sino lo opuesto, observar y a raíz de ello, llegar a analizar el comportamiento que presenten, entonces, se analizó tanto a la variable inversión institucional como a la satisfacción vecinal en la muestra seleccionada. Asimismo, se presenta de forma transversal, dado que la información obtenida se dará en un único tiempo, por tanto, en el desarrollo del estudio se fija al año 2024.

Se abordó a una población infinita, pues el público objetivo fueron todos los ciudadanos residentes mayores de 18 años hasta los 70 años como criterio de exclusión.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Es todo lo que se puede medir bajo la finalidad de recolectar información y data que sea pertinente y necesaria para la resolución de incógnitas planteadas en un estudio de investigación, a ello es denominado variable (Arias et al., 2016). Para tal sentido se estableció como variable independiente a la inversión institucional cuyas dimensiones son primero, obras públicas con los indicadores eficiencia y eficacia de las obras públicas; segundo, limpieza pública con los indicadores eficiencia y eficacia pública; finalmente última dimensión seguridad pública, con las dimensiones eficiencia y eficacia en el gasto público; para la variable dependiente satisfacción vecinal se establecieron como dimensiones fiabilidad de la gestión con los indicadores sincero interes del municipio por resolver problemas y cumplimiento de lo prometido; segunda dimensión, seguridad de la gestión con los indicadores comportamiento confiable del personal y conocimiento; tercera dimensión elementos tangibles de la gestión con los indicadores estado de las herramientas de limpieza y percepción de la apariencia del personal; como cuarta dimensión a la capacidad de respuesta de la gestión tomando a los indicadores personal ofrece un servicio rápido y comunican cuando concluiran el servicio; finalmente se tiene la dimensión empatía de la gestión tomando a los indicadores horarios de flexibilidad y comprensión de las necesidades de la ciudadanía; en tal sentido, la finalidad del estudio fue evaluar la magnitud de la relación mediante la prueba de correlación entre las variables estudiadas, las cuales serán tomadas en información desde los procesos de encuesta; siendo así, información de primera fuente.

## **Variable 1: Inversión institucional**

### **Definición conceptual**

Es el procedimiento por el cual el Gobierno designa un límite presupuestal a las unidades ejecutoras, para que estas entidades en su facultad puedan entregar productos finales a la población en función a sus necesidades, por tanto, es una herramienta de impulso a la economía y sociedad, garante de una gobernanza y gestión apropiada (Saliterer, 2018).

### **Definición operacional**

Se midió a la variable en función de sus dimensiones: obras públicas, limpieza y seguridad pública, por medio de un análisis descriptivo por tablas y figuras y correlacional utilizando el análisis de normalidad para establecer si corresponde a una estadística paramétrica o bien no paramétrica.

### **Indicadores**

Se tuvo para la dimensión obras públicas, los indicadores eficiencia y eficacia en obras públicas, para limpieza del mismo modo será eficiencia y eficacia en limpieza pública y por último para seguridad, eficiencia y eficacia en lo respectivo al gasto destinado para todas las dimensiones.

### **Escala de medición**

De acuerdo con Hernández et al. (2014) es definido la escala Likert como la series ítems que se establecen como oraciones en afirmación para la medición a la reacción del encuestado en tres, cinco o siete categorías, entonces a su vez es ordinal, pues en esas categorías existe un orden a escala que se busca saber acorde con la percepción de la muestra en estudio; en ese sentido se establecerán las siguientes escalas: Nunca (1), Muy pocas veces (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

## **Variable 2: Satisfacción vecinal**

### **Definición conceptual**

La satisfacción vecinal, a su vez, es un concepto que pretende captar el grado en que los elementos físicos y comunitarios de los barrios satisfacen las expectativas de sus residentes, es así que la calidad en el servicio se torna fundamental ya sea en el ámbito público y de la misma manera en el privado; siendo un tema de actualidad a nivel local (Ciorici & Dantzler, 2018).

### **Definición operacional**

Se midió a la variable en función de sus dimensiones: fiabilidad de gestión, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, por medio de un análisis descriptivo por tablas y figuras y correlacional tomando a la prueba de normalidad para determinar si es perteneciente a una estadística paramétrica o no paramétrica.

### **Indicadores**

Para la fiabilidad de la gestión, los indicadores incluyen: el interés genuino del municipio en resolver problemas y el cumplimiento de lo prometido. En cuanto a la seguridad de la gestión, se consideran: la confiabilidad del comportamiento del personal y su suficiente conocimiento. Los elementos tangibles de la gestión se evalúan por el estado de las herramientas de limpieza y la percepción de la apariencia del personal de limpieza. Respecto a la capacidad de respuesta de la gestión: se destaca la rapidez del servicio y la comunicación efectiva con los usuarios. Finalmente, para la empatía de la gestión, se valoran: la flexibilidad de los horarios de atención y la comprensión de las necesidades de la ciudadanía.

### **Escala de medición**

Se conceptualiza a la escala Likert como un medidor cuantificado en escalas acordes con la percepción del encuestado, entonces dichas escalas pueden estar condicionadas a 3, 5 o 7 puntos de referencia, cabe añadir que son de ordenamiento numérico pues están condicionadas a mayor intensidad con la respuesta a marcar (Hernández et al., 2014); en ese sentido para el instrumento de la presente variable se

tomaron las siguientes escalas: Totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Es tomada como el conjunto de personas, objetos y demás que tengan un patrón similar ocurrente en el enfoque de un fenómeno dentro de una problemática, hallado en el interés del investigador (Neill y Cortez, 2018); es por tal razón, que se tomará en este estudio a los ciudadanos de 18 años a 70 años residentes de la provincia de San Román - Juliaca, siendo una población finita.

#### **Criterios de inclusión**

- \_ Todos los ciudadanos de 18 años hasta los 70 años que sean residentes en la provincia de San Román – Juliaca.

#### **Criterios de exclusión**

- \_ Todos los ciudadanos menores a los 18 años, y mayores de 70 años no residentes en la provincia de San Román – Juliaca.
- \_ Todos los ciudadanos de toda edad que no sean residentes en la provincia de San Román – Juliaca.
- \_ Todos los ciudadanos menores a los 18 años, y mayores de 70 años residentes, con discapacidad mental en la provincia de San Román – Juliaca.

#### **3.3.2. Muestra**

Según Neill y Cortez (2018), la muestra llega a ser conceptualizada como el sub grupo que, al ser extraído de la población mediante el procedimiento de muestreo estadístico, permite ser estudiada para los fines del estudio; Es por lo expuesto que la muestra se seleccionará de los ciudadanos de 18 años o más en la presente investigación, sumando un total de 384 ciudadanos.

### **3.3.3. Muestreo**

Para la presente investigación al no determinarse con exactitud la cantidad poblacional, se procede a desarrollar la fórmula del muestreo para poblaciones finitas, obteniendo el siguiente resultado:

#### **Cálculo de la muestra:**

Información según los datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) de Perú, basada en el Censo Nacional de Población y Vivienda 2017:

#### **A. Población del Censo 2017 de Perú según el INEI:**

- La población total registrada en el Censo 2017 fue de 31,237,385 personas.

#### **B. Tasa promedio de crecimiento poblacional anual en Perú:**

- La tasa promedio de crecimiento poblacional anual en Perú durante el periodo 2007-2017 fue de aproximadamente **1.0%**.

#### **C. Porcentaje de personas rango de personas comprendidas entre 18 y 70 años en el Censo 2017 en Perú:**

- El porcentaje de personas comprendidas entre 18 y 70 años fue **62.6%**.

#### **D. Población según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2017 del INEI para las áreas solicitadas: Provincia de San Román - Juliaca, Puno:**

- La población total fue de 307,417 personas.

#### **E. Población de la Provincia de San Román - Juliaca, Puno 2023:**

$$N = 307,417 (1.01)^6 = 326,329$$

#### **F. Población comprendida entre los 18 y 70 años**

$$N = 62.6\% \times 326,329 = 326,329$$

**G. Cálculo de la muestra para una población finita:**

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{((N - 1) e^2 + Z^2 P Q)}$$

Donde:

- n = Muestra
- N= población
- Z = confianza 95%, 1.96
- P = Población desconocida 0.5
- q = No probabilidad 50%
- e = Error permitido 5%

Donde:

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{((N - 1) e^2 + Z^2 P Q)}$$
$$n = \frac{204,282 (1.96)^2 0.5 \times 0.5}{((204,282 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 0.5 \times 0.5)}$$
$$n = \frac{196,192}{(510.7 + 0.9604)}$$
$$n = 383$$

La muestra fue integrada por 384 ciudadanos de 18 años a más, no mayores a 70, que sean residentes de la provincia de San Román en Juliaca, 2023.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Se establecieron como unidad de análisis a los ciudadanos residentes de 18 años hasta los 70 años de la provincia de San Román – Juliaca ubicada en el departamento de Puno.

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

### **Técnica**

La encuesta es una técnica que permite encontrar información desde una cantidad considerable de la muestra, habiendo las ventajas de ser obtenida en el menor tiempo posible por la baja laboriosidad en la extracción (Tacillo, 2016), por ello se tomó esta técnica, con el objetivo de recopilar información de los 384 ciudadanos de la provincia, al saber su percepción respecto a la inversión institucional y satisfacción vecinal en la provincia de San Román - Juliaca.

### **Instrumento**

El cuestionario se considera una herramienta esencial de la encuesta, ya que contiene el conjunto de variables, dimensiones e indicadores que serán evaluados a través de los ítems respondidos. En este estudio, se diseñarán dos instrumentos por variable, como se detalla a continuación.

Tacillo (2016) describe el cuestionario como una técnica eficaz para recopilar datos de una muestra significativa de participantes, permitiendo su llenado simultáneo y con un nivel de rigurosidad ajustable. Siguiendo esta metodología, se encuestó a 384 residentes de la provincia seleccionada para obtener su percepción.

Se tiene a esta variable de gestión municipal, el cuestionario incluye 12 preguntas, abarcando las dimensiones de obras públicas, limpieza y seguridad pública. En cuanto a la variable de satisfacción vecinal, se compuso de 20 ítems, enfocándose en la fiabilidad de la gestión, capacidad de respuesta, seguridad, empatía percibida y elementos tangibles. Es importante mencionar que el instrumento de satisfacción vecinal se basó en el estudio de Vera (2020), cuyo índice de confiabilidad fue de 0.904,

indicando una alta fiabilidad para recolección de datos relevantes y el análisis de resultados.

No obstante, cabe señalar finalmente que ambos instrumentos, pasaron cada uno necesariamente por procesos de los test de estadística de confiabilidad al igual que la validación propia por las firmas de tres docentes expertos en el tema investigativo, antes de realizarse la aplicación a la muestra, para así de ese modo obtener información idónea en el interés investigativo.

### **Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad del instrumento empleado se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, y se obtuvo un valor superior a 0,7, lo que sugiere una alta confiabilidad. Según lo señalado por Hernández et al. (2017), “El instrumento de medición se define como aquel que, al aplicarse repetidamente al mismo individuo u elemento, genera resultados idénticos”.

Rango de variación:

$$0 \leq \alpha \leq 1$$

Se exploran diversas interpretaciones para el coeficiente  $\alpha$ . En este estudio, se calculará un valor de  $\alpha$  que se presentará y considerará aceptable. El cálculo se realizará utilizando el método de varianzas, y la fórmula correspondiente se aplicará mediante el software estadístico SPSS y Microsoft Excel.

Para su confiabilidad se exponen las siguientes tablas:

#### **Tabla 2**

*Prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach para inversión institucional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.935	12

Tiene buen Alfa de cronbach para el instrumento inversión institucional.

#### **Tabla 3**

*Prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach para satisfacción vecinal*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	18

Tiene buen Alfa de cronbach para el instrumento satisfacción vecinal

Finalmente se indica en la presente tabla a los validadores que, mediante su firma, podrán dar aprobación a la elaboración de los instrumentos:

**Tabla 4**

*Clasificación de los niveles de fiabilidad según Alfa de Cronbach*

Índice	Nivel de Fiabilidad	Valor Alfa de Cronbach
1	Excelente	< 0.9, 1]
2	Muy bueno	[0.7 , 0.9] >
3	Bueno	[0.5 , 0.7] >
4	Regular	[0.3 , 0.5] >
5	Deficiente	[0, 0.3 >

*Nota:* Elaboración propia

Datos de la tabla 4 obtenidos del estudio de Vecillas y Lozano (2016) en el artículo “Medición de la confiabilidad de aprendizaje del programa Estudio”.

### 3.5. Procedimientos

En el desarrollo del estudio los procesos parten desde el desarrollo de las encuestas, las cuales pasaran por filtros de validación confiabilidad, en base a tres expertos con grado de magister especialistas en el tema a tratar, luego se recolectar información de ello a 384 personas que están en la provincia de San Román - distrito Juliaca, se les aplicará el cuestionario, para ello habrá un proceso de distribución por cuatro zonas, donde los tesisas tendrán 2 zonas por función para llevar a cabo las actividades de recolección en un plazo de dos meses, prioritariamente los fines de semana.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Para este apartado, la composición se establecieron en las siguientes partes: primero, se digitalizó los datos al software Excel respecto a las 384 encuestas realizadas en la provincia de San Román - Distrito Juliaca; segundo, fue procesada

con la sumatoria de respuestas en variable y dimensiones, así como con el estadístico de baremos para categorizar la percepción de los encuestados, ello pasó al software SPSS-V25, donde se establecieron tablas y figuras usando a la estadística descriptiva; tercero se hizo uso de la estadística inferencial, con lo cual se hará uso del coeficiente Alfa de Cronbach y así determinar el nivel de confiabilidad en los instrumentos, el test de normalidad para comprobar si la estadística se aproxima hacia una distribución normal - no paramétrica o normal - paramétrica, y finalmente determinado ello se contrastarán las hipótesis, general y específicas planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideraron los lineamientos éticos propuestas por Aragón (2015) quien sostuvo que son necesarios estos puntos: a) Autonomía, se busca que por voluntad propia, los encuestados acepten ser parte de la investigación, habiendo un acuerdo mutuo de que la información será confidencial; b) beneficencia, la información de la investigación estará disponible para todo interés de la comunidad académica, quedando como precedente a futuras investigaciones, c) justicia, los conocimientos a determinarse tendrán como fin, ser aporte en general a la sociedad, d) reconocimiento, se respetará los aportes de los autores que brindaron sus conocimientos para la construcción de la investigación, por tanto serán adecuadamente referenciados según el estilo APA Séptima edición, así como referenciados, entonces esta investigación será no copiada, y no se alterará la data obtenida siendo información veraz.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis Descriptivo

Los resultados de la estadística descriptiva se encuentran en la parte de los anexos, anexo N° 5.

### 4.2. Análisis Inferencial

#### 4.2.1. Prueba de Normalidad

Mediante la prueba de normalidad elegida Kolmogorov- Smirnov se tiene el siguiente cuadro:

**Tabla 5**  
*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Inversión Institucional	,092	385	,000
satisfacción vecinal	,064	385	,001
Obras Públicas	,140	385	,000
Limpieza	,101	385	,000
Seguridad	,100	385	,000
Fiabilidad de la gestión	,136	385	,000
Seguridad de la gestión	,136	385	,000
Elementos tangibles de la gestión	,120	385	,000
Capacidad de respuesta de la gestión	,150	385	,000
Empatía de la gestión	,088	385	,000

*Nota:* Datos obtenidos mediante el SPSS v.25

Siendo una muestra es superior a 50, se utilizará el test de Kolmogorov-Smirnov (KS). Según esta prueba, se observó que el valor de significación estadística para ambas variables es inferior a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (Ha), lo que indica que los datos de las variables y dimensiones no siguen una distribución normal y se aplicará una estadística no paramétrica.

Criterios de decisión:

- Si  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta  $H_a$
- Si  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

Entonces, al rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ , concluimos que los datos no tienen una distribución normal, por lo que se aplicó una estadística no paramétrica.

#### 4.2.2. Contrastación de hipótesis

##### Hipótesis general

- $H_0$ : La inversión institucional no se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023.
- $H_a$ : La inversión institucional se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023.

**Tabla 6**

*Correlación de la variable inversión institucional y satisfacción vecinal*

##### Correlaciones

		Inversión Institucional	satisfacción vecinal
Rho de Spearman	Inversión Institucional	1,000	,717**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385

satisfacción vecinal	Coefficiente de correlación	,717**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	385	385

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 6 presenta una correlación positiva y significativa entre la inversión institucional y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023. El índice de correlación de Spearman es 0.717, esto señala una fuerte conexión entre el aumento de la inversión institucional y el incremento de la satisfacción de los vecinos. La significancia bilateral de 0.000 confirma que esta relación no es fruto del azar y resulta significativa desde el punto de vista estadístico al 1%. Con un total de 385 observaciones, los resultados son sólidos y confiables.

En este contexto, la hipótesis nula ( $H_0$ ), que sugiere que no existe correlación entre la inversión institucional y la satisfacción vecinal, sería rechazada. Por otro lado, la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), que propone una relación positiva y significativa entre estas variables, sería aceptada. Esto sugiere que las políticas y acciones que aumentan la inversión institucional podrían estar contribuyendo de manera efectiva a mejorar la percepción de bienestar entre los vecinos de la municipalidad.

#### 4.2.2.2. Hipótesis específica 1

- $H_0$ : La inversión institucional no se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023.
- $H_a$ : La inversión institucional se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023.

**Tabla 7***Correlación de la dimensión obras públicas y la variable satisfacción vecinal***Correlaciones**

			Obras Públicas	satisfacción vecinal
Rho de Spearman	Obras Públicas	Coeficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	satisfacción vecinal	Coeficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7, el grado de relación entre obras públicas y satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023, presenta un índice de Spearman de 0.666, indicando una relación positiva intermedia entre estas variables. Esto sugiere que las mejoras en las obras públicas se asocian con un aumento en la satisfacción vecinal. La significancia bilateral registrada es de 0.000, confirma que dicha correlación no es casual y resulta significativa desde el punto de vista estadístico al 1%. Con 385 observaciones, los resultados poseen una base estadística sólida.

A partir de este análisis, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), que sostiene que no existe una relación significativa entre la inversión en obras públicas y la satisfacción vecinal. En contraste, se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), que sugiere una relación positiva y significativa entre estas variables. Esto indica que las políticas y acciones orientadas a mejorar las obras públicas pueden influir favorablemente en como los vecinos perciben su calidad de vida y su satisfacción con la gestión municipal.

## Hipótesis específica 2

- Ho: La limpieza pública no se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023.
- Ha: La limpieza pública se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023.

**Tabla 8**

*Correlación de la dimensión limpieza y la variable satisfacción vecinal*

### Correlaciones

			satisfacción vecinal	Limpieza
Rho de Spearman	satisfacción vecinal	Coeficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Limpieza	Coeficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8, la asociación con respecto a la limpieza pública y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023, se muestra a través de un índice de Spearman de 0.686. Este valor refleja una conexión positiva y moderadamente fuerte con respecto a la limpieza pública y el nivel de satisfacción de los vecinos. La significancia bilateral registrada es de 0.000, confirma que esta correlación es significativa desde el punto de vista estadístico al 1%. Con 385 observaciones, los resultados son estadísticamente sólidos.

En este contexto, se rechaza la hipótesis nula (Ho), que plantea que no existe una relación significativa entre la limpieza pública y la satisfacción vecinal. Por el contrario, se acepta la hipótesis alternativa (Ha), que sostiene que existe una relación

positiva y significativa entre estas dos variables. Esto sugiere que las iniciativas y esfuerzos en la limpieza pública están asociados con una mayor satisfacción entre los residentes, subrayando la importancia de mantener los espacios públicos limpios para el bienestar comunitario.

### Hipótesis específica 3

- Ho: La seguridad pública no se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023.
- Ha: La seguridad pública se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023.

**Tabla 9**

*Correlación de la dimensión seguridad y la variable satisfacción vecinal*

#### Correlaciones

		satisfacción	
		vecinal	Seguridad
Rho de Spearman	satisfacción vecinal	1,000	,686**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385
Seguridad	Coefficiente de correlación	,686**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	385	385

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con la tabla 9, la conexión con respecto a la seguridad pública y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023, se manifiesta un valor de 0.686 en el coeficiente de Spearman. Este valor evidencia una conexión positiva y moderadamente fuerte entre la seguridad pública y el nivel de satisfacción de los vecinos. La significancia bilateral registrada es de 0.000, confirma que esta correlación es significativa desde el punto de vista estadístico al 1%. Con 385 observaciones, los resultados son estadísticamente sólidos y confiables.

Con estos datos, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), que sugiere que no hay una relación significativa entre la seguridad pública y la satisfacción vecinal. En cambio, se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), que establece una relación positiva y significativa entre estas dos variables. Esto indica que las iniciativas y esfuerzos en la seguridad pública están asociados con una mayor satisfacción entre los residentes, destacando la relevancia de la seguridad para el bienestar de la comunidad.

## V. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general de establecer la conexión con respecto a la inversión institucional y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023, Los resultados indicaron una asociación sólida y estadísticamente relevante con un valor de Spearman de 0.717. Este hallazgo, respaldado por una significancia bilateral de 0.000 y 385 observaciones, respalda la afirmación de la hipótesis alternativa. En resumen, las estrategias de inversión institucional están teniendo un efecto positivo en la percepción del bienestar entre los vecinos, demostrando el impacto directo y beneficioso de estas políticas en el bienestar de la comunidad.

De manera similar, Vera (2020), quien identificó una fuerte relación entre el manejo del gobierno local con el bienestar de los vecinos en la localidad del distrito de La Esperanza 2020. La gestión municipal se destacó con un 45% en la categoría alta, seguida por un 36% en la categoría media y un 19% en la categoría baja. Con respecto a la satisfacción vecinal, un 37% mostró estar muy satisfecho, un 36% satisfecho y el 28% insatisfecho. También se observó una correlación moderada con respecto a la participación pública y el bienestar vecinal ( $Rho=0.831$ ), así como una relación fuerte en las áreas de limpieza y ornato ( $Rho=0.859$ ), control municipal ( $Rho=0.849$ ), inversión pública ( $Rho=0.842$ ) y servicios municipales ( $Rho=0.828$ ), todas con una significancia estadística de  $p<0.05$ . Estos resultados subrayan la relevancia fundamental de una administración municipal eficiente para garantizar la satisfacción de los residentes.

De manera similar, Calcina (2021) identificó las dificultades en el proceso de asignación presupuestaria participativa con la implementación de iniciativas de inversión en el municipio de Carabaya. Estos proyectos se basaron en metas y objetivos con el fin de optimizar el bienestar de los ciudadanos. Los resultados presentados respaldan la hipótesis de que la administración del presupuesto participativo tiene una incidencia significativa en la satisfacción

ciudadana. Se identificó una correlación positiva significativa ( $r = 0.641^{**}$ ), con un nivel de  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ) que demuestra significancia, lo que confirma la hipótesis

planteada. El 64.1% de los actores involucrados expresan satisfacción con el manejo del presupuesto participativo, demostrando una conexión entre la satisfacción de los participantes y la gestión del presupuesto participativo en su objeto de estudio.

Además, Gutierrez (2022) examinó la influencia de la gestión local en cuanto al nivel de contento de los habitantes en una jurisdicción del Cono Norte limeño en el año 2021. Utilizando la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se halló un p-valor por debajo de 0.05, indicando una correlación significativa. Esto indica que la planificación local y el fomento del desarrollo integral por parte del gobierno municipal influyen en el bienestar de los ciudadanos. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis de estudio validando sobre la gestión municipal tiene una influencia significativa en la satisfacción de los residentes.

Para la primera hipótesis, se observó una relación moderadamente favorable entre las obras públicas y la satisfacción de los vecinos, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.666. La significancia bilateral de 0.000 y el tamaño de la muestra respaldan la validez estadística de esta relación. Como consecuencia se rechazará la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que las optimizaciones realizadas en las obras públicas están ligadas con un incremento en la satisfacción de la comunidad. Esto resalta la importancia de invertir en infraestructura pública para el desarrollo y el bienestar del municipio.

En un estudio relacionado, Bartra y Ríos en su estudio de (2020) analizaron la conexión respecto a la implementación de obras públicas y la evaluación de la calidad de la infraestructura por parte de los residentes en Tarapoto durante 2019. Mediante un estudio correlacional no experimental, encuestaron a 150 pobladores y encontraron que la mayoría calificó la realización de obras públicas y la calidad de la infraestructura como regular. El índice de correlación registrado es  $r = 0.750$ , esto revela una correlación buena considerable entre las variables estudiadas.

Por otro lado, Saldaña (2023) investigó la conexión entre la gobernanza y la aprobación ciudadana en las ciudades intermedias de Ancash, específicamente en Aija, Casma y Yungay. Los hallazgos revelaron una asociación positiva significativa relacionada con la calidad de la gobernanza y la aprobación de los ciudadanos, con un índice de valor de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de 0.821. Este dato implica que una

mejora en las prácticas de gobernanza está vinculada a un aumento en la satisfacción de los habitantes en las ciudades estudiadas. La investigación subraya la relevancia del gobierno municipal y su impacto en la percepción ciudadana, demostrando como una implementación efectiva de políticas y proyectos públicos es determinante para el bienestar de la ciudadanía.

En relación con la segunda hipótesis, se ha identificado una correlación positiva y moderadamente fuerte entre la limpieza pública y la satisfacción de los vecinos, evidenciada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.686, con una significancia bilateral de 0.000 y un total de 385 observaciones. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados subrayan la importancia de las acciones dirigidas a mejorar la limpieza pública, ya que influyen significativamente en como se percibe la calidad de vida urbana por parte de los residentes.

Asimismo, la investigación de Taboada (2018) Investigó la asociación entre la administración de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en el distrito municipal de Amarilis. Como resultado se mostró una relación de gran relevancia positiva ( $Rho=0.929$ ) entre ambas variables, con un nivel de confianza superior al 99% ( $p<0.01$ ). La mayoría de los participantes consideró que la administración de servicios institucionales era deficiente, reflejando un alto grado de insatisfacción que supera el 80%. Estos hallazgos sugieren que otros factores relacionados con la gestión de servicios públicos podrían estar influyendo aún más en la satisfacción general de los usuarios.

Por otro lado, Contreras y Tapia (2022) investigaron la relación entre el desempeño en la limpieza pública y la satisfacción de los residentes en la localidad de Las Flores de San Juan de Lurigancho, Lima. La prueba de hipótesis arrojó un valor p de 0.000, inferior a 0.05, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto señala una conexión significativa entre las variables clave. Se notó que el municipio no realiza de manera adecuada la recolección y manejo de desechos sólidos, lo que resulta en la acumulación de residuos y espacios sucios. A pesar de que los vecinos sacan sus residuos a la hora, la falta de contenedores y la

ausencia de barrido por parte del personal municipal en las áreas cercanas a las viviendas generan insatisfacción.

Finalmente, respecto a la tercera hipótesis, se encontró una relación moderada entre la seguridad pública y la satisfacción de los vecinos, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.686. La significancia bilateral de 0.000 y el tamaño de la muestra respaldan firmemente esta conclusión. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que destaca la importancia de las medidas de seguridad pública para la percepción general de seguridad y satisfacción de la comunidad. Estos hallazgos subrayan la relevancia de incluir consideraciones de seguridad en las políticas municipales para promover el bienestar comunitario. De manera similar, Cueva (2021) Analizó la conexión entre la administración de seguridad comunitaria y los comités vecinales en el distrito de Víctor Larco Herrera durante 2020. Como resultado se evidencio una correlación alta y relevante (coeficiente de Pearson de  $Rho=0.954$ ), indicando que la seguridad ciudadana gestionada por el municipio tiene un impacto notable en la satisfacción de los vecinos. Además, Herrera (2024) También encontró una significativa conexión entre la completitud y la satisfacción del residente en el municipio distrital, con un coeficiente de correlación de 0.789. En resumen, con la mejora en la administración de la seguridad y la integralidad, la satisfacción de los residentes aumenta de manera significativa.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Se ha determinado que la inversión institucional está fuertemente relacionada con la satisfacción vecinal. Las políticas y acciones que implican una mayor inversión institucional están contribuyendo significativamente a la percepción de bienestar entre los vecinos.

**Segundo:** Para el primer objetivo específico, se ha concluido que las mejoras en las obras públicas tienen una relación positiva con la satisfacción vecinal. Esto indica que las inversiones en infraestructura pública son percibidas favorablemente por los vecinos y están asociadas con una mejora en su calidad de vida.

**Tercero:** Con respecto al segundo objetivo específico, se ha determinado que la limpieza pública es fundamental en la satisfacción vecinal. Los esfuerzos en mantener los espacios públicos limpios están directamente relacionados con una mayor satisfacción de la comunidad, lo que refleja la importancia de la limpieza en la valoración de la calidad de vida urbana.

**Cuarto:** Respecto al tercer objetivo específico, se concluyó que la seguridad pública es esencial para la satisfacción vecinal. Las iniciativas y esfuerzos en seguridad pública están correlacionados con una mayor satisfacción entre los residentes, destacando la relevancia de la seguridad en las políticas municipales para el bienestar de la comunidad.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Conforme a la primera conclusión, es crucial mejorar los medios de comunicación entre el municipio y los vecinos para informar acerca de los proyectos y avances, así como obtener retroalimentación. También es vital asegurar la claridad sobre la administración de recursos y la rendición de cuentas para fortalecer la confianza de los vecinos en las instituciones municipales. Se recomienda continuar y expandir las inversiones institucionales debido a su impacto positivo en la satisfacción vecinal. Es esencial mantener y aumentar las inversiones en proyectos que beneficien directamente a la comunidad. Además, se recomienda implementar un mecanismo de seguimiento y evaluación de esta manera evaluar el impacto real de las inversiones en la calidad de vida de los vecinos, permitiendo ajustes y mejoras continuas.

**Segundo:** Es fundamental desarrollar un plan estratégico para las obras públicas que priorice las necesidades de los vecinos y mejore la infraestructura esencial. Se debe fomentar el compromiso ciudadano en el diseño, realización y desarrollo de obras públicas para garantizar que estas respondan a las necesidades reales de la población.

**Tercero:** Es necesario establecer programas regulares de limpieza con horarios y rutas claras, asegurando la cobertura de todas las áreas de la municipalidad. Es importante promover iniciativas de sensibilización acerca de la relevancia sobre las campañas de limpieza pública y el mantenimiento de espacios ordenados para fomentar la conciencia comunitaria.

**Cuarto:** Se sugiere invertir en la formación y provisión a las fuerzas del orden de seguridad para mejorar la vigilancia y la respuesta a incidentes, contribuyendo así a la mejora de la seguridad pública. Además, se recomienda implementar estrategias y programas de prevención del delito que involucren a la comunidad y fomenten la colaboración entre vecinos y autoridades.

## REFERENCIAS

- Almasi, A., Mohammadi, M., Azizi, A., Berizi, Z., Shamsi, K., Shahbazi, A., & Alireza, S. (2018). Assessing the knowledge, attitude and practice of the kermanshahi women towards reducing, recycling and reusing of municipal solid waste. *Resources, Conservation & Recycling, CXLI*(2019), 329-338.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2018.10.017>
- Apresh, M. (2018). Municipal Solid Waste Characterisation and Quantification as A Measure towards Effective Waste Management in Bolpur Municipality, West Bengal. *Online International Interdisciplinary Research Journal, VIII*(1), 78-93.  
[https://www.researchgate.net/profile/Apresh-Mondal/publication/330344786\\_Municipal\\_Solid\\_Waste\\_Characterisation\\_and\\_Quantification\\_as\\_A\\_Measure\\_towards\\_Effective\\_waste\\_Management\\_in\\_Bolpur\\_Municipality\\_West\\_Bengal/links/5c3a0a64299bf12be3c2a4b0/Municipal](https://www.researchgate.net/profile/Apresh-Mondal/publication/330344786_Municipal_Solid_Waste_Characterisation_and_Quantification_as_A_Measure_towards_Effective_waste_Management_in_Bolpur_Municipality_West_Bengal/links/5c3a0a64299bf12be3c2a4b0/Municipal)
- Avecillas, D. X., & Lozano, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica, 37*(1).
- Banco Mundial. (2019). *Guía para un buen gobierno municipal: Institucionalización del comité de gestión de inversiones*. WorldBank.  
<https://documents1.worldbank.org/curated/en/952711627453664485/pdf/Peru-Guias-para-un-Buen-Gobierno-Municipal-Institucionalizacion-del-Comite-de-Gestion-de-Inversiones-Guia-para-Municipalidades.pdf>
- Barragán, C., García, J., & Medina, N. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, XI*(3), 1-12.  
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/movil/>
- Bartra, N., & Rios, R. (2020). Ejecución de obras públicas y su relación con la percepción de los pobladores de la calidad de la construcción en el distrito de tarapoto, Provincia de San Martín, 2019.

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1079/RIOS%20VARGAS%20RUTH%20Y%20BARTRA%20PEZO%20NANCY%20%20-%20TESIS.pdf?sequence=4>

BID. (Diciembre de 2018). *PCM y BID lanzan "Mapa Inversiones desde el Territorio" en Perú*. Obtenido de Nueva plataforma permitirá fiscalización ciudadana de las transferencias intergubernamentales para proyectos de inversión pública en tiempo real.

<https://www.iadb.org/es/noticias/pcm-y-bid-lanzan-mapainversiones-desde-el-territorio-en-peru>

Bustamente, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, XIII(2), 1-15.

<https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>

Calcina, O. (2021). Gestión del presupuesto participativo y satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Carabaya, 2021.

<http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/rigf>

Ciorici, P., & Dantzler, P. (2018). Neighborhood Satisfaction: A Study of a Low-Income Urban Community. *Urban Affairs Review*, 1-29 . de chrome-extension://efaidnbmnnhttps://static1.squarespace.com/static/609ea98ef20c774b4dfc9e1e/t/60a31ab1ac8ade45367297f4/1621301937502/Ciorici+%26+Dantzler+-+Neighborhood+Satisfaction.pdf

Ciorici, P., & Dantzler, P. (2018). Neighborhood Satisfaction: A Study of a Low-Income Urban Community. *Urban Affairs Review*, 1-29.

<https://static1.squarespace.com/static/609ea98ef20c774b4dfc9e1e/t/60a31ab1ac8ade45367297f4/1621301937502/Ciorici+%26+Dantzler+-+Neighborhood+Satisfaction.pdf>

- Ciorici, P., & Dantzler, P. (2018). Neighborhood Satisfaction: A Study of a Low-Income Urban Community. *Urban Affairs Review*.  
doi:10.1177/1078087418755515
- Contrareas, R., & Tapia, G. (2022). Servicio de limpieza pública y satisfacción del cliente en la Urbanización Las Flores de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.  
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6424>
- Cortés, S., & Sepúlveda, H. (2016). Medición del nivel de satisfacción de vecinos y vecinas con los resultados del programa en Barrio en Chile.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6780160.pdf>
- Cueva, P. (2021). Gestión de la seguridad ciudadana y su relación con las juntas vecinales, distrito de Victor Larco Herrera, Trujillo, 2021.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/72929>
- Decreto Supremo N.º 021-2019-JUS. (2019). *Decreto que aprueba la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Gob.pe.  
<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/391589-021-2019-jus>
- Deleidi, M., Mazzucato, M., & Semieniuk, G. (2020). Neither crowding in nor out: Public direct investment mobilising private. *Energy Police*, 12.  
doi:10.1016/j.enpol.2019.111195
- Delgado, A. (2017). El Enfoque de las capacidades. Algunos elementos para su análisis. *Espacio abierto*, XXVI(2), 211-217.  
<https://www.redalyc.org/journal/122/12252818012/html/>
- Donnelly, M., Shiu, E., Dalrymple, J., & Wisniewski, M. (1996). Adapting the SERVQUAL scale and approach to meet the needs of local authority services. *Quality Management in Action*.  
doi:[https://doi.org/10.1007/978-94-009-1543-5\\_41](https://doi.org/10.1007/978-94-009-1543-5_41)

- Gilio, A. (2016). *Desarrollo de capacidades estatales para gobiernos locales: dimensiones e indicadores para su diagnóstico*. Revista del CLAD.  
<https://www.redalyc.org/journal/3575/357550050008/html/>
- Gutierrez, A. (2022). *La Gestión Municipal y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano en un Distrito del Cono Norte de Lima, 2021*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/87444>
- Herrera, T. (2024). *Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139409>
- Jensen, M., & Meckling, W. (1976). *Teoría de la firma: Comportamiento gerencial, costos de agencia y estructura de propiedad*.  
[https://www.academia.edu/18447502/Teoria\\_de\\_la\\_agencia\\_Jensen\\_y\\_Meckling](https://www.academia.edu/18447502/Teoria_de_la_agencia_Jensen_y_Meckling)
- Jurga, V., & Mantas, V. (2018). *Discussing municipal performance alternatives Public perceptions of municipal services delivery in Lithuania. International Journal of Public Sector Management, XXXI(4), 525-542*.  
[https://www.researchgate.net/profile/Mantas-Vilkas/publication/323923051\\_Discussing\\_municipal\\_performance\\_alternatives\\_Public\\_perceptions\\_of\\_municipal\\_services\\_delivery\\_in\\_Lithuania/links/5f69be9ba6fdcc0](https://www.researchgate.net/profile/Mantas-Vilkas/publication/323923051_Discussing_municipal_performance_alternatives_Public_perceptions_of_municipal_services_delivery_in_Lithuania/links/5f69be9ba6fdcc0)
- Kalecki, M. (2017). *Political Aspects of full Employment . Marshall Society, 322-331*.  
[https://pluto.huji.ac.il/~mshalev/ppe/Kalecki\\_FullEmployment.pdf](https://pluto.huji.ac.il/~mshalev/ppe/Kalecki_FullEmployment.pdf)
- Kostrubiec, J. (2021). *The Role of Public Order Regulations as Acts of Local Law in the Performance of Tasks in the Field of Public Security by Local Self-government in Poland. Lex Locals, XIX(1), 111-129*.  
<https://lex-localis.org/index.php/LexLocalis/article/view/1399>

- Makuyana, G., & Odhiambo, N. (2018). Public and private investment and economic growth: an empirical investigation. *Scienco*, LXIII(2), 87-106.  
<https://intapi.sciendo.com/pdf/10.2478/subboec-2018-0010>
- Mantey, D. (2021). Objective and Subjective Determinants of Neighborhood Satisfaction in the Context of Retrofitting Suburbs. *Sustainability*, 13(21).  
doi:<https://doi.org/10.3390/su132111954>
- MEF. (2022). *Gobierno lanza el “Plan Impulso Perú” para potenciar el crecimiento económico, generar más empleo y apoyar a la población más vulnerable*.  
<https://www.gob.pe/institucion/mef/noticias/648046-gobierno-lanza-el-plan-impulso-peru-para-potenciar-el-crecimiento-economico-generar-mas-empleo-y-apoyar-a-la-poblacion-mas-vulnerable>
- Mouraditis, K. (2020). Neighborhood characteristics, neighborhood satisfaction, and well-being: The links with neighborhood deprivation. *Land Use Policy*, XCIX(2020), 1-12.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0264837720301332>
- Naciones Unidas. (2018). *Marco de cooperación de las naciones unidas para el desarrollo sostenible*.  
[https://unsdg.un.org/sites/default/files/2021-11/Peru\\_Cooperation\\_Framework\\_2022\\_2026.pdf](https://unsdg.un.org/sites/default/files/2021-11/Peru_Cooperation_Framework_2022_2026.pdf)
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala, Ecuador.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Ostrom, V., & Ostrom, E. (2017). Alternatives for delivering public services. *Public Goods and Public Choice*, 1-47.  
[https://spia.uga.edu/faculty\\_pages/tyler.scott/teaching/PADP6950\\_Fall2016\\_Tuesday/readings/Ostrom\\_Ostrom\\_1977.pdf](https://spia.uga.edu/faculty_pages/tyler.scott/teaching/PADP6950_Fall2016_Tuesday/readings/Ostrom_Ostrom_1977.pdf)

- Park, R., & Burgess, E. (2014). Competição, conflito, acomodação e assimilação. *Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*, XIII(38), 129-138.  
<https://www.cchla.ufpb.br/rbse/ParkArt.pdf>
- Pereira, T., & Fernandino, G. (2019). Evaluation of solid waste management sustainability of a coastal municipality from northeastern Brazil. *Ocean & Coastal Management*, CLXXIX(1), 1-11.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0964569119300675>
- ProInversión. (n.f). *Marco General para la Inversión*. Investinperu.pe.  
<https://www.investinperu.pe/es/invertir/normas-legales/marco-general-para-la-inversion>
- Ros, J. (2012). La Teoría General de Keynes y la macroeconomía moderna. *Investigación económica*, LXXI(279), 19-37.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ineco/v71n279/v71n279a2.pdf>
- Ruzaik, F. (2017). Public Perceptions of the Effectiveness of Solid Waste Management in the Colombo Municipality Area. *SRI Lanak Journal of Population Studies*(17), 1-13.  
<http://archive.cmb.ac.lk:8080/research/bitstream/70130/4835/1/PASL%202017pdf%20%285%29.pdf>
- Saldaña, A. (2023). Proceso de ejecución de las obras públicas y la satisfacción de los pobladores con la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136175>
- Saliterer, I. (2018). Public budgets and budgeting in Europe: state of the art and future challenges . *eprints.ncl*, 1-36.  
[https://eprints.ncl.ac.uk/file\\_store/production/230530/D3D8EB05-9068-4983-8FEC-0CCCA65E5CA9.pdf](https://eprints.ncl.ac.uk/file_store/production/230530/D3D8EB05-9068-4983-8FEC-0CCCA65E5CA9.pdf)
- Scott, W. (1961). Organization Theory: An Overview and Appraisal. *Journal of the Academy of Management*, IV(1), 7-26.  
doi:10.5465/254584

- Taboada, W. (2018). Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26430/taboada\\_tw.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26430/taboada_tw.pdf?sequence=1)
- Vera, R. (2020). Gestión municipal y satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza 2020.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49444>
- Zuk, M., & Bierbaum, A. (2017). Gentrification, Displacement, and the Role of Public Investment. *Journal of Planning Literature*, XXXIII(1), 31-44.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0885412217716439>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable X1: Inversión institucional				
¿En qué medida se relaciona la inversión institucional y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023?	Determinar la relación que existe entre la inversión institucional y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023	La inversión institucional se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Obras Públicas	Eficiencia en obras públicas	1-2	Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).	Inadecuado Regular Adecuado
Eficacia en obras públicas	3-4						
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Limpieza	Eficiencia en limpieza pública	5-6		
				Eficacia en limpieza pública	7-8		
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿En qué medida se relaciona las obras públicas y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación que existe entre las obras públicas y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las obras públicas se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023</li> </ul>	Seguridad	Eficiencia en seguridad pública	9-10		
				Eficacia en seguridad pública	11-12		
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿En qué medida se relaciona la limpieza pública y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación que existe entre la limpieza pública y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La limpieza pública se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023</li> </ul>	Variable X2: Satisfacción vecinal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿En qué medida se relaciona la limpieza pública y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación que existe entre la limpieza pública y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La limpieza pública se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023</li> </ul>	Fiabilidad de la gestión	Sincero interés del municipio por resolver problemas	1-2	Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).	Inadecuado Regular Adecuado
				Cumplimiento de lo prometido	3-4		
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿En qué medida se relaciona la limpieza pública y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación que existe entre la limpieza pública y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La limpieza pública se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023</li> </ul>	Seguridad de la gestión	Comportamiento confiable del personal	5-6		
				El personal tiene conocimiento suficiente	7-8		

<p>relaciona la seguridad pública y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación que existe entre la seguridad pública y la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juliaca, 2023</li> <li>La seguridad pública se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023</li> </ul>	Elementos tangibles de la gestión	Estado de las herramientas de limpieza	9-10		
				Percepción de la apariencia del personal de limpieza	11-12		
			Capacidad de respuesta de la gestión	El personal ofrece un servicio rápido	13-14		
				Comunican cuando concluirán el servicio			
			Empatía de la gestión	Horarios de trabajo flexible para la ciudadanía	15-16		
				Comprenden las necesidades de la ciudadanía			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Horarios de trabajo flexible para la ciudadanía		
No experimental de corte transversal		Población. 244491 ciudadanos Muestra. 384 ciudadanos	Encuesta - Cuestionario		Empatía de la gestión Comprenden las necesidades de la ciudadanía		

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Inversión institucional	Es el proceso mediante el cual los gobiernos deciden cuánto gastar y en qué, limitando los gastos a los ingresos disponibles y evitando el gasto excesivo, convirtiéndose en un importante medio político, una herramienta para dar impulso a la economía y la sociedad, un dispositivo fundamental de gobernanza y gestión (Saliterer, 2018).	Se medirá a la variable en función de sus dimensiones: obras públicas, limpieza y seguridad pública, por medio de un análisis descriptivo por tablas y figuras y correlacional tomando a la prueba de normalidad para determinar si es perteneciente a una estadística paramétrica o no paramétrica.	Obras Públicas	Eficiencia en obras públicas	Ordinal
				Eficacia en obras públicas	
			Limpieza Pública	Eficiencia en limpieza pública	
				Eficacia en limpieza pública	
			Seguridad Pública	Eficiencia en seguridad pública	
				Eficacia en seguridad pública	
Satisfacción vecinal	La satisfacción vecinal es un concepto que pretende captar el grado en que las características físicas y sociales de los barrios satisfacen las expectativas de sus residentes, así la calidad del servicio se convierte en una cuestión importante tanto para el sector público como para el privado; siendo un tema de actualidad a nivel local (Ciorici & Dantzler, Neighborhood Satisfaction: A Study of a Low-Income Urban Community, 2018).	Se medirá a la variable en función de sus dimensiones: fiabilidad de gestión, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, por medio de un análisis descriptivo por tablas y figuras y correlacional tomando a la prueba de normalidad para determinar si es perteneciente a una estadística paramétrica o no paramétrica.	Fiabilidad de la gestión	Sincero interés del municipio por resolver problemas	
				Cumplimiento de lo prometido	
			Seguridad de la gestión	Comportamiento confiable del personal	
				El personal tiene conocimiento suficiente	
			Elementos tangibles de la gestión	Estado de las herramientas de limpieza	
				Percepción de la apariencia del personal de limpieza	
			Capacidad de respuesta de la gestión	El personal ofrece un servicio rápido	
				Comunican cuando concluirán el servicio	
			Empatía de la gestión	Horarios de trabajo flexible para la ciudadanía	
				Comprenden las necesidades de la ciudadanía	

### Anexo 3. Instrumento

#### Cuestionario para la variable: Inversión Institucional

Estimado trabajador, el presente cuestionario es expuesto bajo finalidad netamente académica, se le agradecerá su participación marcando con una X (ASPA) la respuesta que crea conveniente.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Obras públicas	1	2	3	4	5
1	La inversión presupuestal en obras públicas se utiliza eficientemente.					
2	El tiempo dedicado a las obras públicas se gestiona eficientemente.					
3	Las obras públicas realizadas por la municipalidad son eficaces.					
4	La municipalidad ha mejorado la eficacia de las obras públicas.					
N°	Limpieza Pública					
5	La inversión presupuestal en limpieza pública se utiliza eficientemente.					
6	El tiempo dedicado a la limpieza pública se gestiona eficientemente.					
7	La limpieza pública realizada por la municipalidad es eficaz.					
8	La municipalidad ha mejorado la eficacia de la limpieza pública.					
N°	Seguridad Pública	1	2	3	4	5
9	La inversión en seguridad pública contribuye a la eficiencia de la limpieza pública.					
10	La ejecución de la seguridad pública por parte de la municipalidad es eficiente.					
11	La seguridad pública proporcionada por la municipalidad es eficaz.					
12	La municipalidad ha mejorado la eficacia de la seguridad pública.					

## Cuestionario para la variable: SATISFACCIÓN VECINAL

Estimado trabajador, el presente cuestionario es expuesto bajo finalidad netamente académica, se le agradecerá su participación marcando con una X (ASPA) la respuesta que crea conveniente.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Fiabilidad de la gestión	1	2	3	4	5
1	El municipio muestra un interés genuino en resolver los problemas del vecindario.					
2	El municipio cumple con los compromisos y anuncios que realiza.					
3	Las gestiones administrativas del municipio se llevan a cabo de manera adecuada.					
N°	Capacidad de respuesta de la gestión	1	2	3	4	5
4	El personal del municipio proporciona servicios de manera rápida.					
5	El personal del municipio responde prontamente a las consultas y dudas.					
6	El municipio informa con anticipación sobre las actividades programadas.					
7	El municipio cumple con las fechas estipuladas para sus actividades.					
N°	Seguridad de la gestión	1	2	3	4	5
8	Me siento cómodo/a con los servicios brindados por el municipio.					
9	Confío en el personal del municipio cuando realiza sus actividades.					
10	El personal del municipio demuestra tener conocimientos adecuados para sus responsabilidades.					
11	El personal del municipio está bien informado sobre la clasificación y metas de sus tareas.					
N°	Empatía percibida.	1	2	3	4	5
12	El municipio muestra flexibilidad en los servicios que ofrece a la ciudadanía.					
13	El municipio entiende y atiende las necesidades de los ciudadanos, ofreciendo capacitaciones relevantes.					
14	El municipio promueve la importancia de la limpieza, obras y seguridad a través de material informativo.					
N°	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
15	Los contenedores de basura se mantienen en buen estado.					

16	Los vehículos de recolección de basura se encuentran en condiciones adecuadas.					
17	La apariencia del personal de limpieza, obras y seguridad es apropiada para sus funciones.					
18	El personal del municipio cuenta con el equipo necesario para realizar sus tareas eficientemente.					

## Anexo 4. Base de Datos

	Variable Independiente "Inversión Institucional"												TOTAL V1
	Obras Publicas				Limpieza Publica				Seguridad Publica				
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	
Encuestado 1	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	3	2	47
Encuestado 2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	30
Encuestado 3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	34
Encuestado 4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	21
Encuestado 5	4	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	22
Encuestado 6	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	28
Encuestado 7	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	31
Encuestado 8	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	2	5	35
Encuestado 9	3	2	4	2	4	4	5	3	3	4	4	3	41
Encuestado 10	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	20
Encuestado 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Encuestado 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Encuestado 14	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	28
Encuestado 15	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	31
Encuestado 16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	32
Encuestado 17	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	30
Encuestado 18	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	32
Encuestado 19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Encuestado 20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Encuestado 21	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	21
Encuestado 22	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	34
Encuestado 23	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	30
Encuestado 24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Encuestado 25	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	17
Encuestado 26	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	32
Encuestado 27	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
Encuestado 28	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	51
Encuestado 29	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	33
Encuestado 30	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	31
Encuestado 31	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	32
Encuestado 32	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	1	31
Encuestado 33	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	30
Encuestado 34	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	31
Encuestado 35	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1	28
Encuestado 36	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	31
Encuestado 37	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	34
Encuestado 38	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	28
Encuestado 39	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	27
Encuestado 40	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	30
Encuestado 41	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	30
Encuestado 42	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	27
Encuestado 43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	33
Encuestado 44	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	33
Encuestado 45	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	30
Encuestado 46	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	30
Encuestado 47	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	30
Encuestado 48	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	30
Encuestado 49	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	30

Encuestado 50	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	26
Encuestado 51	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
Encuestado 52	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	30
Encuestado 53	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	37
Encuestado 54	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	32
Encuestado 55	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	29
Encuestado 56	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
Encuestado 57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	27
Encuestado 58	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	33
Encuestado 59	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	33
Encuestado 60	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	27
Encuestado 61	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	48
Encuestado 62	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	5	50
Encuestado 63	4	5	3	3	5	4	3	5	4	4	3	4	47
Encuestado 64	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	3	5	47
Encuestado 65	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	46
Encuestado 66	5	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	5	47
Encuestado 67	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	44
Encuestado 68	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	46
Encuestado 69	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	45
Encuestado 70	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	49
Encuestado 71	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	43
Encuestado 72	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	42
Encuestado 73	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	42
Encuestado 74	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	47
Encuestado 75	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	43
Encuestado 76	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	44
Encuestado 77	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46
Encuestado 78	2	3	5	2	3	5	2	3	4	2	4	2	37
Encuestado 79	2	4	3	4	2	4	3	5	2	3	4	3	39
Encuestado 80	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	47
Encuestado 81	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	3	2	34
Encuestado 82	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	43
Encuestado 83	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	2	4	43
Encuestado 84	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	44
Encuestado 85	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	29
Encuestado 86	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	41
Encuestado 87	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	41
Encuestado 88	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	42
Encuestado 89	2	5	4	2	2	4	3	2	4	2	3	2	35
Encuestado 90	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	37
Encuestado 91	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
Encuestado 92	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	42
Encuestado 93	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	2	2	39
Encuestado 94	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	45
Encuestado 95	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	45
Encuestado 96	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	45
Encuestado 97	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
Encuestado 98	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	44
Encuestado 99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46
Encuestado 100	3	4	3	4	4	4	2	3	5	3	4	2	41
Encuestado 101	3	4	3	3	5	3	4	2	3	4	3	3	40
Encuestado 102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Encuestado 103	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42
Encuestado 104	3	4	2	2	4	3	4	2	4	3	3	4	38
Encuestado 105	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	45
Encuestado 106	3	4	3	4	3	5	4	3	5	3	4	3	44
Encuestado 107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Encuestado 108	2	4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	4	39
Encuestado 109	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	32
Encuestado 110	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3	4	2	34
Encuestado 111	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	35
Encuestado 112	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	50
Encuestado 113	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	52
Encuestado 114	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	45
Encuestado 115	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	45
Encuestado 116	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	47
Encuestado 117	3	4	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	45
Encuestado 118	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
Encuestado 119	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	5	4	46
Encuestado 120	3	5	3	5	3	5	3	4	5	3	4	4	47
Encuestado 121	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	34
Encuestado 122	2	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	37
Encuestado 123	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	42

Encuestado 124	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	47
Encuestado 125	3	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	3	46
Encuestado 126	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	43
Encuestado 127	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	47
Encuestado 128	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	42
Encuestado 129	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	47
Encuestado 130	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	44
Encuestado 131	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	43
Encuestado 132	3	3	2	4	2	3	4	3	2	3	4	3	36
Encuestado 133	3	5	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	44
Encuestado 134	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	33
Encuestado 135	2	3	1	2	3	5	4	3	4	4	2	4	37
Encuestado 136	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	33
Encuestado 137	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	3	45
Encuestado 138	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	44
Encuestado 139	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	42
Encuestado 140	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	42
Encuestado 141	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	40
Encuestado 142	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	38
Encuestado 143	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	41
Encuestado 144	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	46
Encuestado 145	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	36
Encuestado 146	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	44
Encuestado 147	3	4	4	4	4	5	5	2	5	3	2	5	46
Encuestado 148	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	35
Encuestado 149	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	42
Encuestado 150	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	39
Encuestado 151	3	5	2	5	2	5	2	5	3	5	3	5	45
Encuestado 152	2	4	3	3	4	4	3	2	4	2	2	4	37
Encuestado 153	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	30
Encuestado 154	3	5	4	3	3	5	5	3	5	4	3	5	48
Encuestado 155	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	37
Encuestado 156	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30
Encuestado 157	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
Encuestado 158	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	38
Encuestado 159	3	5	4	5	4	3	5	3	2	2	3	2	41
Encuestado 160	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	41
Encuestado 161	3	4	3	4	5	2	4	2	4	2	3	3	39
Encuestado 162	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	36
Encuestado 163	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	36
Encuestado 164	3	4	3	4	3	5	2	2	3	4	2	3	38
Encuestado 165	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	41
Encuestado 166	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	36
Encuestado 167	2	4	3	2	4	3	4	2	4	2	4	3	37
Encuestado 168	2	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	43
Encuestado 169	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	42
Encuestado 170	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	40
Encuestado 171	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	42
Encuestado 172	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	36
Encuestado 173	2	4	2	4	2	4	2	3	4	3	4	2	36
Encuestado 174	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	34
Encuestado 175	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	48
Encuestado 176	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	44
Encuestado 177	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	39
Encuestado 178	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	38
Encuestado 179	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	41
Encuestado 180	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 181	3	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	46
Encuestado 182	3	3	5	5	3	5	3	4	5	3	5	3	47
Encuestado 183	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	32
Encuestado 184	2	5	2	5	2	5	2	4	5	2	4	5	43
Encuestado 185	2	5	4	2	4	4	3	2	3	4	2	3	38
Encuestado 186	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	32
Encuestado 187	3	5	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	37
Encuestado 188	2	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	40
Encuestado 189	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	20
Encuestado 190	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	41
Encuestado 191	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	35
Encuestado 192	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	4	4	37
Encuestado 193	3	4	3	4	3	3	4	5	2	5	2	4	42
Encuestado 194	3	5	2	5	3	2	3	4	2	5	3	2	39
Encuestado 195	2	3	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	35
Encuestado 196	2	3	3	3	2	1	3	2	3	1	2	3	28
Encuestado 197	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	46

Encuestado 198	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	35
Encuestado 199	2	4	3	4	3	4	3	2	4	5	3	4	41
Encuestado 200	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	43
Encuestado 201	3	2	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	36
Encuestado 202	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35
Encuestado 203	2	3	2	3	2	1	3	2	1	3	4	3	29
Encuestado 204	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	38
Encuestado 205	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	43
Encuestado 206	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	37
Encuestado 207	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	37
Encuestado 208	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	44
Encuestado 209	3	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	47
Encuestado 210	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	31
Encuestado 211	2	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	47
Encuestado 212	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	26
Encuestado 213	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	41
Encuestado 214	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	31
Encuestado 215	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	33
Encuestado 216	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	33
Encuestado 217	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	34
Encuestado 218	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34
Encuestado 219	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	34
Encuestado 220	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37
Encuestado 221	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35
Encuestado 222	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	33
Encuestado 223	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34
Encuestado 224	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35
Encuestado 225	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	33
Encuestado 226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
Encuestado 227	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	34
Encuestado 228	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	31
Encuestado 229	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 230	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	34
Encuestado 231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 232	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	33
Encuestado 233	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	35
Encuestado 234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 237	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	32
Encuestado 238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 239	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
Encuestado 240	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	35
Encuestado 241	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	30
Encuestado 242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 245	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	29
Encuestado 246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 247	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	30
Encuestado 248	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	29
Encuestado 249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 250	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	29
Encuestado 251	1	3	3	2	1	3	3	3	3	1	2	3	28
Encuestado 252	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	30
Encuestado 253	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	20
Encuestado 254	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Encuestado 255	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	3	20
Encuestado 256	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Encuestado 257	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	30
Encuestado 258	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	32
Encuestado 259	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	30
Encuestado 260	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	29
Encuestado 261	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	18
Encuestado 262	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	28
Encuestado 263	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	31
Encuestado 264	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	32
Encuestado 265	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	28
Encuestado 266	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	21
Encuestado 267	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	29
Encuestado 268	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	29
Encuestado 269	3	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	25
Encuestado 270	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
Encuestado 271	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	31

Encuestado 272	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	30
Encuestado 273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Encuestado 274	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	19
Encuestado 275	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	19
Encuestado 276	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	39
Encuestado 277	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	32
Encuestado 278	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	26
Encuestado 279	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	29
Encuestado 280	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	25
Encuestado 281	3	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	2	24
Encuestado 282	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	29
Encuestado 283	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	27
Encuestado 284	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	24
Encuestado 285	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	33
Encuestado 286	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	27
Encuestado 287	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	29
Encuestado 288	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	28
Encuestado 289	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	27
Encuestado 290	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Encuestado 291	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	26
Encuestado 292	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	27
Encuestado 293	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	28
Encuestado 294	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
Encuestado 295	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	29
Encuestado 296	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	28
Encuestado 297	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	31
Encuestado 298	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	30
Encuestado 299	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	1	22
Encuestado 300	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	27
Encuestado 301	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	19
Encuestado 302	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	28
Encuestado 303	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	31
Encuestado 304	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	39
Encuestado 305	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	29
Encuestado 306	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	19
Encuestado 307	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	28
Encuestado 308	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	28
Encuestado 309	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Encuestado 310	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	1	29
Encuestado 311	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	27
Encuestado 312	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	29
Encuestado 313	2	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	27
Encuestado 314	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	28
Encuestado 315	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	27
Encuestado 316	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	26
Encuestado 317	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	31
Encuestado 318	2	1	3	2	3	1	2	2	1	2	1	1	21
Encuestado 319	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	29
Encuestado 320	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	27
Encuestado 321	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	28
Encuestado 322	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
Encuestado 323	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	29
Encuestado 324	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	28
Encuestado 325	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
Encuestado 326	3	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	3	28
Encuestado 327	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	33
Encuestado 328	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	27
Encuestado 329	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	27
Encuestado 330	1	2	3	4	3	2	1	2	2	2	3	3	28
Encuestado 331	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	30
Encuestado 332	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	28
Encuestado 333	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	27
Encuestado 334	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	29
Encuestado 335	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	30
Encuestado 336	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Encuestado 337	2	3	2	2	2	1	1	3	3	2	1	2	24
Encuestado 338	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	29
Encuestado 339	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	28
Encuestado 340	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	28
Encuestado 341	2	2	3	2	1	2	3	2	1	3	1	2	24
Encuestado 342	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	46
Encuestado 343	3	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	44
Encuestado 344	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	44
Encuestado 345	3	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	45

Encuestado 346	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
Encuestado 347	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52
Encuestado 348	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	53	
Encuestado 349	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	54	
Encuestado 350	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
Encuestado 351	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	52	
Encuestado 352	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	53	
Encuestado 353	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	50	
Encuestado 354	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	
Encuestado 355	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	26	
Encuestado 356	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	27	
Encuestado 357	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	24	
Encuestado 358	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	26	
Encuestado 359	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	28	
Encuestado 360	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	29	
Encuestado 361	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	26	
Encuestado 362	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	29	
Encuestado 363	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	23	
Encuestado 364	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	28	
Encuestado 365	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	1	2	1	2	25	
Encuestado 366	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	30	
Encuestado 367	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	23	
Encuestado 368	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	28	
Encuestado 369	2	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	24	
Encuestado 370	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	29	
Encuestado 371	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	27	
Encuestado 372	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	25	
Encuestado 373	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	
Encuestado 374	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	30	
Encuestado 375	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	24	
Encuestado 376	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	
Encuestado 377	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
Encuestado 378	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	30	
Encuestado 379	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	18	
Encuestado 380	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	27	
Encuestado 381	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	28	
Encuestado 382	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	
Encuestado 383	4	5	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	44	
Encuestado 384	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	51	
Encuestado 385	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	47	

Variable Dependiente "Satisfacción Vecinal"																				TOTAL V2
Fiabilidad de la Gestión			Capacidad de Respuesta de la Gestión				Seguridad de la Gestión				Empatía Percibida			Elementos Tangibles						
P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17		P.18		
Encuestado 1	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	3	75	
Encuestado 2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	47	
Encuestado 3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	
Encuestado 4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	
Encuestado 5	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	30	
Encuestado 6	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	41	
Encuestado 7	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	57	
Encuestado 8	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	59	
Encuestado 9	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	2	3	58	
Encuestado 10	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	37	
Encuestado 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	
Encuestado 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	
Encuestado 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	
Encuestado 14	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	41	
Encuestado 15	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	45	
Encuestado 16	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	48	

Encuestado 17	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	5	5	4	61
Encuestado 18	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	44
Encuestado 19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
Encuestado 20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
Encuestado 21	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	30
Encuestado 22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
Encuestado 23	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	49
Encuestado 24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
Encuestado 25	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
Encuestado 26	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	47
Encuestado 27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
Encuestado 28	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	72
Encuestado 29	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	58
Encuestado 30	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	51
Encuestado 31	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	50
Encuestado 32	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	48
Encuestado 33	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	47
Encuestado 34	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	46
Encuestado 35	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	43
Encuestado 36	5	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	49
Encuestado 37	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	45
Encuestado 38	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	43
Encuestado 39	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	38
Encuestado 40	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	46
Encuestado 41	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
Encuestado 42	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	43
Encuestado 43	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	47
Encuestado 44	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	46
Encuestado 45	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	46
Encuestado 46	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	49
Encuestado 47	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
Encuestado 48	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	46
Encuestado 49	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	49
Encuestado 50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	55
Encuestado 51	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	58
Encuestado 52	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	45
Encuestado 53	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	54
Encuestado 54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	56
Encuestado 55	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	51
Encuestado 56	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	46
Encuestado 57	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	49
Encuestado 58	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3	47
Encuestado 59	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35
Encuestado 60	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	74
Encuestado 61	3	2	1	3	3	2	2	1	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	38
Encuestado 62	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	70
Encuestado 63	4	5	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	66
Encuestado 64	5	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	66
Encuestado 65	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	32
Encuestado 66	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	65
Encuestado 67	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	65
Encuestado 68	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	72
Encuestado 69	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2	32
Encuestado 70	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	66
Encuestado 71	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	65
Encuestado 72	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	68
Encuestado 73	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	64
Encuestado 74	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	69
Encuestado 75	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	64
Encuestado 76	2	4	3	2	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	50
Encuestado 77	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	69
Encuestado 78	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	63
Encuestado 79	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	60
Encuestado 80	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	69
Encuestado 81	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	64
Encuestado 82	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3	65
Encuestado 83	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	63
Encuestado 84	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	30
Encuestado 85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
Encuestado 86	2	4	2	3	2	4	2	4	2	3	4	2	2	3	3	3	2	4	51
Encuestado 87	3	5	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	51
Encuestado 88	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
Encuestado 89	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	1	2	2	1	3	2	42
Encuestado 90	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	61

Encuestado 91	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	35
Encuestado 92	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	62
Encuestado 93	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	50
Encuestado 94	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	69
Encuestado 95	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	67
Encuestado 96	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	68
Encuestado 97	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
Encuestado 98	1	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	59
Encuestado 99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
Encuestado 100	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	63
Encuestado 101	2	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	51
Encuestado 102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
Encuestado 103	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	4	2	48
Encuestado 104	2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	48
Encuestado 105	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	70
Encuestado 106	2	2	2	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	3	1	2	34
Encuestado 107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	71
Encuestado 108	3	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4	2	3	4	57
Encuestado 109	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	44
Encuestado 110	2	4	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	54
Encuestado 111	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	45
Encuestado 112	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	70
Encuestado 113	2	3	2	3	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	40
Encuestado 114	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	76
Encuestado 115	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	47
Encuestado 116	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	80
Encuestado 117	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	66
Encuestado 118	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	67
Encuestado 119	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	60
Encuestado 120	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	5	76
Encuestado 121	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	63	
Encuestado 122	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	67
Encuestado 123	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	63
Encuestado 124	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	74
Encuestado 125	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	71
Encuestado 126	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	64
Encuestado 127	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	59
Encuestado 128	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	65
Encuestado 129	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	72
Encuestado 130	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	65
Encuestado 131	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	68
Encuestado 132	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	59
Encuestado 133	3	5	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	69
Encuestado 134	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	41
Encuestado 135	3	3	4	2	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	2	58
Encuestado 136	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	43
Encuestado 137	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	68
Encuestado 138	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	62
Encuestado 139	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	62
Encuestado 140	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	62
Encuestado 141	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	63
Encuestado 142	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	58
Encuestado 143	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	52
Encuestado 144	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	52
Encuestado 145	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	55
Encuestado 146	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	62
Encuestado 147	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	50
Encuestado 148	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	52
Encuestado 149	2	4	2	4	2	5	2	3	5	3	4	3	5	2	5	3	2	4	60
Encuestado 150	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	58
Encuestado 151	1	2	3	2	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	51
Encuestado 152	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	55
Encuestado 153	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	59
Encuestado 154	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	70
Encuestado 155	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	57
Encuestado 156	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3	4	58
Encuestado 157	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	2	2	2	2	67
Encuestado 158	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	54
Encuestado 159	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	66
Encuestado 160	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	55
Encuestado 161	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	43
Encuestado 162	2	4	2	4	3	4	2	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	55
Encuestado 163	2	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	54
Encuestado 164	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	48

Encuestado 165	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	44
Encuestado 166	2	3	4	2	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	66
Encuestado 167	2	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2	54
Encuestado 168	1	3	2	2	4	2	4	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	51
Encuestado 169	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	5	4	3	52
Encuestado 170	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4	56
Encuestado 171	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	50
Encuestado 172	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	43
Encuestado 173	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	44
Encuestado 174	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	45
Encuestado 175	3	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	54
Encuestado 176	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	54
Encuestado 177	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	52
Encuestado 178	1	3	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	65
Encuestado 179	4	3	4	2	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	59
Encuestado 180	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	53
Encuestado 181	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	4	72
Encuestado 182	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	69
Encuestado 183	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	48
Encuestado 184	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Encuestado 185	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	54
Encuestado 186	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	47
Encuestado 187	2	3	2	4	3	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	53
Encuestado 188	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	46
Encuestado 189	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35
Encuestado 190	3	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	72
Encuestado 191	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
Encuestado 192	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	67
Encuestado 193	5	3	5	2	2	5	2	5	2	3	3	2	4	2	4	2	4	2	57
Encuestado 194	4	2	4	2	5	3	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	58
Encuestado 195	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	50
Encuestado 196	3	4	3	2	4	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	2	3	56
Encuestado 197	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	53
Encuestado 198	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	58
Encuestado 199	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	54
Encuestado 200	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	55
Encuestado 201	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	42
Encuestado 202	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
Encuestado 203	1	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	63
Encuestado 204	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	57
Encuestado 205	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	63
Encuestado 206	3	4	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	58
Encuestado 207	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	54
Encuestado 208	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	63
Encuestado 209	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	64
Encuestado 210	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
Encuestado 211	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	73
Encuestado 212	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37
Encuestado 213	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	60
Encuestado 214	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	43
Encuestado 215	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
Encuestado 216	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	47
Encuestado 217	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	52
Encuestado 218	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	57
Encuestado 219	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	52
Encuestado 220	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	51
Encuestado 221	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	50
Encuestado 222	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	48
Encuestado 223	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	49
Encuestado 224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
Encuestado 225	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	54
Encuestado 226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
Encuestado 227	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	54
Encuestado 228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	56
Encuestado 229	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	55
Encuestado 230	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	5	5	5	55
Encuestado 231	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	44
Encuestado 232	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	55
Encuestado 233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	55
Encuestado 234	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	54
Encuestado 235	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	56
Encuestado 236	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	41
Encuestado 237	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
Encuestado 238	5	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	52

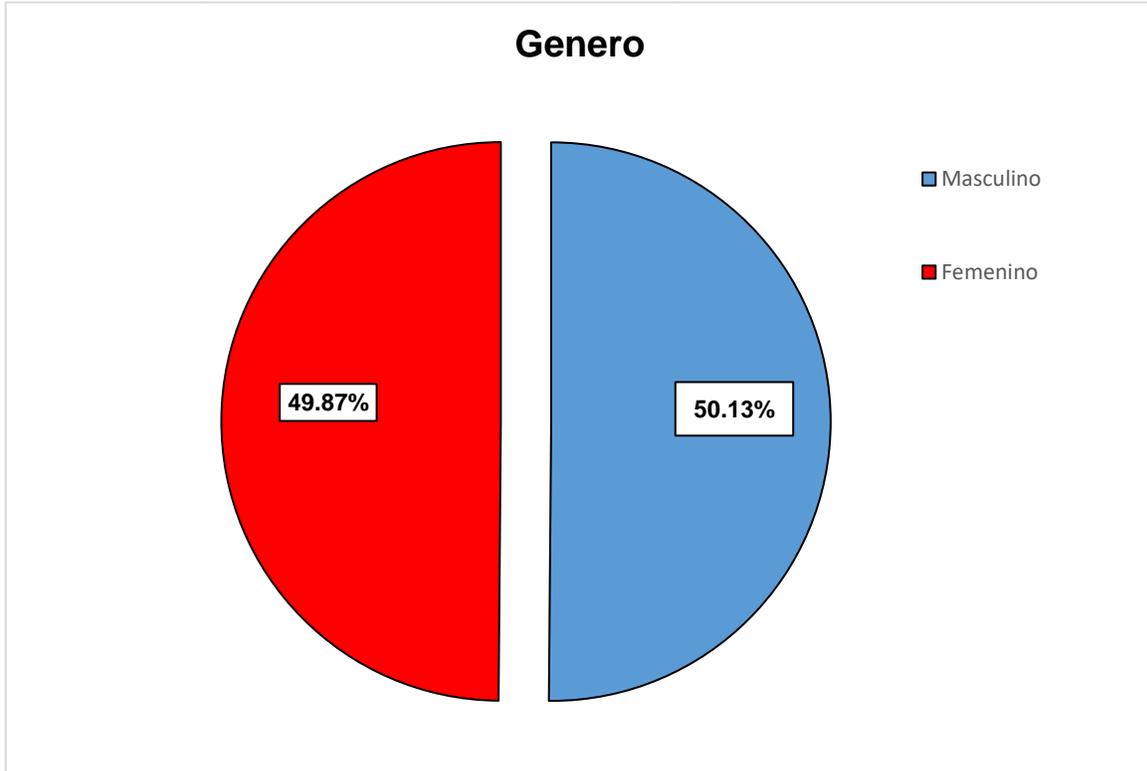
Encuestado 239	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	49
Encuestado 240	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	53
Encuestado 241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	55	
Encuestado 242	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	49	
Encuestado 243	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	46	
Encuestado 244	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	52	
Encuestado 245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	55	
Encuestado 246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	56	
Encuestado 247	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	50	
Encuestado 248	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	
Encuestado 249	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	48	
Encuestado 250	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	53	
Encuestado 251	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	48	
Encuestado 252	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	43	
Encuestado 253	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	54	
Encuestado 254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	
Encuestado 255	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	47	
Encuestado 256	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	2	3	46	
Encuestado 257	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	43	
Encuestado 258	3	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	41	
Encuestado 259	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	44	
Encuestado 260	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	52	
Encuestado 261	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	53	
Encuestado 262	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	1	46	
Encuestado 263	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	50	
Encuestado 264	4	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	39	
Encuestado 265	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	41	
Encuestado 266	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	51	
Encuestado 267	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	40	
Encuestado 268	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	42	
Encuestado 269	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	40	
Encuestado 270	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	50	
Encuestado 271	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	48	
Encuestado 272	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	40	
Encuestado 273	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	45	
Encuestado 274	3	3	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	37	
Encuestado 275	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	39	
Encuestado 276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	
Encuestado 277	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	44	
Encuestado 278	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	38	
Encuestado 279	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	41	
Encuestado 280	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	44	
Encuestado 281	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	47	
Encuestado 282	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	52	
Encuestado 283	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	37	
Encuestado 284	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	32	
Encuestado 285	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	39	
Encuestado 286	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	43	
Encuestado 287	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	46	
Encuestado 288	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	45	
Encuestado 289	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	3	1	2	2	32	
Encuestado 290	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	40	
Encuestado 291	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	50	
Encuestado 292	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	47	
Encuestado 293	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	39	
Encuestado 294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	
Encuestado 295	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	44	
Encuestado 296	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	55	
Encuestado 297	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	44	
Encuestado 298	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	41	
Encuestado 299	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	35	
Encuestado 300	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	38	
Encuestado 301	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	38	
Encuestado 302	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	2	1	43	
Encuestado 303	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	39	
Encuestado 304	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52	
Encuestado 305	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	42	
Encuestado 306	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	44	
Encuestado 307	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	43	
Encuestado 308	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	42	
Encuestado 309	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	36	
Encuestado 310	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	46	
Encuestado 311	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	45	
Encuestado 312	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	39	

Encuestado 313	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	4	41
Encuestado 314	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	45
Encuestado 315	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	42	
Encuestado 316	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	40	
Encuestado 317	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	43	
Encuestado 318	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	48	
Encuestado 319	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	40	
Encuestado 320	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	38	
Encuestado 321	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	40	
Encuestado 322	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	50	
Encuestado 323	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	48	
Encuestado 324	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	52	
Encuestado 325	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	39	
Encuestado 326	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	41	
Encuestado 327	4	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	45	
Encuestado 328	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	47	
Encuestado 329	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	44	
Encuestado 330	4	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	52	
Encuestado 331	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	41	
Encuestado 332	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	47	
Encuestado 333	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	38	
Encuestado 334	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	43	
Encuestado 335	1	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	41	
Encuestado 336	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	43	
Encuestado 337	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	39	
Encuestado 338	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	44	
Encuestado 339	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2	39	
Encuestado 340	2	3	2	3	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	43	
Encuestado 341	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	1	2	3	39	
Encuestado 342	3	2	3	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	63	
Encuestado 343	3	5	4	3	5	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	69	
Encuestado 344	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	66	
Encuestado 345	4	5	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	69	
Encuestado 346	2	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	56	
Encuestado 347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
Encuestado 348	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	75	
Encuestado 349	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	75	
Encuestado 350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
Encuestado 351	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	78	
Encuestado 352	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	81	
Encuestado 353	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	80	
Encuestado 354	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	78	
Encuestado 355	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	
Encuestado 356	2	1	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	40	
Encuestado 357	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	47	
Encuestado 358	4	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	
Encuestado 359	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	45	
Encuestado 360	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	48	
Encuestado 361	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	45	
Encuestado 362	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	41	
Encuestado 363	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	35	
Encuestado 364	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	
Encuestado 365	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	34	
Encuestado 366	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	47	
Encuestado 367	3	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	30	
Encuestado 368	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	43	
Encuestado 369	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	45	
Encuestado 370	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	46	
Encuestado 371	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	40	
Encuestado 372	1	3	1	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	43	
Encuestado 373	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	56	
Encuestado 374	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	37	
Encuestado 375	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	
Encuestado 376	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	38	
Encuestado 377	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	57	
Encuestado 378	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	40	
Encuestado 379	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	32	
Encuestado 380	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	49	
Encuestado 381	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	
Encuestado 382	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	
Encuestado 383	3	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	
Encuestado 384	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	81	
Encuestado 385	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	76	

## ANEXO 5.

### Estadística Descriptiva

Presentación y análisis de los resultados descriptivos.

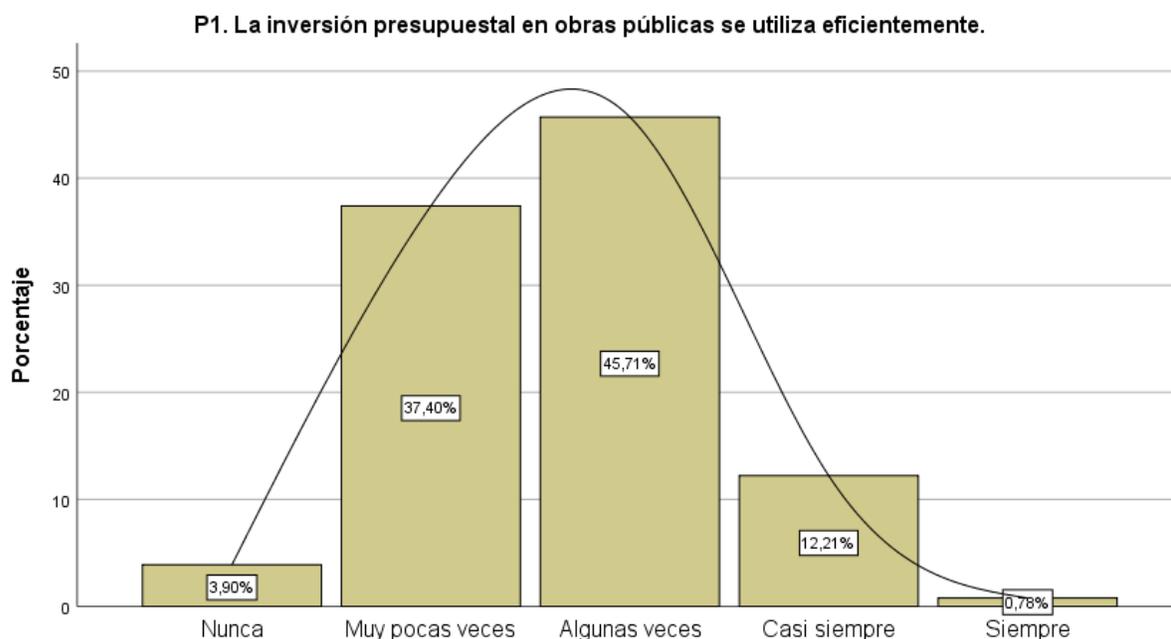


*Nota:* Resultados de la encuesta. Datos obtenidos en SPSS.

El análisis de la distribución por género en nuestra muestra revela una paridad casi perfecta. Según el gráfico de torta presentado, el 50,13% de los participantes se identifican como femeninos, mientras que el 49,87% se identifican como masculinos. Esta distribución equitativa es fundamental para asegurar la representatividad y la pertinencia de los resultados alcanzados en la investigación.

**Tabla 10***La inversión presupuestal en obras públicas se utiliza eficientemente***P1. ¿La inversión presupuestal en obras públicas se utiliza Eficientemente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	3,9	3,9	3,9
	Muy pocas veces	144	37,4	37,4	41,3
	Algunas veces	176	45,7	45,7	87,0
	Casi siempre	47	12,2	12,2	99,2
	Siempre	3	,8	,8	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 1***Representación gráfica e interpretación porcentual de la inversión presupuestal en obras públicas*

En la evaluación de la eficiencia en el uso de la inversión presupuestal en obras públicas, se observa que un 3,9% de los encuestados opina que nunca se utiliza eficientemente. Un mayor porcentaje, 37,4%, cree que se hace muy pocas veces, sumando así un 41,3% que percibe una eficiencia escasa o nula. La mayoría, con un 45,7%, siente que la eficiencia se da algunas veces, alcanzando un 87,0% en el porcentaje acumulado. Un 12,2% considera que casi siempre hay eficiencia, y solo un

mínimo 0,8% piensa que siempre se utiliza eficientemente el presupuesto, completando el 100% de los participantes. Esto refleja una tendencia hacia la percepción de una eficiencia moderada a baja en la gestión de las inversiones en obras públicas.

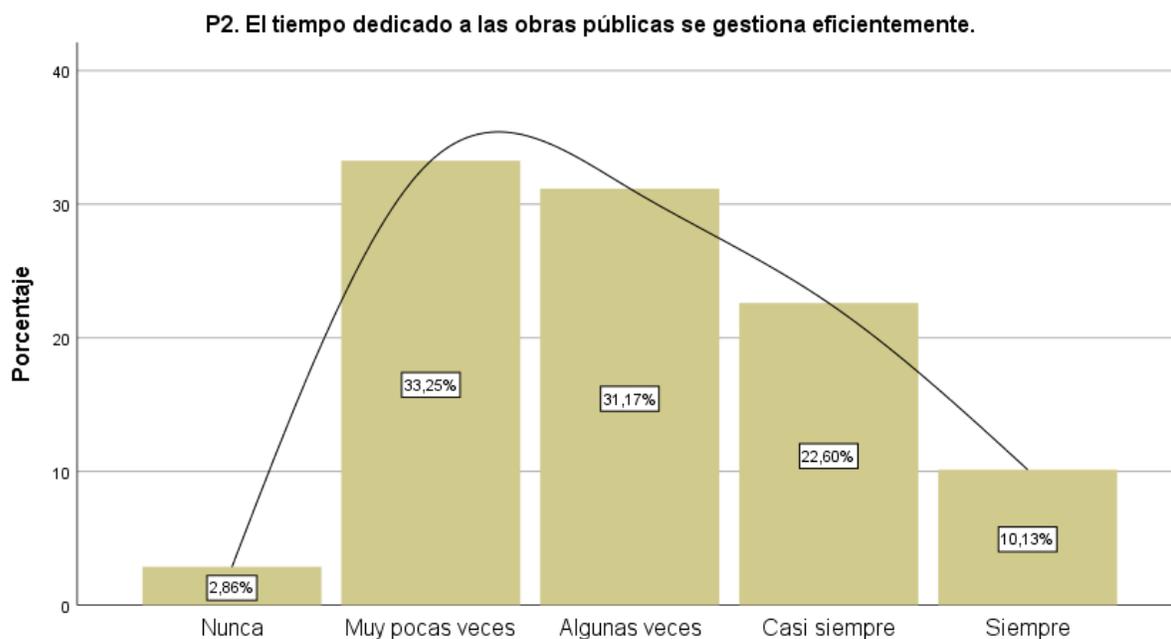
**Tabla 11**

*El tiempo dedicado a las obras públicas se gestiona eficientemente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	2,9	2,9	2,9
	Muy pocas veces	128	33,2	33,2	36,1
	Algunas veces	120	31,2	31,2	67,3
	Casi siempre	87	22,6	22,6	89,9
	Siempre	39	10,1	10,1	100,0
Total		385	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Representación gráfica e interpretación porcentual del tiempo dedicado a las obras públicas.*



En cuanto a la gestión del tiempo dedicado a las obras públicas, un 2,9% de los encuestados indica que nunca se gestiona eficientemente. Un 33,2% considera que se gestiona eficientemente muy pocas veces, lo que, sumado al anterior, representa un 36,1% que percibe una gestión ineficiente del tiempo. Un 31,2% cree que se gestiona eficientemente algunas veces, acumulando así un 67,3% en percepción de eficiencia ocasional. Un significativo 22,6% opina que casi siempre hay una gestión eficiente del tiempo y un 10,1% afirma que siempre se gestiona eficientemente, completando el 100% de las respuestas.

**Tabla 12**

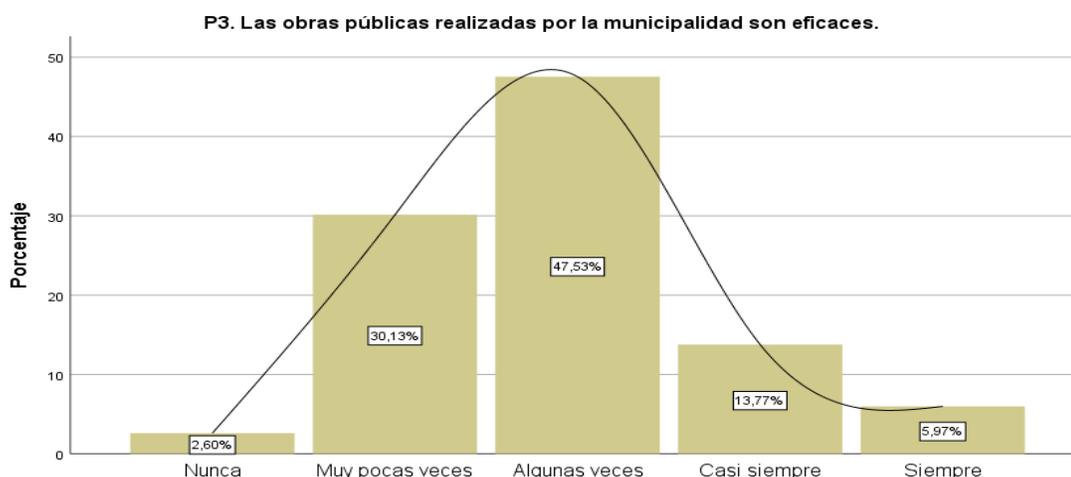
*Las obras públicas realizadas por la municipalidad son eficaces*

**P3. ¿Las obras públicas realizadas por la municipalidad son eficaces?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	2,6	2,6	2,6
	Muy pocas veces	116	30,1	30,1	32,7
	Algunas veces	183	47,5	47,5	80,3
	Casi siempre	53	13,8	13,8	94,0
	Siempre	23	6,0	6,0	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de las obras públicas realizadas por la municipalidad.*



De acuerdo con la percepción sobre la eficacia de las obras públicas realizadas por la municipalidad, un 2,6% de los participantes considera que nunca son eficaces. Un 30,1% piensa que son eficaces muy pocas veces, lo que acumula un 32,7% que percibe poca o ninguna eficacia. La mayoría, con un 47,5%, opina que las obras son eficaces algunas veces, sumando hasta un 80,3% en el porcentaje acumulado. Un 13,8% siente que casi siempre son eficaces, y un 6,0% cree que siempre son eficaces.

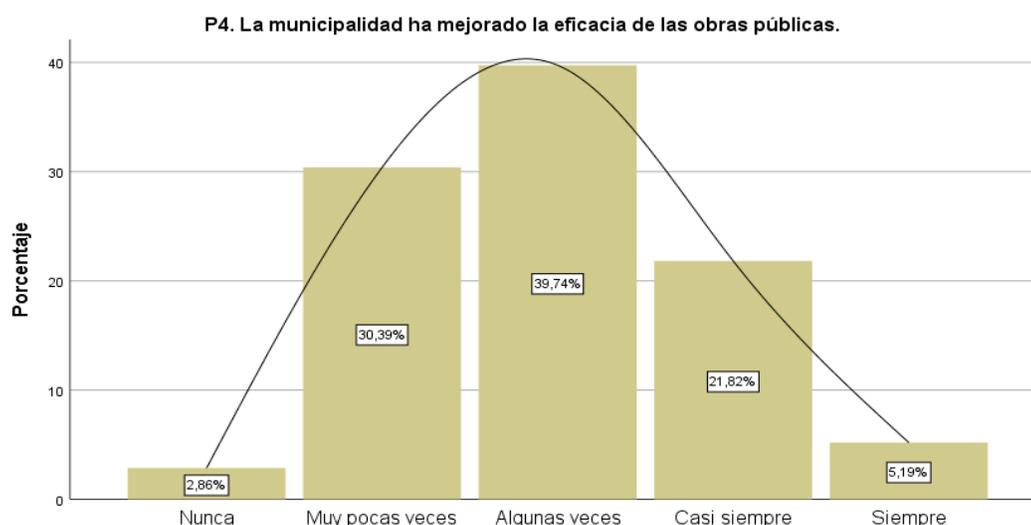
**Tabla 13**

*La municipalidad ha mejorado la eficacia de las obras públicas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	2,9	2,9	2,9
	Muy pocas veces	117	30,4	30,4	33,2
	Algunas veces	153	39,7	39,7	73,0
	Casi siempre	84	21,8	21,8	94,8
	Siempre	20	5,2	5,2	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Gráfico de la eficacia de las obras públicas en la municipalidad*



Un 2,9% de los encuestados cree que la municipalidad nunca ha mejorado la eficacia de las obras públicas. Un 30,4% considera que ha habido mejoras muy pocas veces, sumando así un 33,2% que percibe una mejora mínima o inexistente. La mayoría, con un 39,7%, opina que se han realizado mejoras algunas veces, lo que representa un 73,0% en el porcentaje acumulado. Un 21,8% siente que casi siempre hay mejoras en la eficacia, y un 5,2% afirma que siempre se han mejorado.

**Tabla 14**

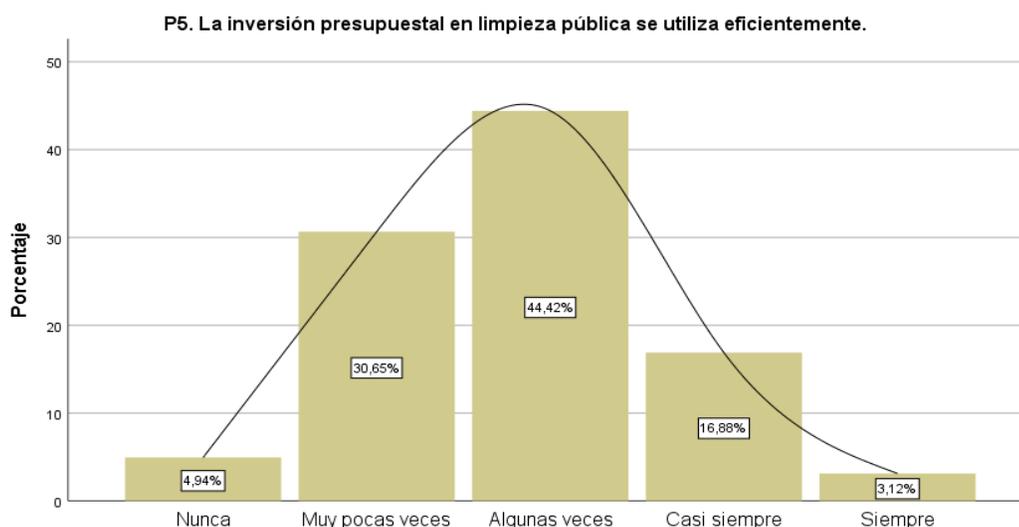
*La inversión presupuestal en limpieza pública se utiliza eficientemente*

**P5. ¿La inversión presupuestal en limpieza pública se utiliza eficientemente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	4,9	4,9	4,9
	Muy pocas veces	118	30,6	30,6	35,6
	Algunas veces	171	44,4	44,4	80,0
	Casi siempre	65	16,9	16,9	96,9
	Siempre	12	3,1	3,1	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de la inversión presupuestal en limpieza pública*



En la evaluación de cómo se utiliza la inversión presupuestal en limpieza pública, un 4,9% de los encuestados considera que nunca se hace de manera eficiente. Un 30,6% cree que se utiliza eficientemente muy pocas veces, lo que suma un 35,6% que percibe una eficiencia baja o nula. La mayoría, con un 44,4%, opina que se utiliza eficientemente algunas veces, alcanzando así un 80,0% en el porcentaje acumulado. Un 16,9% siente que casi siempre se utiliza eficientemente, y un 3,1% está convencido de que siempre se hace un uso eficiente.

**Tabla 15**

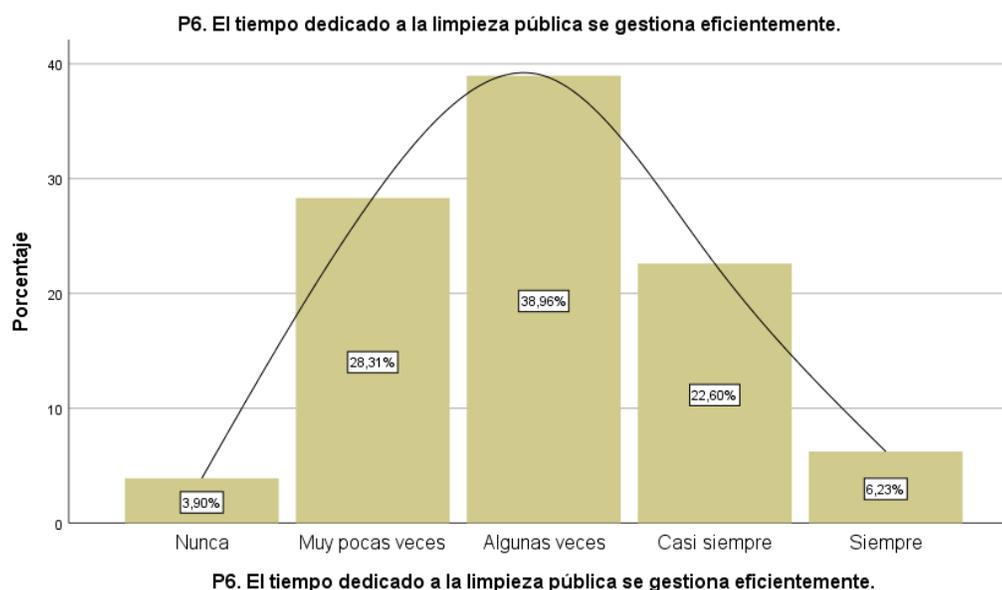
*El tiempo dedicado a la limpieza pública se gestiona eficientemente*

**P6. ¿El tiempo dedicado a la limpieza pública se gestiona eficientemente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	3,9	3,9	3,9
	Muy pocas veces	109	28,3	28,3	32,2
	Algunas veces	150	39,0	39,0	71,2
	Casi siempre	87	22,6	22,6	93,8
	Siempre	24	6,2	6,2	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Representación gráfica del tiempo dedicado a la limpieza pública*



Un 3,9% de los encuestados siente que nunca se gestiona eficientemente el tiempo dedicado a la limpieza pública. Un 28,3% opina que se gestiona eficientemente muy pocas veces, lo que representa un 32,2% que percibe una gestión ineficiente del tiempo. La mayoría, con un 39,0%, cree que se gestiona eficientemente algunas veces, sumando un 71,2% en el porcentaje acumulado. Un 22,6% considera que casi siempre se gestiona eficientemente, y un 6,2% está convencido de que siempre se hace un uso eficiente del tiempo, completando el 100% de las respuestas.

**Tabla 16**

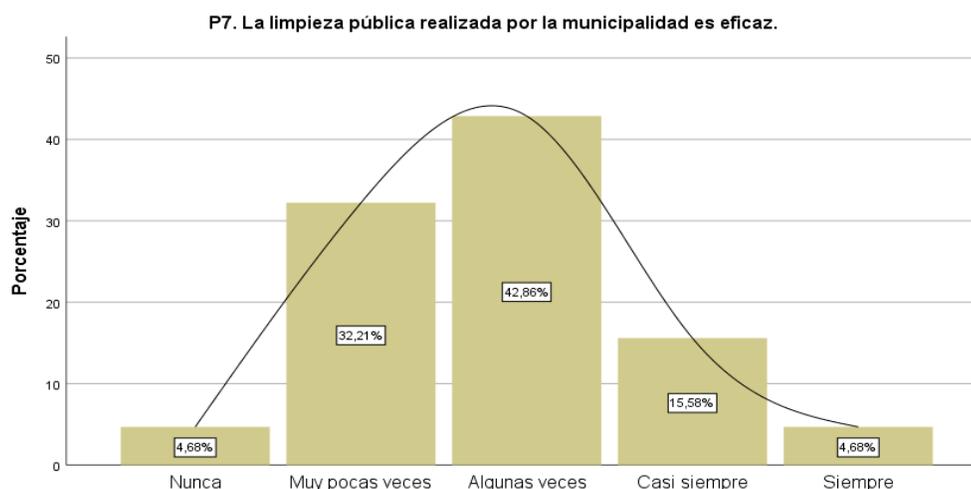
*La limpieza pública realizada por la municipalidad es eficaz*

**P7. ¿La limpieza pública realizada por la municipalidad es eficaz?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	4,7	4,7	4,7
	Muy pocas veces	124	32,2	32,2	36,9
	Algunas veces	165	42,9	42,9	79,7
	Casi siempre	60	15,6	15,6	95,3
	Siempre	18	4,7	4,7	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de la limpieza pública realizada por la municipalidad*



Se tiene un 4,7% de los encuestados piensa que la limpieza pública nunca es eficaz. Un 32,2% siente que es eficaz muy pocas veces, sumando un 36,9% que percibe una eficacia baja o nula. La mayoría, con un 42,9%, considera que la limpieza es eficaz algunas veces, alcanzando un 79,7% en el porcentaje acumulado. Un 15,6% opina que casi siempre es eficaz, y un 4,7% cree que siempre es eficaz.

**Tabla 17**

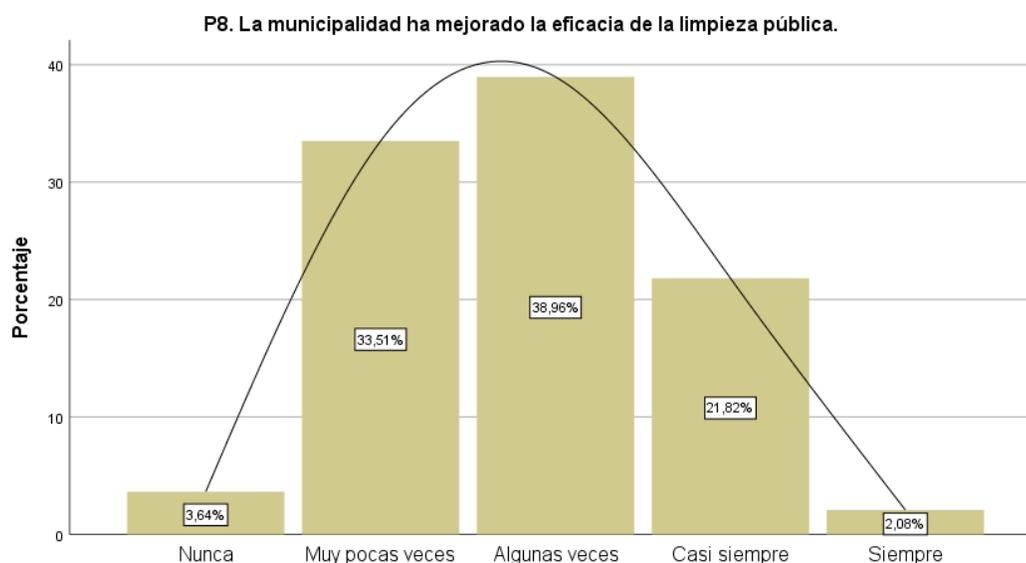
*La municipalidad ha mejorado la eficacia de la limpieza pública*

**P8. ¿La municipalidad ha mejorado la eficacia de la limpieza pública?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	3,6	3,6	3,6
	Muy pocas veces	129	33,5	33,5	37,1
	Algunas veces	150	39,0	39,0	76,1
	Casi siempre	84	21,8	21,8	97,9
	Siempre	8	2,1	2,1	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de la eficacia de la limpieza pública en la municipalidad*



En la evaluación de si la municipalidad ha mejorado la eficacia de la limpieza pública, un 3,6% de los encuestados considera que nunca se ha hecho una mejora. Un 33,5% percibe que las mejoras han ocurrido muy pocas veces, sumando un 37,1% que ve una mejora mínima o inexistente. La mayoría, con un 39,0%, opina que se han realizado mejoras algunas veces, lo que representa un 76,1% en el porcentaje acumulado. Un 21,8% cree que casi siempre hay mejoras en la eficacia, y un pequeño 2,1% está convencido de que siempre se han realizado mejoras.

**Tabla 18**

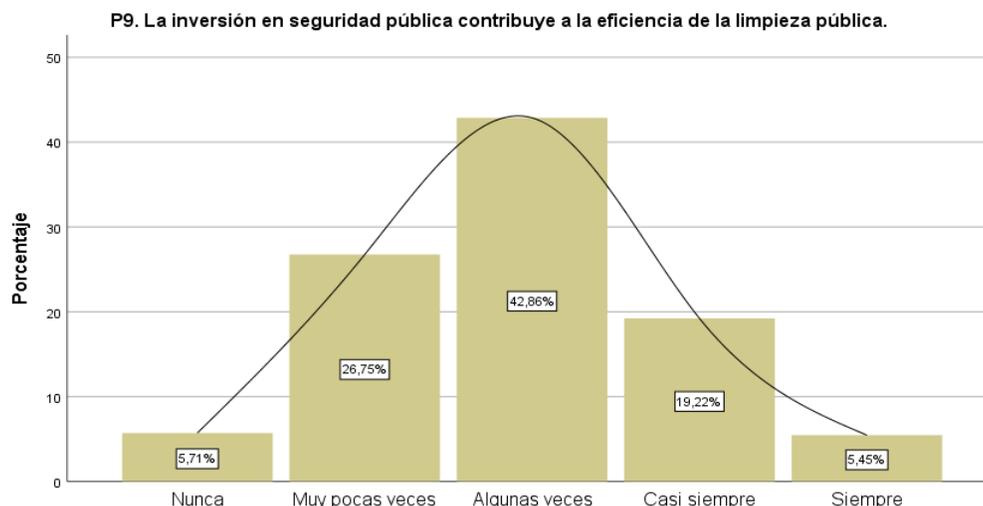
*La inversión en seguridad pública contribuye a la eficiencia de la limpieza pública*

**P9. ¿La inversión en seguridad pública contribuye a la eficiencia de la limpieza pública?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	5,7	5,7	5,7
	Muy pocas veces	103	26,8	26,8	32,5
	Algunas veces	165	42,9	42,9	75,3
	Casi siempre	74	19,2	19,2	94,5
	Siempre	21	5,5	5,5	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Representación gráfica de la inversión en seguridad pública contribuye a la eficiencia de la limpieza pública*



Se tiene un 5,7% de los encuestados cree que la inversión en seguridad pública nunca contribuye a la eficiencia de la limpieza pública. Un 26,8% considera que contribuye muy pocas veces, acumulando un 32,5% que percibe una contribución baja o nula. La mayoría, con un 42,9%, opina que contribuye algunas veces, lo que representa un 75,3% en el porcentaje acumulado. Un 19,2% siente que casi siempre hay una contribución positiva, y un 5,5% está convencido de que siempre hay una contribución eficiente.

**Tabla 19**

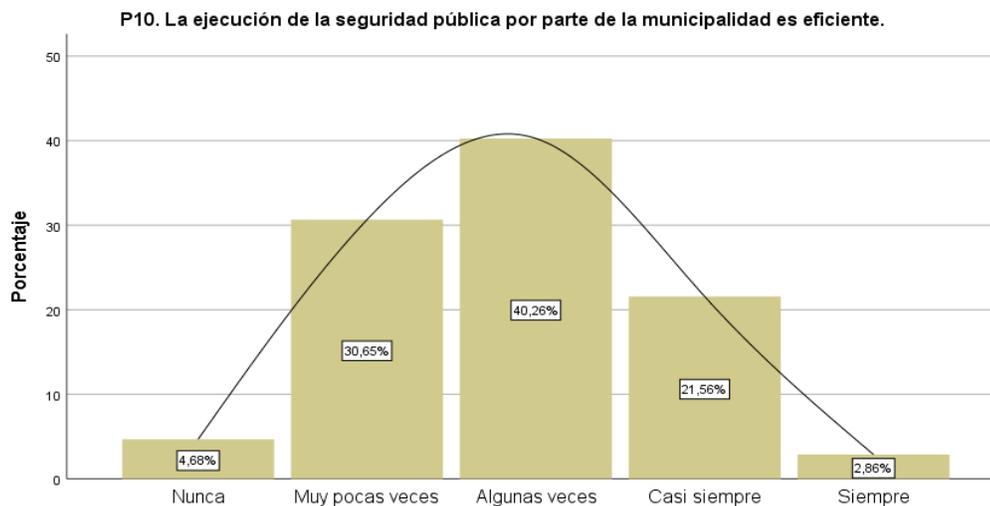
*La ejecución de la seguridad pública por parte de la municipalidad es eficiente*

**P10. ¿La ejecución de la seguridad pública por parte de la municipalidad es eficiente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	4,7	4,7	4,7
	Muy pocas veces	118	30,6	30,6	35,3
	Algunas veces	155	40,3	40,3	75,6
	Casi siempre	83	21,6	21,6	97,1
	Siempre	11	2,9	2,9	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de la ejecución de la seguridad pública por parte de la municipalidad es eficiente*



De la figura 10, se tiene un 4,7% de los encuestados mencionan que nunca es eficiente la ejecución de la seguridad pública por parte de la municipalidad. Un 30,6% considera que es eficiente muy pocas veces, lo que acumula un 35,3% que percibe una eficiencia baja o nula. La mayoría, con un 40,3%, cree que la ejecución es eficiente algunas veces, alcanzando un 75,6% en el porcentaje acumulado. Un 21,6% siente que casi siempre es eficiente, y un 2,9% afirma que siempre es eficiente.

**Tabla 20**

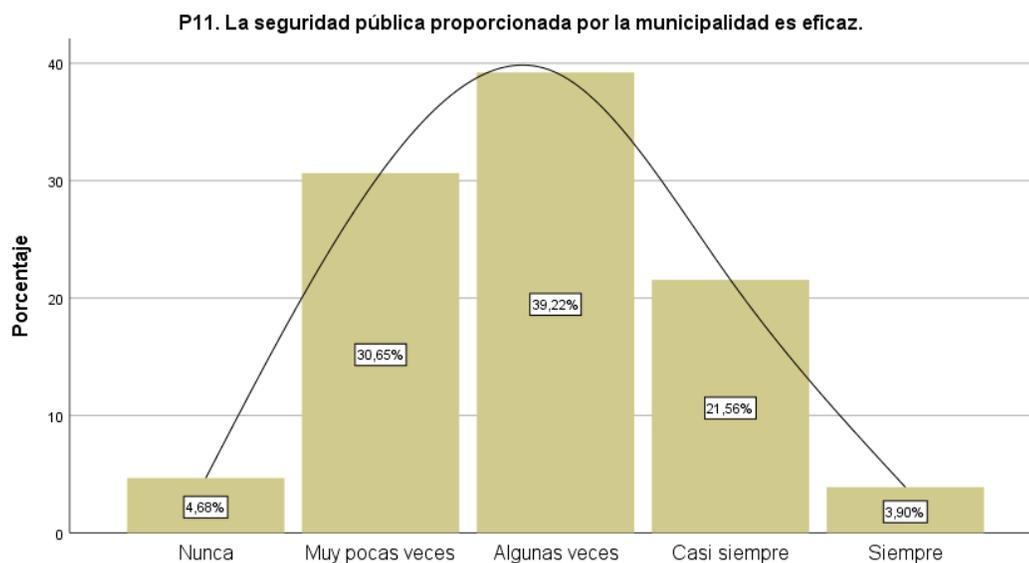
*La seguridad pública proporcionada por la municipalidad es eficaz*

**P11. ¿La seguridad pública proporcionada por la municipalidad es eficaz?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	4,7	4,7	4,7
	Muy pocas veces	118	30,6	30,6	35,3
	Algunas veces	151	39,2	39,2	74,5
	Casi siempre	83	21,6	21,6	96,1
	Siempre	15	3,9	3,9	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de la seguridad pública proporcionada por la municipalidad es eficaz*



De la figura 11, se tiene un 4,68% de los encuestados percibe que nunca es eficaz la seguridad pública proporcionada por la municipalidad. Un 30,6% considera que es eficaz muy pocas veces, lo que suma un 35,3% que tiene una visión crítica sobre la eficacia de la seguridad pública. La mayoría, con un 39,2%, opina que es eficaz algunas veces, alcanzando un 74,5% en el porcentaje acumulado. Un 21,6% cree que casi siempre es eficaz, y un 3,9% está convencido de que siempre es eficaz, completando el 100% de las respuestas.

**Tabla 21**

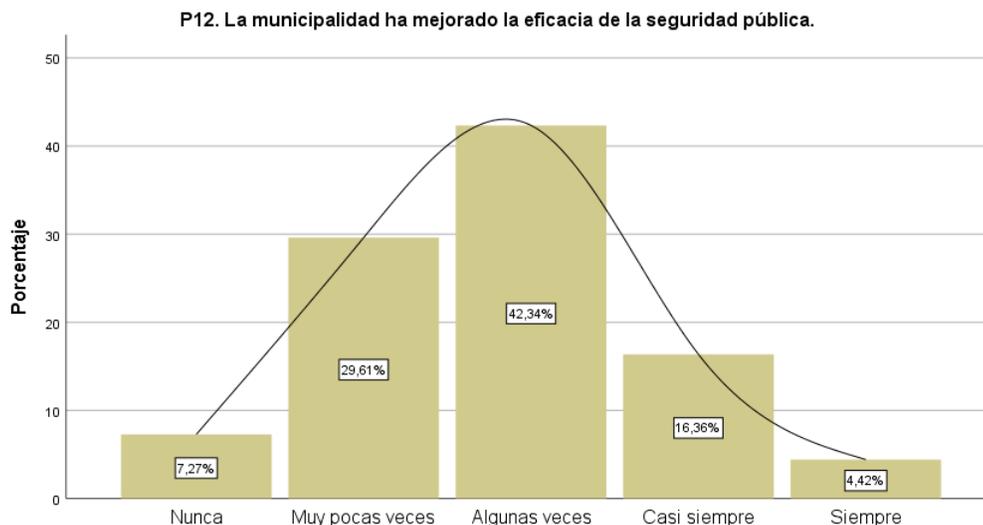
*La municipalidad ha mejorado la eficacia de la seguridad pública*

**P12. ¿La municipalidad ha mejorado la eficacia de la seguridad pública?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	7,3	7,3	7,3
	Muy pocas veces	114	29,6	29,6	36,9
	Algunas veces	163	42,3	42,3	79,2
	Casi siempre	63	16,4	16,4	95,6
	Siempre	17	4,4	4,4	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de la municipalidad ha mejorado la eficacia de la seguridad pública*



De la figura 12, se tiene un 7,3% de los encuestados considera que la municipalidad nunca ha mejorado la eficacia de la seguridad pública. Un 29,6% percibe que las mejoras han sido muy pocas veces, lo que suma un 36,9% que ve una mejora mínima o inexistente. La mayoría, con un 42,3%, opina que se han realizado mejoras algunas veces, alcanzando un 79,2% en el porcentaje acumulado. Un 16,4% cree que casi siempre hay mejoras, y un 4,4% está convencido de que siempre se han realizado mejoras.

**Tabla 22**

*El municipio muestra un interés genuino en resolver los problemas del vecindario*

**P13. ¿El municipio muestra un interés genuino en resolver los problemas del vecindario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	6,0	6,0	6,0
	Muy pocas veces	122	31,7	31,7	37,7
	Algunas veces	157	40,8	40,8	78,4
	Casi siempre	72	18,7	18,7	97,1
	Siempre	11	2,9	2,9	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 13**

*Representación gráfica e interpretación porcentual del municipio muestra un interés genuino en resolver los problemas del vecindario*



De la figura 13, un 6,0% de los encuestados siente que el municipio nunca muestra un interés genuino en resolver los problemas del vecindario. Un 31,7% cree que muestra este interés muy pocas veces, lo que suma un 37,7% que percibe un compromiso bajo o inexistente por parte del municipio. La mayoría, con un 40,8%, opina que el municipio muestra interés algunas veces, alcanzando un 78,4% en el porcentaje acumulado. Un 18,7% considera que casi siempre hay un interés genuino, y un 2,9% está convencido de que siempre existe este interés.

**Tabla 23**

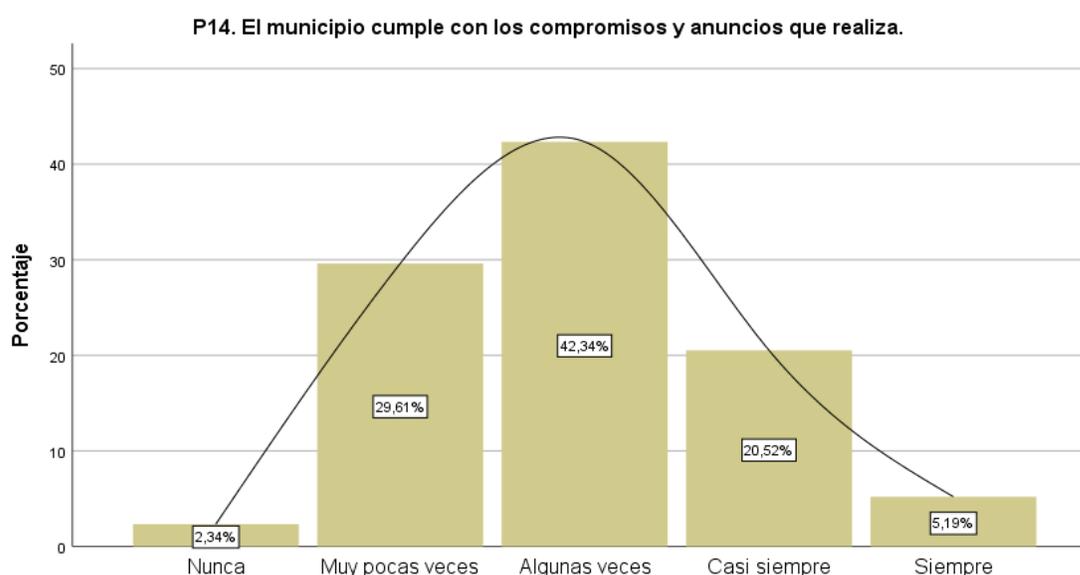
*El municipio cumple con los compromisos y anuncios que realiza*

**P14. ¿El municipio cumple con los compromisos y anuncios que realiza?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	2,3	2,3	2,3
	Muy pocas veces	114	29,6	29,6	31,9
	Algunas veces	163	42,3	42,3	74,3
	Casi siempre	79	20,5	20,5	94,8
	Siempre	20	5,2	5,2	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 14**

*Representación gráfica del cumplimiento con los compromisos y anuncios que realiza*



De la figura 14, un 2,3% de los encuestados considera que el municipio nunca cumple con los compromisos y anuncios que realiza. Un 29,6% cree que cumple con ellos muy pocas veces, lo que representa un 31,9% que percibe un cumplimiento bajo o inexistente. La mayoría, con un 42,3%, opina que el municipio cumple con sus compromisos y anuncios algunas veces, sumando un 74,3% en el porcentaje acumulado. Un 20,5% siente que casi siempre se cumplen, y un 5,2% está convencido de que siempre se cumplen, completando el 100% de las respuestas.

**Tabla 24**

*Las gestiones administrativas del municipio se llevan a cabo de manera adecuada*

**P15. ¿Las gestiones administrativas del municipio se llevan a cabo de manera adecuada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	4,4	4,4	4,4
	Muy pocas veces	120	31,2	31,2	35,6
	Algunas veces	171	44,4	44,4	80,0
	Casi siempre	55	14,3	14,3	94,3
	Siempre	22	5,7	5,7	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 15**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de las gestiones administrativas del municipio se llevan a cabo de manera adecuada*



En la evaluación de cómo se llevan a cabo las gestiones administrativas del municipio, un 4,4% de los encuestados indica que nunca se realizan de manera adecuada. Un 31,2% considera que ocurren muy pocas veces, sumando un 35,6% que percibe una gestión inadecuada. La mayoría, con un 44,4%, opina que algunas veces se realizan adecuadamente, alcanzando un 80,0% en el porcentaje acumulado. Un 14,3% cree que casi siempre son adecuadas, y un 5,7% está convencido de que siempre se llevan a cabo de manera adecuada, completando así el 100% de las respuestas.

**Tabla 25**

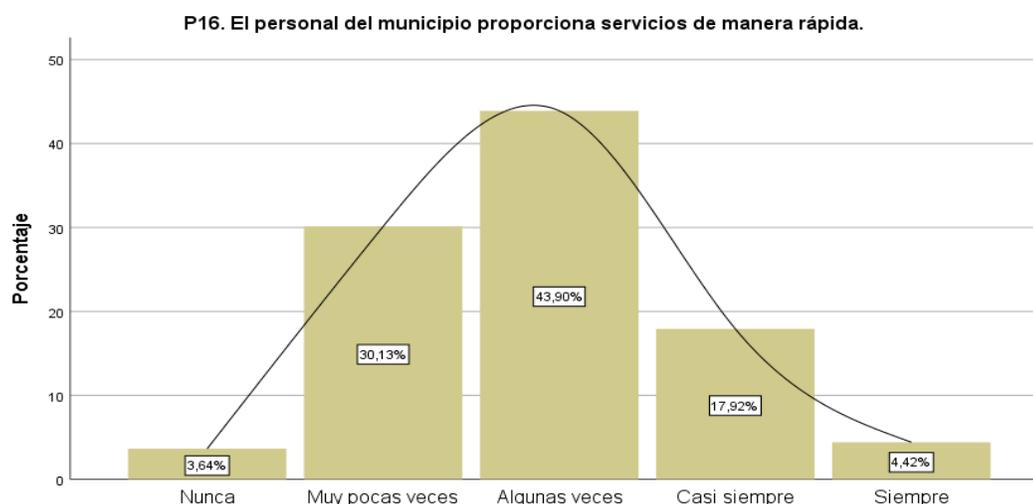
*El personal del municipio proporciona servicios de manera rápida*

**P16. ¿El personal del municipio proporciona servicios de manera rápida?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	3,6	3,6	3,6
	Muy pocas veces	116	30,1	30,1	33,8
	Algunas veces	169	43,9	43,9	77,7
	Casi siempre	69	17,9	17,9	95,6
	Siempre	17	4,4	4,4	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 16**

*Representación gráfica del personal y la proporción de servicios de manera rápida*



De la figura 16, un 3,6% de los encuestados opina que el personal del municipio nunca proporciona servicios de manera rápida. Un 30,1% considera que lo hace muy pocas veces, acumulando un 33,8% que percibe una prestación de servicios lenta. La mayoría, con un 43,9%, cree que el personal proporciona servicios rápidamente algunas veces, lo que suma un 77,7% en el porcentaje acumulado. Un 17,9% siente que casi siempre se proporcionan servicios de manera rápida, y un 4,4% afirma que siempre es así, completando el 100% de las respuestas.

**Tabla 26**

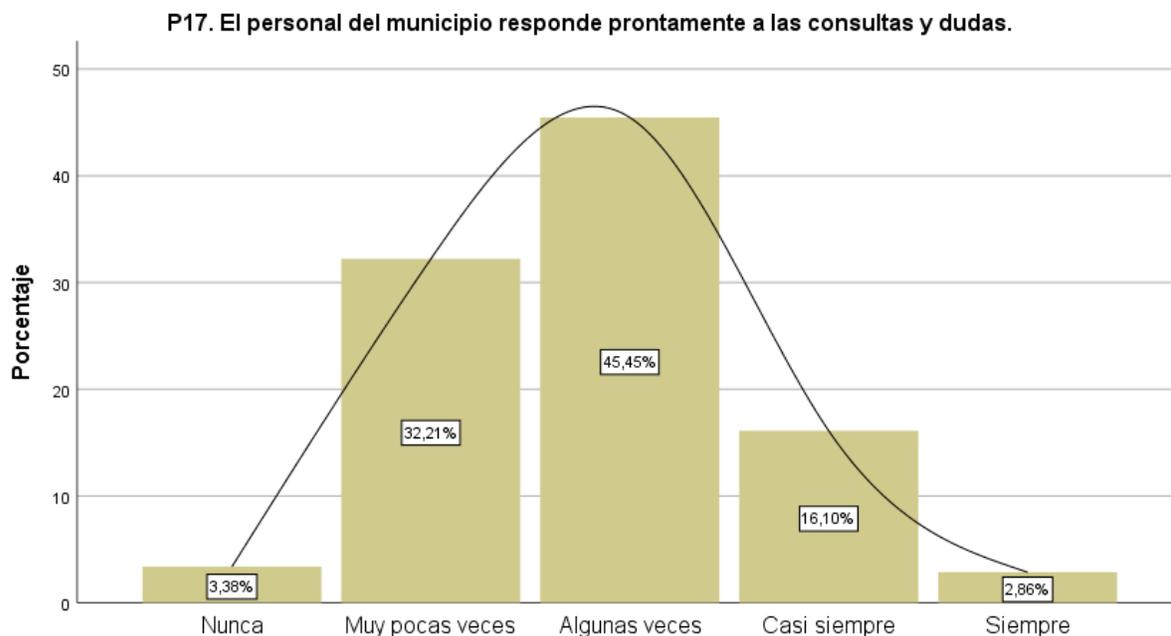
*El personal del municipio responde prontamente a las consultas y dudas*

**P17. ¿El personal del municipio responde prontamente a las consultas y dudas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	3,4	3,4	3,4
	Muy pocas veces	124	32,2	32,2	35,6
	Algunas veces	175	45,5	45,5	81,0
	Casi siempre	62	16,1	16,1	97,1
	Siempre	11	2,9	2,9	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

### Figura 17

Representación gráfica e interpretación porcentual del personal del municipio responde prontamente a las consultas y dudas



En la evaluación de la rapidez con la que el personal del municipio responde a las consultas y dudas, un 3,4% de los encuestados indica que nunca se responde prontamente. Un 32,2% considera que la respuesta pronta ocurre muy pocas veces, sumando así un 35,6% que percibe una respuesta lenta o inexistente. La mayoría, con un 45,5%, opina que se responde prontamente algunas veces, lo que representa un 81,0% en el porcentaje acumulado. Un 16,1% cree que casi siempre hay una respuesta rápida, y un 2,9% está convencido de que siempre se proporciona una respuesta pronta, completando el 100% de las respuestas. Esto refleja una percepción general de que, aunque hay casos de respuesta rápida, existe una proporción considerable que sugiere lo contrario.

### Tabla 27

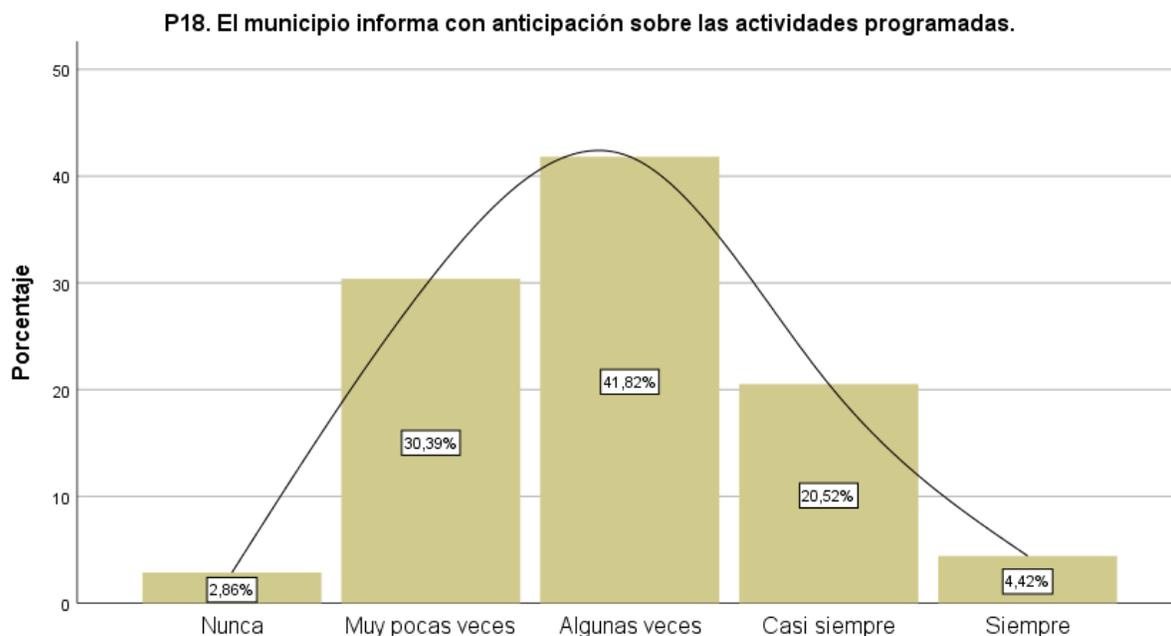
El municipio informa con anticipación sobre las actividades programadas

### P18. ¿El municipio informa con anticipación sobre las actividades programadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	2,9	2,9	2,9
	Muy pocas veces	117	30,4	30,4	33,2
	Algunas veces	161	41,8	41,8	75,1
	Casi siempre	79	20,5	20,5	95,6
	Siempre	17	4,4	4,4	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 18**

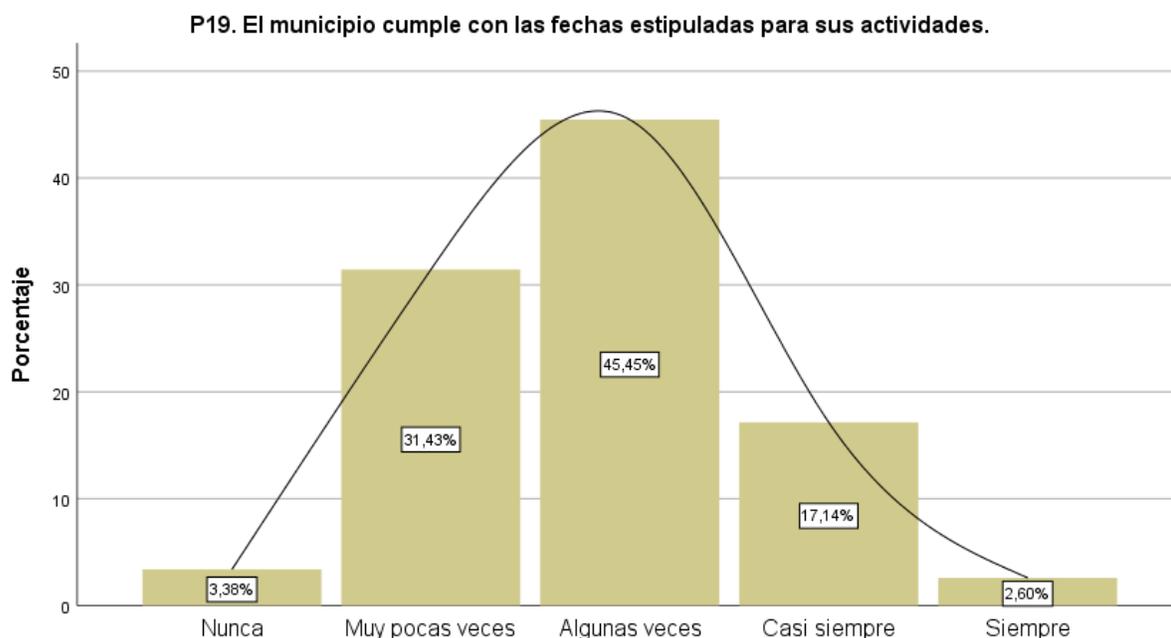
*Representación gráfica e interpretación porcentual del municipio informa con anticipación sobre las actividades programadas*



De la figura 18, un 2,9% de los encuestados afirma que el municipio nunca informa con anticipación sobre las actividades programadas. Un 30,4% indica que se informa muy pocas veces, sumando así un 33,2% que percibe una comunicación anticipada insuficiente. La mayoría, con un 41,8%, considera que el municipio informa con anticipación algunas veces, alcanzando un 75,1% en el porcentaje acumulado. Un 20,5% siente que casi siempre se da esta información con antelación, y un 4,4% cree que siempre se informa con anticipación, completando el 100% de las respuestas.

**Tabla 28***El municipio cumple con las fechas estipuladas para sus actividades***P19. ¿El municipio cumple con las fechas estipuladas para sus actividades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	3,4	3,4	3,4
	Muy pocas veces	121	31,4	31,4	34,8
	Algunas veces	175	45,5	45,5	80,3
	Casi siempre	66	17,1	17,1	97,4
	Siempre	10	2,6	2,6	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 19***Representación gráfica e interpretación porcentual del municipio cumple con las fechas estipuladas para sus actividades*

De la figura 19, un 3,4% de los encuestados manifiesta que el municipio nunca cumple con las fechas estipuladas para sus actividades. Un 31,4% indica que cumple con ellas muy pocas veces, lo que representa un 34,8% que percibe un cumplimiento insuficiente. La mayoría, con un 45,5%, considera que el municipio cumple con sus fechas algunas veces, sumando un 80,3% en el porcentaje acumulado. Un 17,1%

opina que casi siempre se respetan las fechas, y un 2,6% cree que siempre se cumplen, completando el 100% de las respuestas.

**Tabla 29**

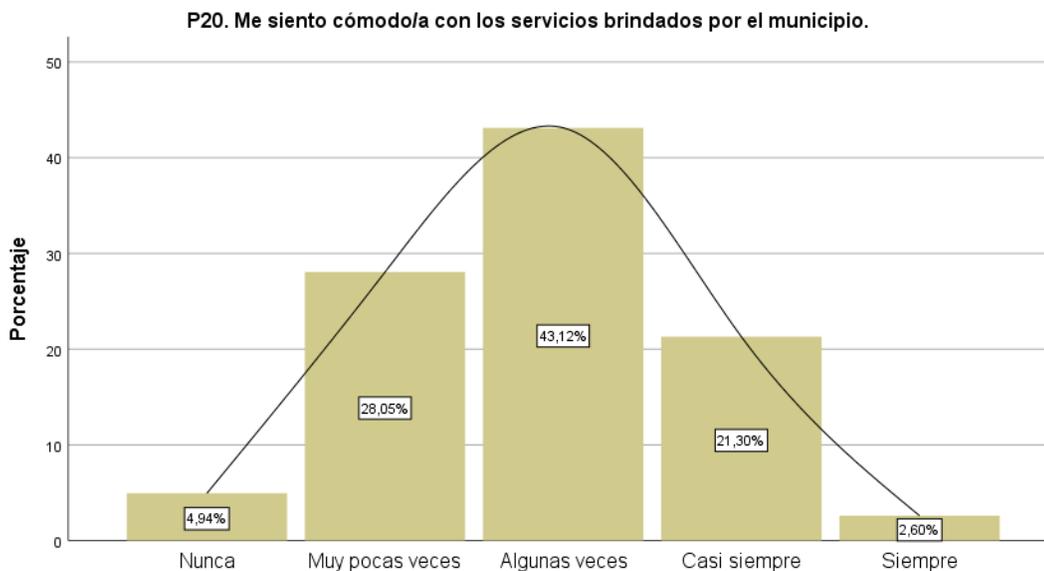
*Me siento cómodo/a con los servicios brindados por el municipio*

**P20. ¿Me siento cómodo/a con los servicios brindados por el municipio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	4,9	4,9	4,9
	Muy pocas veces	108	28,1	28,1	33,0
	Algunas veces	166	43,1	43,1	76,1
	Casi siempre	82	21,3	21,3	97,4
	Siempre	10	2,6	2,6	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 20**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de la comodidad con los servicios brindados por el municipio*



De la figura 20, un 4,9% de los encuestados manifiesta que nunca se siente cómodo con los servicios brindados por el municipio. Un 28,1% indica que se siente cómodo muy pocas veces, lo que suma un 33,0% que percibe un nivel bajo de comodidad con los servicios. La mayoría, con un 43,1%, se siente cómoda con los

servicios algunas veces, alcanzando un 76,1% en el porcentaje acumulado. Un 21,3% considera que casi siempre se siente cómodo, y un 2,6% afirma que siempre está cómodo con los servicios, completando el 100% de las respuestas.

**Tabla 30**

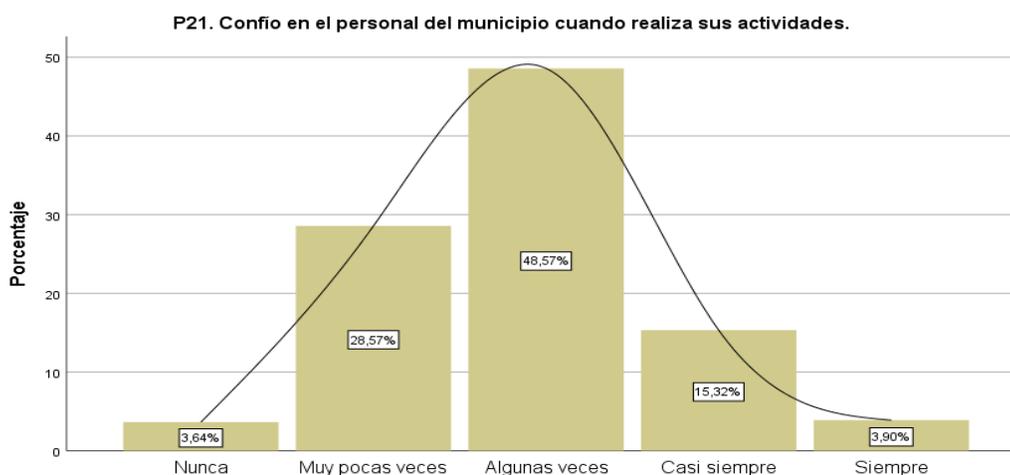
*Confío en el personal del municipio cuando realiza sus actividades*

**P21. ¿Confío en el personal del municipio cuando realiza sus actividades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	3,6	3,6	3,6
	Muy pocas veces	110	28,6	28,6	32,2
	Algunas veces	187	48,6	48,6	80,8
	Casi siempre	59	15,3	15,3	96,1
	Siempre	15	3,9	3,9	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 21**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de la confianza en el personal del municipio cuando realiza sus actividades*



De la figura 21, un 3,6% de los encuestados manifiesta que nunca confía en el personal del municipio cuando realiza sus actividades. Un 28,6% indica que confía muy pocas veces, lo que representa un 32,2% que percibe una baja confianza. La mayoría, con un 48,6%, confía en el personal algunas veces, sumando un 80,8% en

el porcentaje acumulado. Un 15,3% siente que casi siempre puede confiar, y un 3,9% afirma que siempre tiene confianza en el personal.

**Tabla 31**

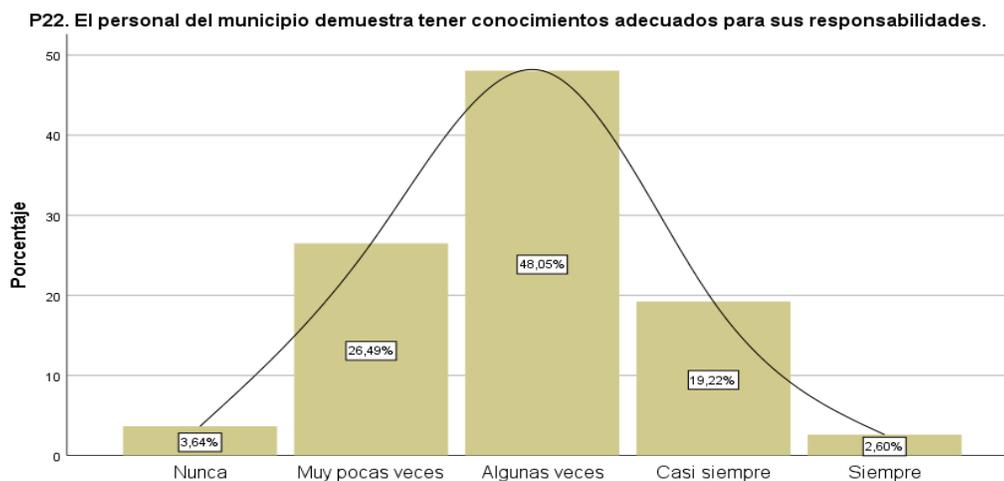
*El personal del municipio demuestra tener conocimientos adecuados para sus responsabilidades*

**P22. ¿El personal del municipio demuestra tener conocimientos adecuados para sus responsabilidades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	3,6	3,6	3,6
	Muy pocas veces	102	26,5	26,5	30,1
	Algunas veces	185	48,1	48,1	78,2
	Casi siempre	74	19,2	19,2	97,4
	Siempre	10	2,6	2,6	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 22**

*Representación gráfica e interpretación porcentual del personal del municipio demuestra tener conocimientos adecuados para sus responsabilidades*



De la figura 22, un 3,6% de los encuestados cree que el personal del municipio nunca demuestra tener conocimientos adecuados para sus responsabilidades. Un 26,5% piensa que esto ocurre muy pocas veces, lo que representa un 30,1% que percibe una falta de conocimientos adecuados. La mayoría, con un 48,1%, considera que el personal demuestra tener conocimientos adecuados algunas veces, sumando

un 78,2% en el porcentaje acumulado. Un 19,2% opina que casi siempre tienen los conocimientos adecuados, y un 2,6% está convencido de que siempre los tienen.

**Tabla 32**

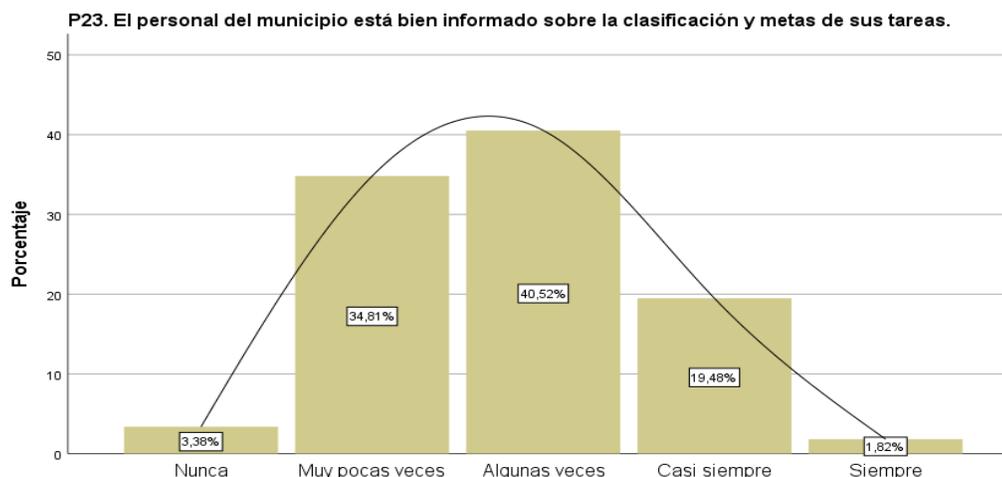
*El personal del municipio está bien informado sobre la clasificación y metas de sus tareas*

**P23. ¿El personal del municipio está bien informado sobre la clasificación y metas de sus tareas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	3,4	3,4	3,4
	Muy pocas veces	134	34,8	34,8	38,2
	Algunas veces	156	40,5	40,5	78,7
	Casi siempre	75	19,5	19,5	98,2
	Siempre	7	1,8	1,8	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 23**

*Representación gráfica e interpretación porcentual del personal del municipio está bien informado sobre la clasificación y metas de sus tareas*



De la figura 23, un 3,4% de los encuestados cree que el personal del municipio nunca está bien informado sobre la clasificación y metas de sus tareas. Un 34,8% considera que está bien informado muy pocas veces, lo que suma un 38,2% que percibe una falta de información adecuada. La mayoría, con un 40,5%, opina que el personal está bien informado algunas veces, alcanzando un 78,7% en el porcentaje

acumulado. Un 19,5% siente que casi siempre están bien informados, y un pequeño 1,8% está convencido de que siempre tienen la información adecuada, completando el 100% de las respuestas.

**Tabla 33**

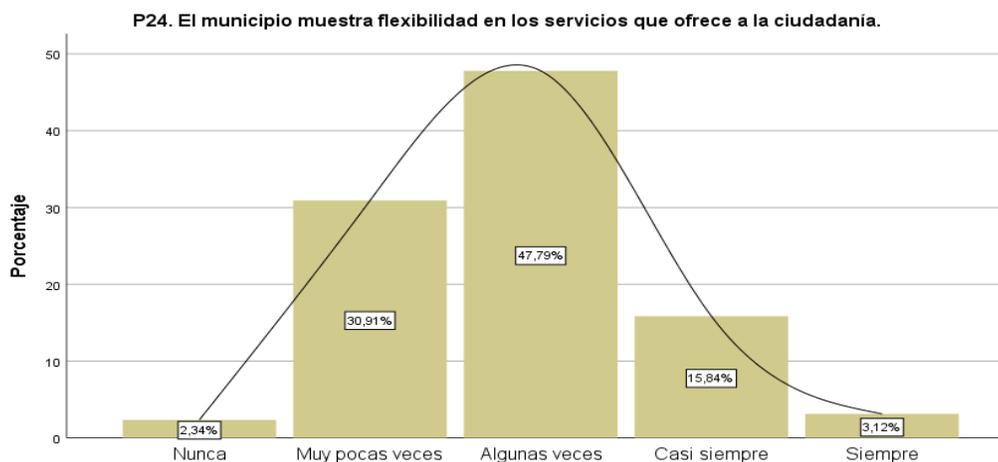
*El municipio muestra flexibilidad en los servicios que ofrece a la ciudadanía*

**P24. ¿El municipio muestra flexibilidad en los servicios que ofrece a la ciudadanía?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	2,3	2,3	2,3
	Muy pocas veces	119	30,9	30,9	33,2
	Algunas veces	184	47,8	47,8	81,0
	Casi siempre	61	15,8	15,8	96,9
	Siempre	12	3,1	3,1	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 24**

*Representación gráfica e interpretación porcentual del municipio muestra flexibilidad en los servicios que ofrece a la ciudadanía*



De la figura 24, un 2,3% de los encuestados siente que el municipio nunca muestra flexibilidad en los servicios que ofrece. Un 30,9% considera que muestra flexibilidad muy pocas veces, lo que representa un 33,2% que percibe poca o ninguna flexibilidad. La mayoría, con un 47,8%, opina que el municipio muestra flexibilidad algunas veces, alcanzando un 81,0% en el porcentaje acumulado. Un 15,8% cree que

casi siempre hay flexibilidad en los servicios, y un 3,1% está convencido de que siempre se ofrece flexibilidad, completando el 100% de las respuestas.

**Tabla 34**

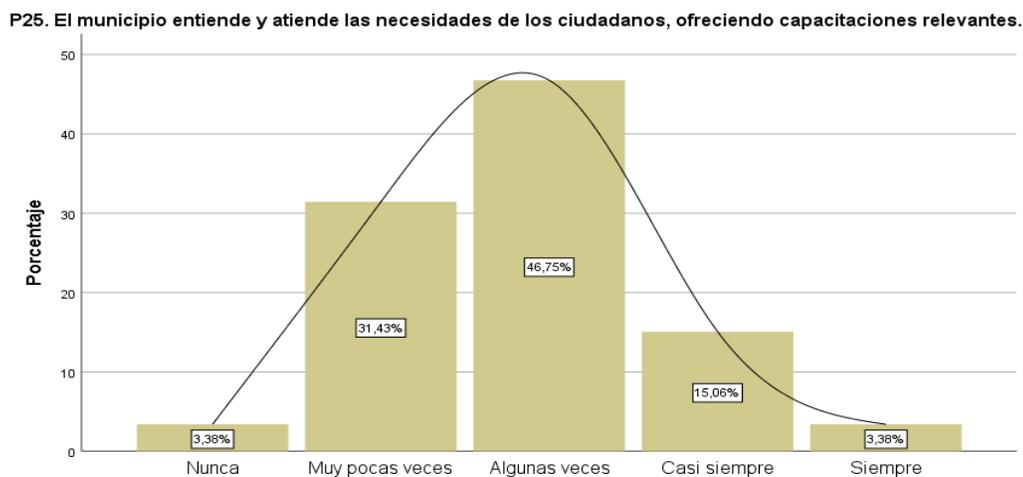
*El municipio entiende y atiende las necesidades de los ciudadanos, ofreciendo capacitaciones relevantes*

**P25. ¿El municipio entiende y atiende las necesidades de los ciudadanos, ofreciendo capacitaciones relevantes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	3,4	3,4	3,4
	Muy pocas veces	121	31,4	31,4	34,8
	Algunas veces	180	46,8	46,8	81,6
	Casi siempre	58	15,1	15,1	96,6
	Siempre	13	3,4	3,4	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 25**

*Representación gráfica e interpretación porcentual del municipio entiende y atiende las necesidades de los ciudadanos, ofreciendo capacitaciones relevantes*



De la figura 25, un 3,38% de los encuestados siente que el municipio nunca entiende ni atiende las necesidades de los ciudadanos en este aspecto. Un 31,4% considera que lo hace muy pocas veces, lo que representa un 34,8% que percibe una atención y comprensión insuficientes. La mayoría, con un 46,8%, opina que el municipio entiende y atiende las necesidades algunas veces, sumando un 81,6% en

el porcentaje acumulado. Un 15,1% cree que casi siempre se ofrecen capacitaciones relevantes, y un 3,4% está convencido de que siempre se atienden adecuadamente estas necesidades, completando el 100% de las respuestas.

**Tabla 35**

*El municipio promueve la importancia de la limpieza, obras y seguridad a través de material informativo*

**P26. ¿El municipio promueve la importancia de la limpieza, obras y seguridad a través de material informativo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	3,1	3,1	3,1
	Muy pocas veces	127	33,0	33,0	36,1
	Algunas veces	166	43,1	43,1	79,2
	Casi siempre	72	18,7	18,7	97,9
	Siempre	8	2,1	2,1	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 26**

*Representación gráfica e interpretación porcentual del municipio promueve la importancia de la limpieza, obras y seguridad a través de material informativo*



De la figura 26, un 3,1% de los encuestados piensa que el municipio nunca promueve la importancia de estos aspectos a través de material informativo. Un 33,0% siente que lo hace muy pocas veces, lo que acumula un 36,1% que percibe una promoción insuficiente. La mayoría, con un 43,1%, considera que el municipio

promueve la importancia de la limpieza, obras y seguridad algunas veces, alcanzando un 79,2% en el porcentaje acumulado. Un 18,7% opina que casi siempre hay promoción efectiva, y un pequeño 2,1% está convencido de que siempre se promueve adecuadamente.

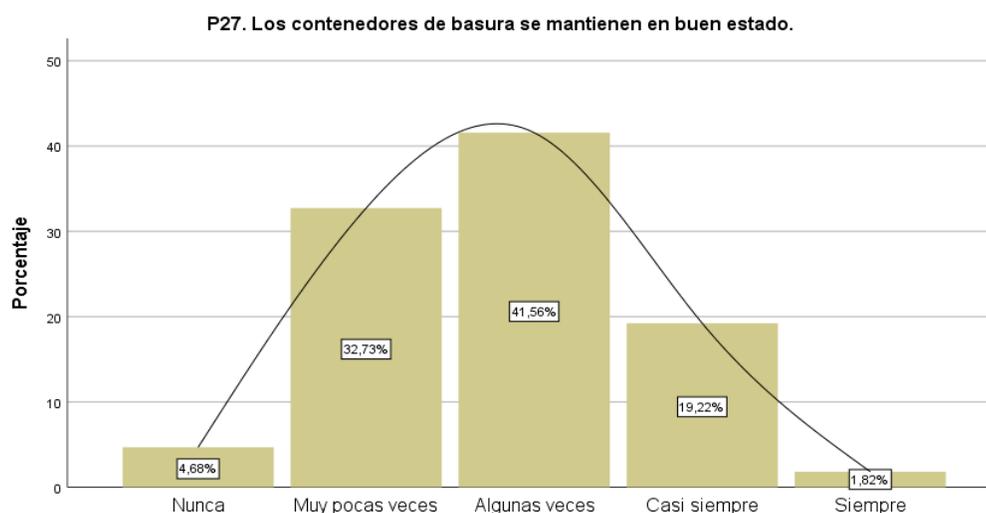
**Tabla 36**

*Los contenedores de basura se mantienen en buen estado*

<b>P27. ¿Los contenedores de basura se mantienen en buen estado?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	4,7	4,7	4,7
	Muy pocas veces	126	32,7	32,7	37,4
	Algunas veces	160	41,6	41,6	79,0
	Casi siempre	74	19,2	19,2	98,2
	Siempre	7	1,8	1,8	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 27**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de los contenedores de basura se mantienen en buen estado*



De la figura 27, un 4,7% de los encuestados indica que los contenedores de basura nunca se mantienen en buen estado. Un 32,7% considera que se mantienen en buen estado muy pocas veces, sumando así un 37,4% que percibe un

mantenimiento deficiente. La mayoría, con un 41,6%, opina que los contenedores se mantienen en buen estado algunas veces, alcanzando un 79,0% en el porcentaje acumulado. Un 19,2% cree que casi siempre están en buen estado, y un pequeño 1,8% está convencido de que siempre se mantienen adecuadamente, completando el 100% de las respuestas.

**Tabla 37**

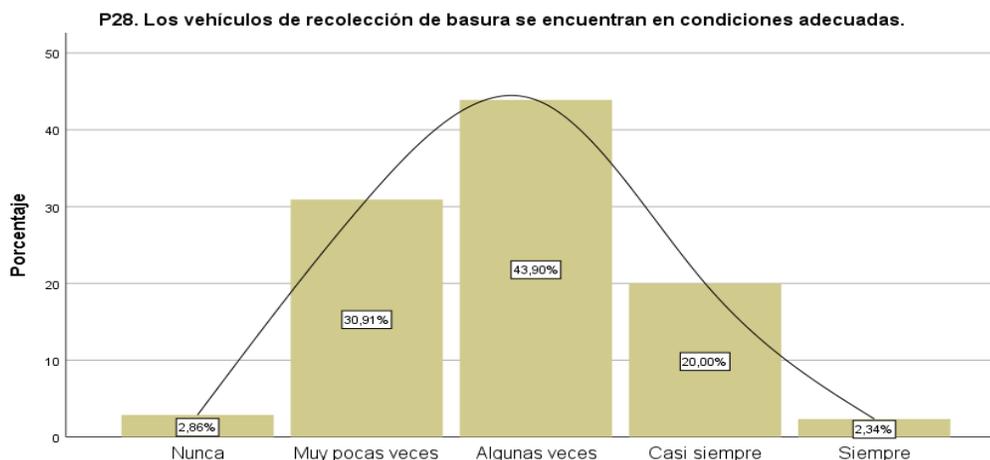
*Los vehículos de recolección de basura se encuentran en condiciones adecuadas*

**P28. ¿Los vehículos de recolección de basura se encuentran en condiciones adecuadas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	2,9	2,9	2,9
	Muy pocas veces	119	30,9	30,9	33,8
	Algunas veces	169	43,9	43,9	77,7
	Casi siempre	77	20,0	20,0	97,7
	Siempre	9	2,3	2,3	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 28**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de los vehículos de recolección de basura se encuentran en condiciones adecuadas*



La Tabla 37 revela que, desde la perspectiva de los trabajadores, un 2,9% considera que los vehículos nunca están en condiciones adecuadas, lo que podría indicar una preocupación puntual sobre ciertos vehículos. Un 30,9% percibe que los

vehículos están en buen estado muy pocas veces, sugiriendo que podrían enfrentar dificultades operativas frecuentes. La mayoría, con un 43,9%, siente que los vehículos están en condiciones adecuadas solo algunas veces, lo que refleja una experiencia de inconsistencia en la flota. Un significativo 20% de los trabajadores ve que los vehículos casi siempre están en condiciones óptimas, lo que implica una percepción generalmente positiva de la fiabilidad de los vehículos. Finalmente, un pequeño 2,3% está convencido de que los vehículos siempre están en perfecto estado, lo que destaca una excepcional satisfacción con el estado de estos.

**Tabla 38**

*La apariencia del personal de limpieza, obras y seguridad es apropiada para sus funciones*

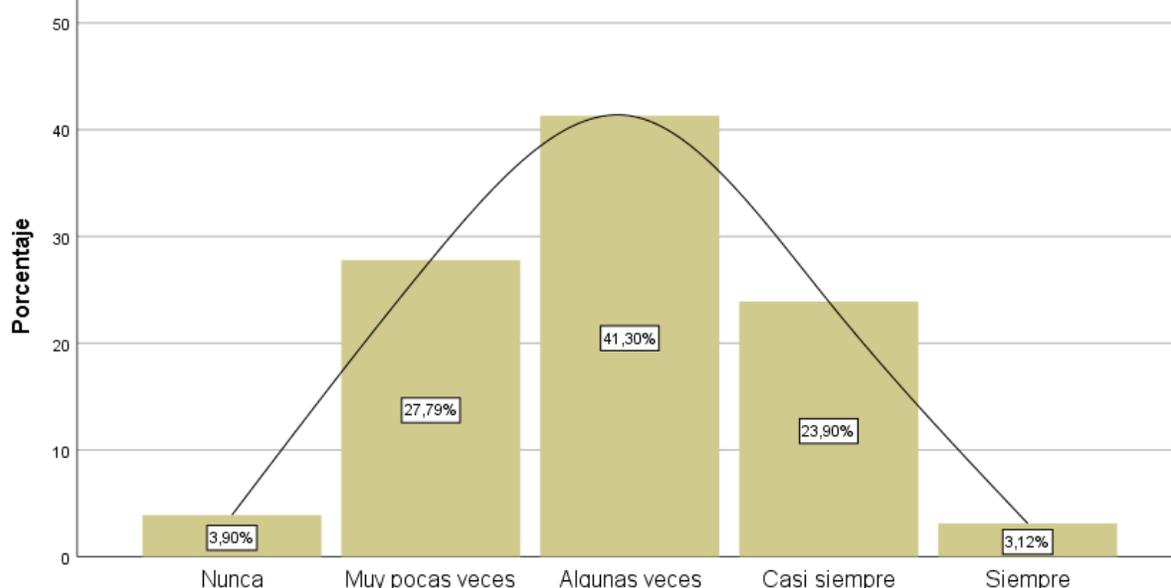
**P29. ¿La apariencia del personal de limpieza, obras y seguridad es apropiada para sus funciones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	3,9	3,9	3,9
	Muy pocas veces	107	27,8	27,8	31,7
	Algunas veces	159	41,3	41,3	73,0
	Casi siempre	92	23,9	23,9	96,9
	Siempre	12	3,1	3,1	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Figura 29**

*Representación gráfica e interpretación porcentual de la apariencia del personal de limpieza, obras y seguridad es apropiada para sus funciones*

**P29. La apariencia del personal de limpieza, obras y seguridad es apropiada para sus funciones.**



La Tabla 38 revela que, según la encuesta, un 3,9% de los trabajadores cree que la apariencia del personal nunca es apropiada para sus funciones, lo que podría reflejar una preocupación por la imagen profesional. Un 27,8% siente que es adecuada muy pocas veces, sugiriendo que la presentación del personal podría mejorar. La mayoría, con un 41,3%, opina que la apariencia es apropiada algunas veces, indicando una percepción de inconsistencia en la presentación del personal. Un 23,9% considera que casi siempre es apropiada, lo que muestra una tendencia positiva hacia una imagen adecuada. Finalmente, un pequeño 3,1% percibe que siempre es apropiada, destacando un estándar de presentación que podría ser ejemplar para el resto.

**Tabla 39**

*El personal del municipio cuenta con el equipo necesario para realizar sus tareas eficientemente*

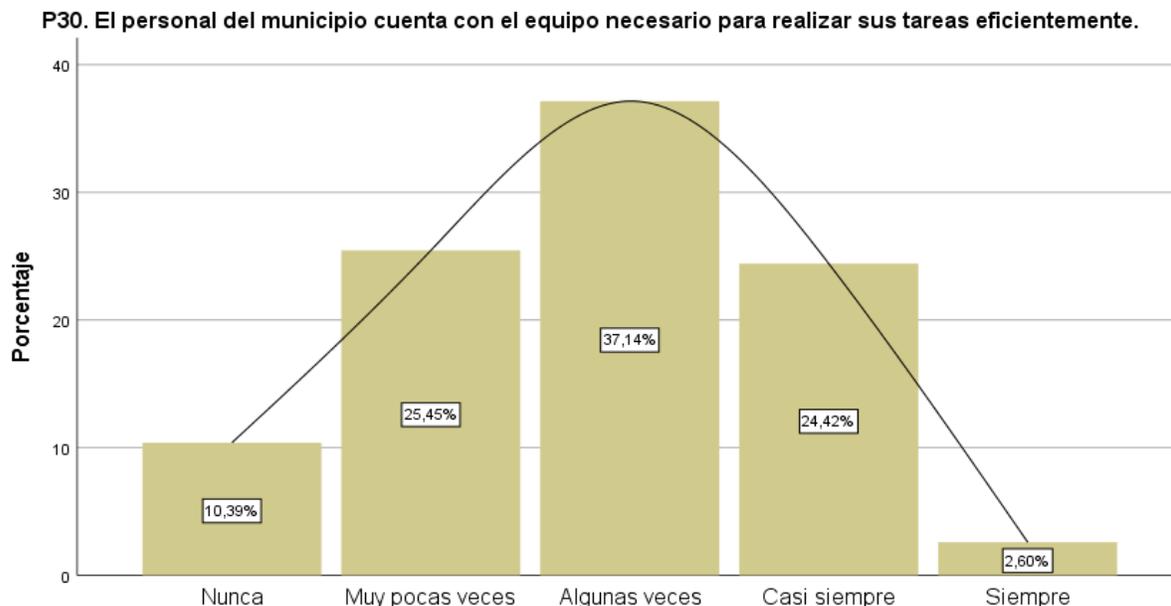
**P30. ¿El personal del municipio cuenta con el equipo necesario para realizar sus tareas eficientemente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	10,4	10,4	10,4
	Muy pocas veces	98	25,5	25,5	35,8
	Algunas veces	143	37,1	37,1	73,0

Casi siempre	94	24,4	24,4	97,4
Siempre	10	2,6	2,6	100,0
Total	385	100,0	100,0	

**Figura 30**

*Representación gráfica e interpretación porcentual del personal del municipio cuenta con el equipo necesario para realizar sus tareas eficientemente*



La Tabla 39 refleja la percepción de los trabajadores municipales respecto a si cuentan con el equipo necesario para realizar sus tareas eficientemente. De acuerdo con la encuesta, un 10,4% de los trabajadores siente que nunca tienen el equipo adecuado, lo que destaca una carencia significativa de recursos. Un 25,5% indica que muy pocas veces disponen del equipo necesario, sugiriendo que hay problemas en la dotación de herramientas adecuadas para su labor. La mayoría, con un 37,1%, percibe que algunas veces tienen el equipo necesario, lo que podría interpretarse como una inconsistencia en la provisión de recursos. Un 24,4% considera que casi siempre cuentan con lo necesario, reflejando una situación más favorable. Por último, solo un 2,6% afirma que siempre tienen el equipo adecuado para sus tareas, lo que podría señalar un grupo pequeño con acceso completo a los recursos necesarios. En conjunto, estos porcentajes sugieren que hay margen de mejora en la equipación del personal para que puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente y constante.

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inversión Institucional y satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( <b>X</b> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( <b>X</b> ) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	COMITE DE INVESTIGACION
<b>Institución donde labora:</b>	UANCV
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <b>X</b> ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de la escala de Likert
<b>Autores:</b>	Aychasi Mamani, Miguel Angel/ Mullisaca Ramos Karen Nicoll
<b>Procedencia:</b>	Provincia de San Roman- Distrito de Juliaca
<b>Administración:</b>	Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca
<b>Tiempo de aplicación:</b>	3 semanas
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Provincia de San Roman- Distrito de Juliaca
<b>Significación:</b>	Compuesto por dos variables:  La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de las variables La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 8 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de las variables

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Inversión institucional	<b>Obras publicas</b>	Es el procedimiento por el cual el Gobierno designa un límite presupuestal a las unidades ejecutoras, para que estas entidades en su facultad puedan entregar productos finales a la población en función a sus necesidades, por tanto es una herramienta de impulso a la economía y sociedad, garante de una gobernanza y gestión apropiada (Saliterer, 2018).
	<b>Limpieza publica</b>	
	<b>Seguridad publica</b>	
Satisfacción vecinal	<b>Fiabilidad de la gestión</b>	La satisfacción vecinal, a su vez, es un concepto que pretende captar el grado en que las características físicas y sociales de los barrios satisfacen las expectativas de sus residentes, así la calidad del servicio se convierte en una cuestión importante tanto para el sector público como para el privado; siendo un tema de actualidad a nivel local (Ciorici & Dantzler, 2018).
	<b>Capacidad de respuesta de la gestión</b>	
	<b>Seguridad de la gestión</b>	
	<b>Empatía percibida.</b>	
	<b>Elementos tangibles</b>	

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario “Inversión Institucional y satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023” elaborado por Aychasi Mamani, Miguel Angel/ Mullisaca Ramos Karen Nicoll en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## Dimensiones del instrumento: Inversión Institucional

### Primera dimensión: Obras públicas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	La inversión presupuestal en obras públicas se utiliza eficientemente.	4	3	4	--
	El tiempo dedicado a las obras públicas se gestiona eficientemente.				
Eficacia	Las obras públicas realizadas por la municipalidad son eficaces.	3	4	4	--
	La municipalidad ha mejorado la eficacia de las obras públicas.				

### Segunda dimensión: Limpieza Pública

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	La inversión presupuestal en limpieza pública se utiliza eficientemente.	4	4	4	--
	El tiempo dedicado a la limpieza pública se gestiona eficientemente.				
Eficacia	La limpieza pública realizada por la municipalidad es eficaz.	3	4	3	--
	La municipalidad ha mejorado la eficacia de la limpieza pública.				

### Tercera dimensión: Seguridad Pública

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	La inversión en seguridad pública contribuye a la eficiencia de la limpieza pública.	4	4	3	--
	La ejecución de la seguridad pública por parte de la municipalidad es eficiente.				
Eficacia	La seguridad pública proporcionada por la municipalidad es eficaz.	4	4	3	--
	La municipalidad ha mejorado la eficacia de la seguridad pública.				

### Dimensiones del instrumento: Satisfacción Vecinal

Primera dimensión: Fiabilidad de la gestión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sincero interés	El municipio muestra un interés genuino en resolver los problemas del vecindario.	4	4	4	--
Cumplimiento	El municipio cumple con los compromisos y anuncios que realiza.	4	3	4	--
	Las gestiones administrativas del municipio se llevan a cabo de manera adecuada.				

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta de la gestión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio rápido	El personal del municipio proporciona servicios de manera rápida.	4	3	4	--
	El personal del municipio responde prontamente a las consultas y dudas.				
Comunicación	El municipio informa con anticipación sobre las actividades programadas.	3	4	4	--
	El municipio cumple con las fechas estipuladas para sus actividades.				

Tercera dimensión: Seguridad de la gestión

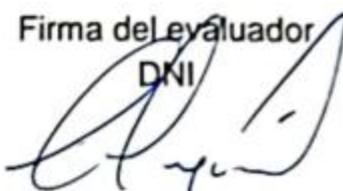
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento confiable	Me siento cómodo/a con los servicios brindados por el municipio.	4	4	4	--
	Confío en el personal del municipio cuando realiza sus actividades.				
Conocimiento	El personal del municipio demuestra tener conocimientos adecuados para sus responsabilidades.	3	4	4	--
	El personal del municipio está bien informado sobre la clasificación y metas de sus tareas.				

Cuarta dimension: Empatía de la gestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Flexibilidad	El municipio muestra flexibilidad en los servicios que ofrece a la ciudadanía.	3	4	4	--
	El municipio entiende y atiende las necesidades de los ciudadanos, ofreciendo capacitaciones relevantes.	3	4	4	--
Compreñión	El municipio promueve la importancia de la limpieza, obras y seguridad a través de material informativo.				

Quinta dimension: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estado de las herramientas de limpieza	Los contenedores de basura se mantienen en buen estado.	3	4	4	--
	Los vehículos de recolección de basura se encuentran en condiciones adecuadas.				
Apariencia del personal	La apariencia del personal de limpieza, obras y seguridad es apropiada para sus funciones.	4	4	4	--
	El personal del municipio cuenta con el equipo necesario para realizar sus tareas eficientemente.				

Firma del evaluador  
DNI  
  
01243364

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inversión Institucional y satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	YUDY HUACANI SUCASACA		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( <b>X</b> )	
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( <b>X</b> ) Educativa ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	COMITE DE INVESTIGACION		
<b>Institución donde labora:</b>	UANCV		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 ( )	Más de 5 años ( <b>X</b> )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)			

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de la escala de Likert
<b>Autores:</b>	Aychasi Mamani, Miguel Angel/ Mullisaca Ramos Karen Nicoll
<b>Procedencia:</b>	Provincia de San Roman- Distrito de Juliaca
<b>Administración:</b>	Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca
<b>Tiempo de aplicación:</b>	3 semanas
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Provincia de San Roman- Distrito de Juliaca
<b>Significación:</b>	Compuesto por dos variables:  La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de las variables La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 8 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de las variables

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Inversión institucional	<b>Obras publicas</b>	Es el procedimiento por el cual el Gobierno designa un límite presupuestal a las unidades ejecutoras, para que estas entidades en su facultad puedan entregar productos finales a la población en función a sus necesidades, por tanto es una herramienta de impulso a la economía y sociedad, garante de una gobernanza y gestión apropiada (Saliterer, 2018).
	<b>Limpieza publica</b>	
	<b>Seguridad publica</b>	
Satisfacción vecinal	<b>Fiabilidad de la gestión</b>	La satisfacción vecinal, a su vez, es un concepto que pretende captar el grado en que las características físicas y sociales de los barrios satisfacen las expectativas de sus residentes, así la calidad del servicio se convierte en una cuestión importante tanto para el sector público como para el privado; siendo un tema de actualidad a nivel local (Ciorici & Dantzler, 2018).
	<b>Capacidad de respuesta de la gestión</b>	
	<b>Seguridad de la gestión</b>	
	<b>Empatía percibida.</b>	
	<b>Elementos tangibles</b>	

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario “Inversión Institucional y satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023” elaborado por Aychasi Mamani, Miguel Angel/ Mullisaca Ramos Karen Nicoll en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## Dimensiones del instrumento: Inversión Institucional

### Primera dimensión: Obras públicas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	La inversión presupuestal en obras públicas se utiliza eficientemente.	4	3	4	--
	El tiempo dedicado a las obras públicas se gestiona eficientemente.				
Eficacia	Las obras públicas realizadas por la municipalidad son eficaces.	3	4	4	--
	La municipalidad ha mejorado la eficacia de las obras públicas.				

### Segunda dimensión: Limpieza Pública

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	La inversión presupuestal en limpieza pública se utiliza eficientemente.	4	4	4	--
	El tiempo dedicado a la limpieza pública se gestiona eficientemente.				
Eficacia	La limpieza pública realizada por la municipalidad es eficaz.	3	4	3	--
	La municipalidad ha mejorado la eficacia de la limpieza pública.				

### Tercera dimensión: Seguridad Pública

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	La inversión en seguridad pública contribuye a la eficiencia de la limpieza pública.	4	4	3	--
	La ejecución de la seguridad pública por parte de la municipalidad es eficiente.				
Eficacia	La seguridad pública proporcionada por la municipalidad es eficaz.	4	4	3	--
	La municipalidad ha mejorado la eficacia de la seguridad pública.				

### Dimensiones del instrumento: Satisfacción Vecinal

Primera dimensión: Fiabilidad de la gestión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sincero interés	El municipio muestra un interés genuino en resolver los problemas del vecindario.	4	4	4	--
Cumplimiento	El municipio cumple con los compromisos y anuncios que realiza.	4	3	4	--
	Las gestiones administrativas del municipio se llevan a cabo de manera adecuada.				

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta de la gestión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio rápido	El personal del municipio proporciona servicios de manera rápida.	4	3	4	--
	El personal del municipio responde prontamente a las consultas y dudas.				
Comunicación	El municipio informa con anticipación sobre las actividades programadas.	3	4	4	--
	El municipio cumple con las fechas estipuladas para sus actividades.				

Tercera dimensión: Seguridad de la gestión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento confiable	Me siento cómodo/a con los servicios brindados por el municipio.	4	4	4	--
	Confío en el personal del municipio cuando realiza sus actividades.				
Conocimiento	El personal del municipio demuestra tener conocimientos adecuados para sus responsabilidades.	3	4	4	--
	El personal del municipio está bien informado sobre la clasificación y metas de sus tareas.				

Cuarta dimensión: Empatía de la gestión.

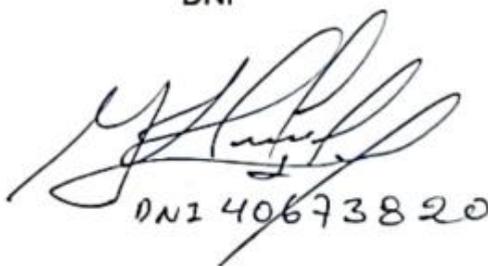
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Flexibilidad	El municipio muestra flexibilidad en los servicios que ofrece a la ciudadanía.	3	4	4	--
	El municipio entiende y atiende las necesidades de los ciudadanos, ofreciendo capacitaciones relevantes.	3	4	4	--
Comprensión	El municipio promueve la importancia de la limpieza, obras y seguridad a través de material informativo.				

Quinta dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estado de las herramientas de limpieza	Los contenedores de basura se mantienen en buen estado.	3	4	4	--
	Los vehículos de recolección de basura se encuentran en condiciones adecuadas.				
Apariencia del personal	La apariencia del personal de limpieza, obras y seguridad es apropiada para sus funciones.	4	4	4	--
	El personal del municipio cuenta con el equipo necesario para realizar sus tareas eficientemente.				

Firma del evaluador

DNI



DNI 40673820

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inversión Institucional y satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	OCTAVIO BENIGNO TORRES PARI
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )                                      Social ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Educativa (    )                                      Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DIRECTOR DE LA C.A.P. ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
<b>Institución donde labora:</b>	UANCV
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4                      (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la escala de Likert
Autores:	Aychasi Mamani, Miguel Angel/ Mullisaca Ramos Karen Nicoll
Procedencia:	Provincia de San Roman- Distrito de Juliaca
Administración:	Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca
Tiempo de aplicación:	3 semanas
Ámbito de aplicación:	Provincia de San Roman- Distrito de Juliaca
Significación:	Compuesto por dos variables:  La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de las variables La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 8 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de las variables

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Inversión institucional	<b>Obras publicas</b>	Es el procedimiento por el cual el Gobierno designa un límite presupuestal a las unidades ejecutoras, para que estas entidades en su facultad puedan entregar productos finales a la población en función a sus necesidades, por tanto es una herramienta de impulso a la economía y sociedad, garante de una gobernanza y gestión apropiada (Saliterer, 2018).
	<b>Limpieza publica</b>	
	<b>Seguridad publica</b>	
Satisfacción vecinal	<b>Fiabilidad de la gestión</b>	La satisfacción vecinal, a su vez, es un concepto que pretende captar el grado en que las características físicas y sociales de los barrios satisfacen las expectativas de sus residentes, así la calidad del servicio se convierte en una cuestión importante tanto para el sector público como para el privado; siendo un tema de actualidad a nivel local (Ciorici & Dantzler, 2018).
	<b>Capacidad de respuesta de la gestión</b>	
	<b>Seguridad de la gestión</b>	
	<b>Empatía percibida.</b>	
	<b>Elementos tangibles</b>	

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario "Inversión Institucional y satisfacción vecinal en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023" elaborado por Aychasi Mamani, Miguel Angel/ Mullisaca Ramos Karen Nicoll en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## Dimensiones del instrumento: Inversión Institucional

### Primera dimensión: Obras públicas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	La inversión presupuestal en obras públicas se utiliza eficientemente.	4	3	4	--
	El tiempo dedicado a las obras públicas se gestiona eficientemente.				
Eficacia	Las obras públicas realizadas por la municipalidad son eficaces.	3	4	4	--
	La municipalidad ha mejorado la eficacia de las obras públicas.				

### Segunda dimensión: Limpieza Pública

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	La inversión presupuestal en limpieza pública se utiliza eficientemente.	4	4	4	--
	El tiempo dedicado a la limpieza pública se gestiona eficientemente.				
Eficacia	La limpieza pública realizada por la municipalidad es eficaz.	3	4	3	--
	La municipalidad ha mejorado la eficacia de la limpieza pública.				

### Tercera dimensión: Seguridad Pública

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	La inversión en seguridad pública contribuye a la eficiencia de la limpieza pública.	4	4	3	--
	La ejecución de la seguridad pública por parte de la municipalidad es eficiente.				
Eficacia	La seguridad pública proporcionada por la municipalidad es eficaz.	4	4	3	--
	La municipalidad ha mejorado la eficacia de la seguridad pública.				

## Dimensiones del instrumento: Satisfacción Vecinal

Primera dimensión: Fiabilidad de la gestión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sincero interés	El municipio muestra un interés genuino en resolver los problemas del vecindario.	4	4	4	--
Cumplimiento	El municipio cumple con los compromisos y anuncios que realiza.	4	3	4	--
	Las gestiones administrativas del municipio se llevan a cabo de manera adecuada.				

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta de la gestión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio rápido	El personal del municipio proporciona servicios de manera rápida.	4	3	4	--
	El personal del municipio responde prontamente a las consultas y dudas.				
Comunicación	El municipio informa con anticipación sobre las actividades programadas.	3	4	4	--
	El municipio cumple con las fechas estipuladas para sus actividades.				

Tercera dimensión: Seguridad de la gestión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento confiable	Me siento cómodo/a con los servicios brindados por el municipio.	4	4	4	--
	Confío en el personal del municipio cuando realiza sus actividades.				
Conocimiento	El personal del municipio demuestra tener conocimientos adecuados para sus responsabilidades.	3	4	4	--
	El personal del municipio está bien informado sobre la clasificación y metas de sus tareas.				

Cuarta dimensión: Empatía de la gestión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Flexibilidad	El municipio muestra flexibilidad en los servicios que ofrece a la ciudadanía.	3	4	4	--
	El municipio entiende y atiende las necesidades de los ciudadanos, ofreciendo capacitaciones relevantes.	3	4	4	--
Comprensión	El municipio promueve la importancia de la limpieza, obras y seguridad a través de material informativo.				

Quinta dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estado de las herramientas de limpieza	Los contenedores de basura se mantienen en buen estado.	3	4	4	--
	Los vehículos de recolección de basura se encuentran en condiciones adecuadas.				
Apariencia del personal	La apariencia del personal de limpieza, obras y seguridad es apropiada para sus funciones.	4	4	4	--
	El personal del municipio cuenta con el equipo necesario para realizar sus tareas eficientemente.				

Firma del evaluador

DNI

OCTAVIO B. TORRES PAHÍ  
INGENIERO ECONOMISTA  
C.E.P. N° 00160

DNI-02380733