

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL



COMUNICACIÓN PARA LA OBRA PÚBLICA, “CONSTRUCCIÓN DEL VIADUCTO SALAVERRY
– MALECÓN SOCOBAYA” Y EXPECTATIVAS DE LA POBLACIÓN INVOLUCRADA,
AREQUIPA, 2016

Tesis presentada por la bachiller:

ORTEGA VALERO, CYNTHIA ALEXANDRA
TENORIO BAZÁN, NOELIA PAOLA

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Comunicación Social,
mención: Comunicación para el Desarrollo

Asesor: Guido Torres Orihuela

AREQUIPA – PERÚ
2017



Dedicatoria

A Dios por su infinito amor, por darme la sabiduría y fuerza necesaria para cumplir mis metas y ser fiel testigo de su gracia en cada uno de mis días.

A mi familia y en especial a mis padres, son mi motivación y cimiento para la construcción de mi vida profesional, por ser entereza, confianza y guía en cada paso y quienes me apoyan en todos los momentos importantes de mi vida.


Cynthia Ortega Valero



Dedicatoria

Quiero dedicar mi trabajo a Dios, por ser mi gran protector y guía. Y a mi familia, mi único punto fijo en el universo.

Noelia Tenorio Bazán



“... en todo caso, había un solo túnel, oscuro y solitario: el mío”

Ernesto Sábato

ÍNDICE

RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. EL PROBLEMA.....	5
1.1. Enunciado.....	5
1.2. Tipo de problema.....	5
1.3. Variables e indicadores.....	5
1.4. Interrogantes.....	6
2. JUSTIFICACIÓN.....	6
3. OBJETIVOS.....	7
3.1. Objetivo General.....	7
3.2. Objetivos Específicos.....	7
4. HIPÓTESIS.....	8
5. MARCO REFERENCIAL.....	9
5.1. Marco Institucional.....	9
5.1.1. Naturaleza de la Municipalidad Provincial de Arequipa.....	9
5.1.2. Razón Social.....	9
5.1.3. Base Legal.....	9
5.1.4. Proyecto Institucional.....	10
5.1.5. Estructura Orgánica.....	11
5.1.6. Ubicación geográfica.....	13
5.1.7. Reseña Histórica de la Municipalidad Provincial de Arequipa.....	13
5.1.8. Obra Pública.....	15
5.1.9. Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP).....	16
5.1.10. Sistema Integrado de Transportes (SIT).....	18
5.1.10.1. Antecedentes.....	18
5.1.10.2. Problemática.....	18
5.1.10.3. Proyecto.....	19
5.1.10.4. Ubicación.....	21
5.1.10.5. Proyecto en cifras.....	22
5.1.10.6. Beneficios para Arequipa.....	24
5.1.11. Construcción del Viaducto Salaverry - Malecón Socabaya.....	26
5.1.11.1. Objetivos.....	27
5.1.11.2. Identificación Evaluación de Impactos Socio-Ambientales.....	27
5.1.11.3. Componente Ambiental.....	28
5.1.11.4. Descripción de los impactos socio ambientales potenciales.....	29
5.2. Fundamentos Teóricos.....	33
5.2.1. Comunicación.....	33
5.2.1.1. Teoría de la Comunicación Humana.....	33
5.2.1.2. Importancia de la Comunicación en el proceso de Socialización.....	35
5.2.2. Comunicación para el Desarrollo.....	36
5.2.2.1. Funciones de la Comunicación para el desarrollo.....	36
5.2.2.2. Necesidades de la comunicación de la ciudadanía.....	36
5.2.3. Comunicación Institucional.....	38
5.2.4. Conocimiento.....	39
5.2.4.1. Tipos.....	39

5.2.5. Información.....	40
5.2.5.1. Concepto.....	40
5.2.5.2. Los datos.....	41
5.2.6. Medios de Comunicación.....	41
5.2.6.1. Mass media.....	41
5.2.6.2. Efectos de los medios de comunicación.....	45
5.2.7. Impacto Social.....	46
5.2.7.1. ¿Qué es la evaluación del impacto social?.....	46
5.2.7.2. Las fases de la evaluación del impacto social.....	47
5.2.8. Percepción.....	49
5.2.8.1. Proceso de percepción.....	49
5.2.8.2. Características.....	50
5.2.8.3. Componentes.....	50
5.2.9. Expectativa.....	51
5.2.9.1. La psicología de la formación de expectativas.....	51
5.2.9.2. Teoría de las expectativas.....	52
5.3. Antecedentes del problema.....	54

CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	61
1.1. Técnica.....	61
1.2. Instrumento.....	61
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	61
2.1. Ámbito de localización.....	61
2.2. Unidades de estudio.....	61
2.2.1. Población.....	61
2.2.2. Muestra.....	61
2.2.3. Estratificación de la muestra.....	62
3. ESTRATEGIAS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	62
4. CRONOGRAMA.....	63

CAPÍTULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

CONCLUSIONES.....	116
SUGERENCIAS.....	118
BIBLIOGRAFÍA.....	119
ANEXOS.....	122

RESUMEN

La presente investigación denominada “Comunicación para la obra pública, viaducto Salaverry – Malecón Socabaya y expectativas de la población involucrada, Arequipa, 2016”, tiene como objetivo principal investigar la comunicación de la obra pública y las expectativas de la población. Como objetivos específicos hemos propuesto: establecer la correlación entre comunicación y expectativas de la población, identificar el tipo de conocimiento y el nivel de información, determinar los medios de comunicación más accesibles y conocer las expectativas de la población involucrada.

El instrumento informativo usado para la ejecución de este proyecto fue la encuesta, la cual fue aplicada en 397 habitantes de la zona afectada en el distrito de Arequipa, específicamente, en la avenida Salaverry, calle La Merced, avenida Andrés Martínez, calle Sucre, avenida Quiroz, avenida Tacna y Arica, calle San Juan de Dios y calle Álvarez Thomas. Los resultados fueron vaciados en 30 tablas con sus respectivos gráficos estadísticos.

Dentro de nuestras conclusiones podemos resaltar que las expectativas de la población involucrada no son nada favorables con respecto a la próxima ejecución de la obra pública, viaducto Salaverry – Malecón Socabaya. Hemos encontrado que las principales causas son: el desconocimiento y la desinformación acerca del proyecto, los canales ineficaces usados para la comunicación del proyecto y los antecedentes perjudiciales provocados por gestiones pasadas en la ejecución de obras públicas.

Finalmente hemos planteado sugerencias de acuerdo a las problemática detectada.

Palabras clave: comunicación, expectativas, obra pública, viaducto

ABSTRACT

The research below, entitled "Communication for public works, Salaverry viaduct - Malecón Socabaya and expectations of the population involved, Arequipa, 2016", has as main objective to investigate the communication of the public work and the expectations of the population. As specific objectives we have proposed: to establish the correlation between communication and expectations of the population, to identify the type of knowledge and the level of information, to determine the most accessible means of communication and to know the expectations of the population involved.

The instrument used for the execution of this project was the survey, which was applied to 397 inhabitants of the affected area in the district of Arequipa, specifically, in Salaverry Avenue, La Merced Street, Andrés Martínez Avenue, Sucre Street, Quiroz Avenue, Tacna and Arica Avenue, San Juan de Dios Street and Álvarez Thomas Street. The results were emptied into 30 tables with their respective statistical graphs.

Within our conclusions we can stand out that the expectations of the population involved are not at all favorable with respect to the next execution of the public works, Salaverry - Malecón Socabaya viaduct. We have found that the main causes are: ignorance and misinformation about the project, the ineffective channels used to communicate the project and the damaging antecedents caused by past managements in the execution of public works.

Finally we have recommend suggestions according to the problems detected.

Key words: communication, expectations, public work, viaduct

INTRODUCCIÓN

El crecimiento desordenado de la ciudad de Arequipa ha generado una problemática social a partir de la invasión de espacios públicos, un incremento irracional, ineficiente y desordenado del parque automotor un alto grado de contaminación ambiental y mayores riesgos de accidentes, afectando directamente a la población y a las actividades económicas.

Ante el problema suscitado la Municipalidad Provincial de Arequipa (MPA), ha planteado como solución el Sistema Integrado de Transporte (SIT), el cual ya se encuentra en su segunda etapa: la construcción del viaducto “Salaverry – Malecón Socabaya”. El proyecto consiste en la construcción de un túnel de 900 m. con un ancho de 10 m y una altura de 5.5 m. La estructura se sostendrá de grandes pilotes excavados a 12 m de profundidad. Se encontrará ubicado en el distrito de Arequipa (Cercado), específicamente en la Av. Salaverry, entre las calles Paz Soldán (La Merced, Av. Parra) y el nuevo intercambio El Palomar en la Av. Venezuela.

La presente tesis “Comunicación para la obra pública, viaducto Salaverry – Malecón Socabaya y expectativas de la población involucrada, Arequipa, 2016”, tiene por objetivo realizar una investigación acerca de la comunicación en la obra pública y las expectativas de la población involucrada. La importancia de nuestro trabajo investigativo radica en conocer la perspectiva, el tipo de conocimiento y el nivel de información de los habitantes de la zona afectada con respecto a la obra pública.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el Planteamiento Teórico, donde se definieron los conceptos de comunicación, comunicación institucional, expectativas, conocimiento (tipos de conocimiento) e información (niveles de información), impacto social y percepción. Asimismo se desarrolló el marco institucional de la Municipalidad Provincial de Arequipa junto con información general del SIT y la descripción del proyecto “Viaducto Salaverry – Malecón Socabaya”.

En el capítulo II se aborda el Planteamiento Operacional, con la técnica (encuesta) e instrumento (cuestionario), el campo de verificación, en el que se señala el universo y establece la muestra. Posteriormente la estrategia de recolección de datos.

En el capítulo III se exponen los resultados de nuestra investigación, los cuadros y gráficas con sus respectivas interpretaciones y análisis.

Finalmente se establecen las conclusiones y sugerencias, bibliografía y anexos de la presente investigación.



COMUNICACIÓN PARA LA OBRA PÚBLICA, “CONSTRUCCIÓN DEL VIADUCTO SALAVERRY – MALECÓN SOCOBAYA” Y EXPECTATIVAS DE LA POBLACIÓN INVOLUCRADA, Arequipa, 2016

I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. EL PROBLEMA

1.1. Enunciado:

Comunicación para la obra pública, “Construcción Del Viaducto Salaverry – Malecón Socabaya” y expectativas de la población involucrada, Arequipa, 2016

1.2. Tipo de problema

Correlacional

1.3. Variables e indicadores:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	SUBINDICADORES	ÍNDICE
COMUNICACIÓN PARA LA OBRA PÚBLICA	Viaducto Salaverry – Malecón Socabaya	Características físicas	Ubicación	Lugar
			Extensión	Kilómetros/metros
			Forma	Geométrica
	Población	Afectada	Zonas	Nº zonas
			Urbanizaciones	Nº urbanizaciones
		Beneficiaria	Población	Nº pobladores
			Género	Femenino Masculino
	Comunicación	Conocimiento	Tipo de conocimiento	Implícito
				Explícito
		Información	Nivel de información	Alto
				Medio
		Medios de comunicación		Bajo
Televisión				
		Radio		
		Internet		
		Medios escritos		
		Amigos y/o familiares		
EXPECTATIVAS	Población	Criterio de anticipación -Personal -Familiar -Colectivo (±)	Beneficios	Calidad de vida
				Oportunidad de trabajo
				Fluidez del transporte
				Tiempo de viaje
			Prejuicios	Contaminación ambiental y sonora
				Congestionamiento peatonal
				Interrupción de las actividades comerciales
				Cambio estructural el paisaje

1.4. Interrogantes

- ¿Cuál es el tipo de conocimiento de la población involucrada con respecto a la obra pública?
- ¿Cuál es el nivel de información de la población involucrada con respecto al viaducto Salaverry – Malecón Socabaya?
- ¿Cuáles son los medios de comunicación más accesibles para la población involucrada?
- ¿Cuáles son las expectativas de la población involucrada con respecto a la obra pública?
- ¿Existe correlación entre la comunicación de la obra pública (viaducto Salaverry – Malecón Socabaya) y las expectativas de la población involucrada?
- ¿El sexo influye en la opinión de la obra pública viaducto Salaverry – Malecón Socabaya?
- ¿El grado de conocimiento influye en las expectativas del viaducto Salaverry – Malecón Socabaya?

2. JUSTIFICACIÓN

La comunicación en su campo de acción planifica y cumple el rol de difundir información, mediante la creación de estrategias comunicacionales que contribuyan a una mejor difusión del mensaje. Con la función de transmitir información acerca del proceso e implementar canales de comunicación con los actores sociales.

Durante los últimos años la ciudad de Arequipa ha experimentado un proceso de crecimiento sumamente acelerado y desordenado, a tal punto que, actualmente, en la ciudad habitan cada vez más cientos de miles de personas, que la sitúan como una de las mayores concentraciones en el sur del Perú. Dicho crecimiento desordenado ha generado la invasión de espacios públicos, un incremento irracional, ineficiente y desordenado del parque automotor, un alto grado de contaminación ambiental y mayores riesgos de accidentes, contribuyendo al deterioro de la calidad de vida de los pobladores e influyendo negativamente en la ejecución de todas las actividades económicas y sociales que se realizan en la ciudad.

Ante tal situación, la Municipalidad Provincial de Arequipa (MPA), ha previsto la necesidad de implementar un Sistema Integrado de Transporte para toda la ciudad, la obra se localizará en el distrito de Arequipa, específicamente en la Av. Salaverry - Malecón Socabaya, entre las calles Paz Soldán (La Merced, Av. Parra) y el nuevo

intercambio vial El Palomar en la Av. Venezuela, asimismo corresponde la Av. Salaverry, Av. Mariscal Cáceres y Malecón Socabaya, tramo que se encuentra enmarcado entre la Calle de La Merced, Av. Parra hasta la Av. Independencia, al sur del Eje del Corredor Exclusivo, en el Distrito del Cercado, Provincia de Arequipa, Región Arequipa.

El estudio tiene relevancia social puesto que pretendemos generar reflexión y concienciación acerca de los posibles inconvenientes que traerá consigo la próxima ejecución de la obra, especialmente en la zona de influencia directa, razón por la que este estudio formará parte de las evaluaciones realizadas por la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Asimismo, la investigación tiene relevancia científica en la medida que los resultados de investigación permitirán conocer las deficiencias en la comunicación de la obra, así como las expectativas de la población involucrada para que la Municipalidad Provincial de Arequipa pueda plantear alternativas de acción y mejorar la situación encontrada, de ser el caso.

De otro lado, es relevante académicamente, pues permitirá a las tesisistas aplicar los conocimientos teórico-metodológicos que se aprendieron en el pregrado.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General:

Realizar una investigación acerca de la comunicación en la obra pública “Viaducto Salaverry – Malecón Socabaya” y expectativas de la población involucrada.

3.2. Objetivos Específicos:

- Establecer el tipo de conocimiento de la población involucrada con respecto a la obra pública.
- Identificar el nivel de información de la población involucrada con respecto al viaducto Salaverry – Malecón Socabaya
- Determinar los medios de comunicación más accesibles para la población involucrada.
- Conocer las expectativas de la población involucrada con respecto a la obra pública.
- Establecer si existe correlación entre la comunicación de la obra pública (viaducto Salaverry – Malecón Socabaya) y las expectativas de la población involucrada.

- Determinar si el sexo influye en la opinión de la obra pública viaducto Salaverry – Malecón Socabaya.
- Determinar si el grado conocimiento influye en las expectativas del viaducto Salaverry – Malecón Socabaya.

4. HIPÓTESIS

H_i = probable que la comunicación de la obra pública, “Construcción del Viaducto Salaverry – Malecón Socabaya”, influya en las expectativas de la población involucrada.

H_A = La opinión sobre la ejecución de obras públicas en Arequipa es INDEPENDIENTE del sexo de los encuestados.

H_A = La opinión sobre la ejecución de obras públicas en Arequipa es DEPENDIENTE del sexo de los encuestados.

H_o = No existe correlación entre la comunicación de la obra viaducto Salaverry – Malecón Socabaya y las expectativas de la población involucrada.

Hipótesis Investigativa H_i

Hipótesis nula H_o

Hipótesis Alternativa H_1

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. Marco Institucional¹

5.1.1. Naturaleza de la Municipalidad Provincial de Arequipa

La importancia del municipio radica en su formación histórica que está ligada al desarrollo de los pueblos y constituye por lo tanto, la institución básica de la democracia, entendida ésta como participación de las mayorías. La Municipalidad Provincial de Arequipa tiene su sustento en el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, la que establece que las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local, tienen autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, concordante con la Ley N° 27680 de reforma constitucional del capítulo XIV del Título IV, sobre descentralización.

Dentro de este contexto constitucional, se ha expedido la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades; la que establece que los gobiernos locales son las entidades básicas de la organización territorial del estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público.

5.1.2. Razón Social

Municipalidad Provincial de Arequipa - MPA, como Órgano de Gobierno Local, es responsable de la elaboración de los instrumentos de gestión institucional; de modo que se convierta en una verdadera y efectiva herramienta que contribuya a fortalecer el desempeño municipal para alcanzar el desarrollo local.

5.1.3. Base Legal

- De conformidad con lo establecido por el artículo II. Título preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades; Ley N°27972; los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.
- Ley de cooperación Técnica Internacional, Decreto legislativo N° 719 del 08.11.91

¹ Plan Operativo Institucional (POI) 2015

- D.S N°015-92PCM del 28.01.92, aprueba el reglamento del D. leg N°719
- Reglamento de Organizaciones de Funciones de la Municipalidad Provincial de Arequipa.
- Resolución de la Contraloría General N°320/2007-CG
- Artículo II del Título preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.
- Artículo 43° de la Ley N° 27972 –Ley Orgánica de Municipalidades señala que las Resoluciones de Alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativos.

5.1.4. Proyecto Institucional:

- ❖ **Visión:** Somos una institución moderna de servicio público de calidad, con personal capacitado, ético, eficiente y eficaz, que trabaja en equipo, comprometido con su institución, promoviendo el desarrollo de la ciudad de Arequipa.
- ❖ **Misión:** La Municipalidad Provincial de Arequipa, es una institución pública, que brinda servicios de calidad, promueve el desarrollo sostenible y la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- ❖ **Valores:** No solo se necesita de capacidades para poder llegar al objetivo final propuesto, sino que debe compartirse valores que nos permitan convivir de la mejor manera posible en la institución, fortaleciendo la relación entre quienes laboran en la institución y la relación con la población administrada. Estas acciones permitirán mejorar la calidad de los servicios que ofrece la Municipalidad generando una mejor percepción por parte de la ciudadanía.

Se ha identificado una serie de valores que los participantes consideran vitales en el acompañamiento al desarrollo de sus actividades cotidianas, y queda en manos de cada unidad orgánica el compromiso por hacer que todos los trabajadores los practiquen.

Se ha programado la práctica de estos valores durante la temporalidad del plan, de tal manera que se pueda interiorizar cada uno de ellos, lo que no los exime de su práctica cotidiana. Entre los valores se han detallado los siguientes:

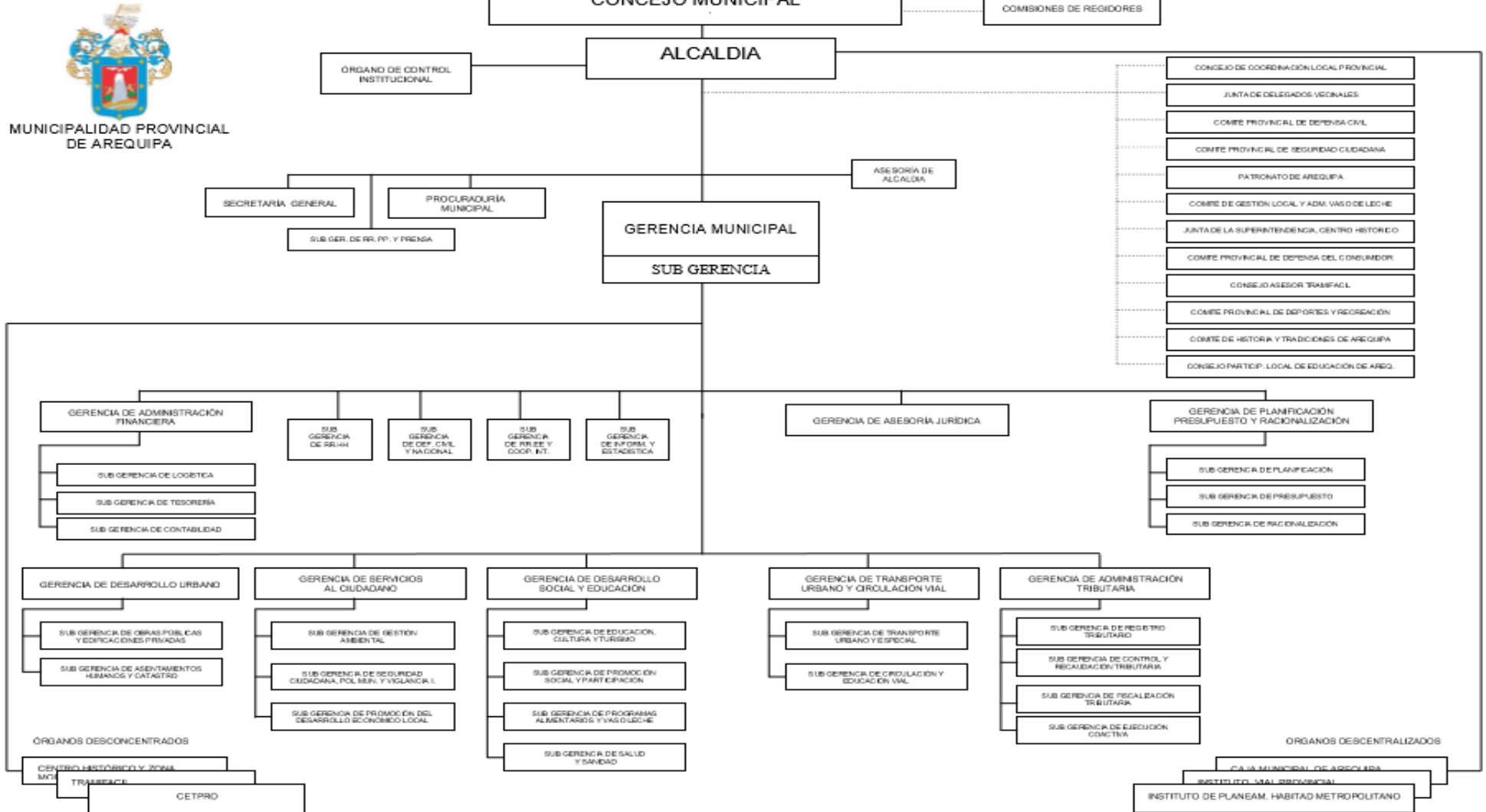
Valores institucionales de la Municipalidad Provincial de Arequipa

N°	Valor	Descripción
1	Transparencia	Propugnamos ser una Institución que brinda información de la gestión de los recursos encomendados a cualquier ciudadano que la requiera, verificando y constatando el acertado manejo de los recursos. Lo realizamos a través de nuestro portal electrónico en Internet y por otros medios de acceso a la información, para la difusión de todas las acciones realizadas por la Institución Municipal.
2	Identificación institucional	Como servidores nos debemos a nuestro trabajo y en este caso a la Institución Municipal que nos permite desarrollar nuestras capacidades para generar el bien común de nuestra colectividad. La comunidad mira en cada uno de nosotros a la Institución, por lo que debemos comportarnos como correctos representantes de la misma.
3	Vocación de servicio	El valor más importante que cultivamos, ya que al ser parte de una Institución Pública nos debemos al servicio de los ciudadanos dándoles un trato especial que propicie un clima de cooperación y genere un ambiente positivo en la relación de la Institución con la población Arequipeña. Trabajamos por erradicar los estilos paternalistas que se traducen en prácticas nocivas que atentan contra la dignidad del Trabajador Público.
4	Honradez	Todos los trabajadores tenemos el deber moral de cautelar los recursos institucionales que son del Estado y están destinados al servicio y el progreso de la población de la provincia de Arequipa.
5	Puntualidad	Este valor es una forma de respeto hacia las demás personas y hacia uno mismo lo que nos demuestra que valoramos nuestro tiempo y el de los demás.
6	Justicia	Tenemos el compromiso de parte de los trabajadores de brindar nuestro servicio contraponiéndonos a todo tipo de discriminación basada en prejuicios, de igual forma las autoridades cumplirán a cabalidad los compromisos y acuerdos asumidos con la colectividad.
7	Respeto	Somos estrictos con el cumplimiento de las normas, fortaleciendo la buena imagen de la Institución Municipal generando aceptación y aprobación por parte de la ciudadanía en general.
8	Lealtad	Trabajamos por consolidar nuestro compromiso con la función pública encomendada por el Estado que lo conforma todos los ciudadanos a los que nos debemos en forma integral.
9	Tolerancia	Desarrollamos constantemente nuestros niveles de empatía, lo que nos permitirá entender la situación y estado de ánimo de las demás personas, ya que nos ponemos siempre en el lugar de ellos.
10	Disciplina	Acatamos los acuerdos pactados dentro del marco de la legalidad, de instrucciones superiores y acuerdos concertados que nos permitan ordenar nuestras actividades laborales.
11	Proactividad	Nuestras capacidades laborales nos permiten asumir diferentes retos y llevarlos a cabo con responsabilidad.
12	Idoneidad	Somos consecuentes entre los que pensamos y los que hacemos, lo que nos hace personas íntegras.
13	Participación	Propugnamos el desarrollo de la Gestión Institucional con los aportes de la ciudadanía desarrollando un gobierno local fortalecido en su eficiencia y siendo más democrático. Se trata de construir un buen gobierno al servicio de la población haciendo uso de instancias y estrategias de participación ciudadana.
14	Solidaridad	Somos un grupo que trabajamos unidos, como las partes de un mismo organismo con el fin de cumplir nuestros objetivos institucionales.
15	Eficacia	Nos esforzaremos por cumplir nuestras metas en forma oportuna mediante nuestras tareas encomendadas y así alcanzar nuestros objetivos planteados para el desarrollo de la Institución Municipal.
16	Eficiencia	Nos comprometemos a alcanzar óptimamente nuestros objetivos institucionales, desarrollándonos al máximo reduciendo costos y evitando gastos innecesarios o superfluos en el cumplimiento de nuestra misión.

5.1.5. Estructura Orgánica

¹ Plan Operativo Institucional (POI) 2015

ESTRUCTURA ORGANICA – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA – APROBADA CON O.M. N° 557



5.1.6. Ubicación geográfica

Dirección: Calle El Filtro S/N

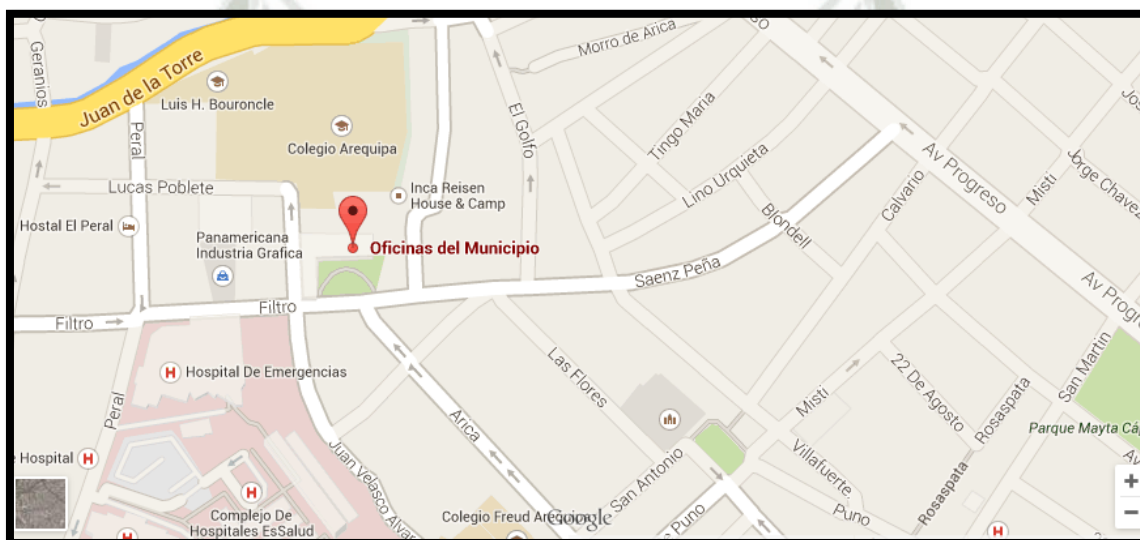
Departamento: Arequipa

Provincia: Arequipa

Distrito: Cercado

Teléfono: 51 (54) 219020 - +51 (54) 211021

E - mail: contacto@muniarequipa.gob.pe



5.1.7. Reseña Histórica de la Municipalidad Provincial de Arequipa

La fundación de la ciudad de Arequipa se realizó el 15 de agosto de 1540, haciendo un trazado de cuadrícula de 56 manzanas incluida la Plaza de Armas, asentada sobre una superficie de 850 x 875 m.

El **modelo urbano** definió una fuerte centralidad alrededor de la Plaza de Mayor donde se concentró las funciones políticas, administrativas, religiosas, y comerciales, es decir se constituye en el centro simbólico, funcional y geométrico de la naciente ciudad. El crecimiento de las reducciones indígenas de San Lázaro, de la Pampa y Santa Marta, dieron origen al barrio San Antonio en el distrito de Miraflores entre los siglos XVI y XVII. Con el Puente Real, hoy (Puente Bolognesi) la ciudad se extendió hacia La Recoleta en el actual barrio de La Antiquilla y distrito de Yanahuara. Este

último era el ingreso desde la costa a la ciudad, por tal razón en su trayecto se localizaron los tambos, infraestructura logística de soporte al comercio inter-regional con el Sur Andino, muchos de los cuales aún se conservan.

En las décadas del sesenta y setenta, luego de los terremotos de 1958 y 1960 la Junta de Rehabilitación y Desarrollo de Arequipa propicia un mayor impulso al sector industrial con la creación de parques industriales y se mejora la articulación vial, lo que contribuye a consolidar el rol hegemónico que en la región tiene la ciudad. Estos cambios, cobran mayor intensidad en el área central donde el desarrollo de la actividad comercial y de servicios modifica las características horizontales de la ciudad. El proceso de tercerización del centro de la ciudad desplaza casi por completo a la vivienda y a otras instituciones como la Universidad, hacia la periferia.

En la actualidad, se observa la hegemonía de actividades terciarias principalmente del sector informal (el cual se inició en los cincuenta, período que coincide con el flujo migratorio proveniente de los pueblos del altiplano peruano). Esto ha generado una corriente de “modernidad” mal entendida e insertada, que paulatinamente ha ido sustituyendo las casonas de sillar, de patios y bóvedas por edificios de ladrillo y concreto, transformando los usos, en razón a su mayor rentabilidad. Por otra parte, el crecimiento radio céntrico de la metrópoli ha determinado que el sistema vial actual condicione el paso obligado por el centro en todos los desplazamientos de la población, lo cual trae mayor contaminación atmosférica por la gran presencia de unidades de transporte y taxis, los cuales prestan un servicio público deficiente.

Las condiciones de habitabilidad y de dotación de servicios básicos en el centro histórico han decaído como resultado de la densificación de usos, la falta de inversión pública y el empobrecimiento de la población residente, lo cual forma parte del proceso de deterioro de la ciudad. Revertir esta tendencia, es el reto que enfrenta la **Municipalidad Provincial de Arequipa** y para ello el patrimonio constituye el principal recurso de desarrollo sostenible y mejora de las condiciones de vida de la población, por su potencial para generar actividades productivas. Como parte de este proceso, la declaratoria por UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad en diciembre de 2000, ha contribuido a consolidar estas actuaciones que vinculan el desarrollo de la ciudad con la cultura y el patrimonio.

¹ Plan Operativo Institucional (POI) 2015

5.1.8. Obra Pública

Una obra pública se define como el resultado derivado de un conjunto de actividades materiales que comprenden la construcción, reconstrucción, remodelación, mejoramiento, demolición, renovación, ampliación y habilitación de bienes inmuebles, tales como edificaciones, estructuras, excavaciones, perforaciones, carreteras, puentes, entre otros, que requieren dirección técnica, expediente técnico, mano de obra, materiales y/o equipos; destinadas a satisfacer necesidades públicas. (Sub Dirección de Desarrollo de Capacidades, s.f. *Contratación de Obras Públicas*. Recuperado <http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Capacidades/>

La normativa de contrataciones del Estado establece como elementos complementarios e indispensables para la correcta ejecución de una obra, la participación del proyectista y del supervisor de obra cuyas funciones principales implican elaborar el expediente técnico (que incluye las pautas para la correcta ejecución de la obra) y controlar la obra durante su ejecución, respectivamente. De esta manera, dichas funciones estarán a cargo de profesionales altamente calificados que permitirán una adecuada ejecución de la obra e indirectamente la satisfacción del interés público involucrado.

Así, el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado define al consultor de obra como: *“La persona natural o jurídica con no menos de un (1) año de experiencia especializada, que presta servicios profesionales altamente calificados, consistentes en la elaboración del expediente técnico de obras. También se considera consultor de obra a la persona natural o jurídica con no menos de dos (2) años de experiencia especializada, que presta servicios altamente calificados consistentes en la supervisión de obras.”*

Ahora bien, por lo general, antes de ejecutar una obra y con ello satisfacer la necesidad pública involucrada, es necesario seguir el procedimiento establecido por el Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), el cual concluye con el otorgamiento de la viabilidad del proyecto de inversión pública (PIP), hecho que posibilita a la Entidad su posterior ejecución.

El SNIP, tiene por objeto establecer las normas técnicas, métodos y procedimientos de observancia obligatoria aplicables al Ciclo de los Proyectos de Inversión Pública (PIP); es decir, regula las Fases de Preinversión, Inversión y Post inversión de un PIP.

Al respecto, todo PIP se sujeta a las fases de Preinversión, que comprende la elaboración del perfil, del estudio de factibilidad (que constituyen estudios técnico -

económicos preliminares); Inversión, que comprende la elaboración del expediente técnico detallado y la ejecución del proyecto; y Post inversión, que comprende los procesos de control y evaluación ex post.

Los proyectos que hayan culminado la fase de preinversión y sean aprobados, serán declarados viables y son los que finalmente podrán acceder a la fase de inversión. La declaración de viabilidad implica que el proyecto ha evidenciado ser socialmente rentable, sostenible y compatible con los lineamientos de política nacional, regional o local.

5.1.9. Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP)

El SNIP es un sistema administrativo del Estado que a través de un conjunto de principios, métodos, procedimientos y normas técnicas certifica la calidad de los Proyectos de Inversión Pública (PIP). (Ministerio de economía y finanzas, 2016. *Qué es el SNIP*. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/>)

Con ello se busca:

- Eficiencia: En la utilización de recursos de inversión.
- Sostenibilidad: En la mejora de la calidad o ampliación de la provisión de los servicios públicos intervenidos por los proyectos.
- Mayor impacto socio-económico: Es decir, un mayor bienestar para la población.

La Inversión Pública debe estar orientada a mejorar la capacidad prestadora de servicios públicos del Estado de forma que éstos se brinden a los ciudadanos de manera oportuna y eficaz. La mejora de la calidad de la inversión debe orientarse a lograr que cada nuevo sol (S/.) invertido produzca el mayor bienestar social. Esto se consigue con proyectos sostenibles, que operen y brinden servicios a la comunidad ininterrumpidamente.

Hay diferentes actores en el SNIP y cada uno de ellos es responsable de cumplir determinadas funciones a lo largo de la preparación, evaluación ex ante, priorización, ejecución y evaluación ex post de un proyecto.

Conforman el SNIP:

El Órgano Resolutivo: o la más alta autoridad ejecutiva de la unidad (Alcaldes, Presidentes de Gobiernos Regionales, Ministerios, etc.)

Las Unidades Formuladoras (UF): u órganos responsables de la formulación de los estudios de preinversión.

Las Oficinas de Programación e Inversiones (OPI): encargadas de la evaluación y declaración de viabilidad de los PIP.

Las Unidades Ejecutoras (UE): responsables de la ejecución, operación, mantenimiento y evaluación ex post de los PIP en las diferentes entidades públicas de todos los niveles de Gobierno.

Las disposiciones del SNIP se aplican a más de 1980 Unidades Formuladoras (UF) y más de 920 Oficinas de Programación e Inversiones (OPI) de alrededor de 850 entidades sujetas al sistema entre Ministerios, Institutos, Escuelas Nacionales, Universidades Nacionales, Empresas de FONAFE, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, Empresas de Tratamiento Empresarial, etc.



5.1.10. Sistema Integrado de Transportes (SIT)²

5.1.10.1. Antecedentes

La Municipalidad Provincial de Arequipa (MPA) desde el año 2001 ha mostrado preocupación e interés por solucionar esta problemática. Sin embargo, la vigencia de las concesiones otorgadas en 1998, así como la poca rigurosidad de los diferentes estudios realizados que demandaron una inversión cercana a los 2,0 millones de dólares provenientes de la cooperación técnica internacional, impidieron que se pudiera aterrizar en propuestas viables, aceptadas por el SNIP.

El servicio de transporte urbano colectivo que se estructuró a partir del año 1998 para formalizar la gran cantidad de vehículos que ingresaron en la década del '90 a raíz de la importación indiscriminada de vehículos usados ha determinado que en la actualidad cuente con aproximadamente 5,000 unidades cuya vida promedio sobrepasa los 20 años y de las cuales más del 50% son las llamadas combis, que de acuerdo al anterior y el nuevo Reglamento Nacional de Administración del Transporte, están prohibidas de brindar servicio de transporte regular de personas.

Este servicio lo brindan cerca de 120 “empresas” en su mayor parte informales que atienden 243 rutas, con un gran nivel de superposición que ocasionan altos niveles de congestión vehicular y elevada contaminación ambiental en toda la ciudad.

Frente a las deficiencias del servicio ofrecido y la prohibición de recorridos por el centro de la ciudad, el mismo ha sido tomado por 25,000 taxis (90% de los cuales son “Ticos”), de los cuales solo el 60% cuenta con la correspondiente autorización para brindar este servicio.

5.1.10.2. Problemática

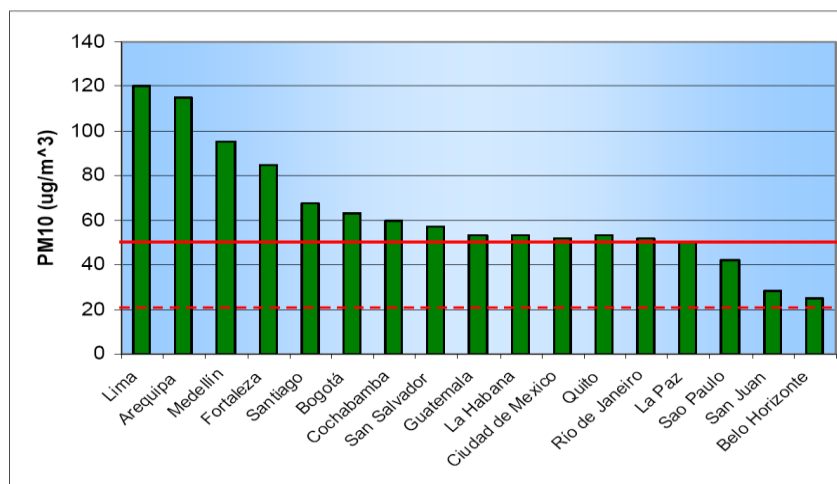
La problemática de la situación actual del Transporte Urbano en Arequipa, según el estudio de factibilidad SNIP 77545 se define como un: “SISTEMA DE MOVILIDAD URBANA INADECUADA, INEFICIENTE, INEQUITATIVA Y NO SUSTENTABLE”, ocasionado por la falta de articulación entre desarrollo urbano y movilidad, propiciado por los altos niveles de migración, y el crecimiento del parque automotor acelerado por la liberación a la importación de vehículos usados a partir del año 1995 y los altos niveles de desempleo situación que causó el crecimiento anárquico y exponencial del parque automotor de vehículos usados del servicio público. Arequipa en la actualidad cuenta con el triste privilegio de ser una de las ciudades más contaminadas de

²Municipalidad Provincial de Arequipa. (s.f.). *Proyecto: Mejoramiento integral y sustentable de los servicios de transporte público en la ciudad de Arequipa (Memoria del proyecto)*. pp.01-04

Latinoamérica, como lo demuestra el cuadro de la Universidad Nacional de Colombia de octubre 2008.

El alto contenido de azufre es otro indicador importante y requiere mejorar la legislación nacional, pues los valores de azufre en los combustibles que aún se utilizan en el Perú (Gasolinas de 84 y 90 y Diesel 2) son demasiado altos en comparación a Brasil, México, Estados Unidos y Chile.

MEDICIÓN DE PARTÍCULAS CONTAMINANTES EN LAS PRINCIPALES



Simposio colombiano de ambientes urbanos y salud pública 2008
Bogotá y sus desafíos en ambientes y salud
30 y 31 de Octubre de 2008

CIUDADES DE SUDAMERICA PM10 (ug/m3) – 2008

NOTA: 50µg/m3 es el estándar corriente de US EPA y 20 µg/m3 la guía recomendada por la OMS.

Frente a ello la actual gestión, consciente de la gravedad del problema, con el apoyo técnico y financiero del BID, la ONG internacional EMBARQ y de la Corporación Andina de Fomento (CAF) ha puesto en valor los estudios realizados y dado fiel cumplimiento a los estándares requeridos por el SNIP para lograr que el proyecto sea DECLARADO VIABLE, demandando una inversión pública aproximada de 280 millones de soles y una inversión privada de cerca de 150 millones de dólares para la renovación total de toda la flota de transporte público colectivo regular, que estará conformado por cerca de 1,700 vehículos modernos, a GLP, seguros y que permitirán reducir drásticamente los niveles de contaminación y accidentes de tránsito en la ciudad de Arequipa.

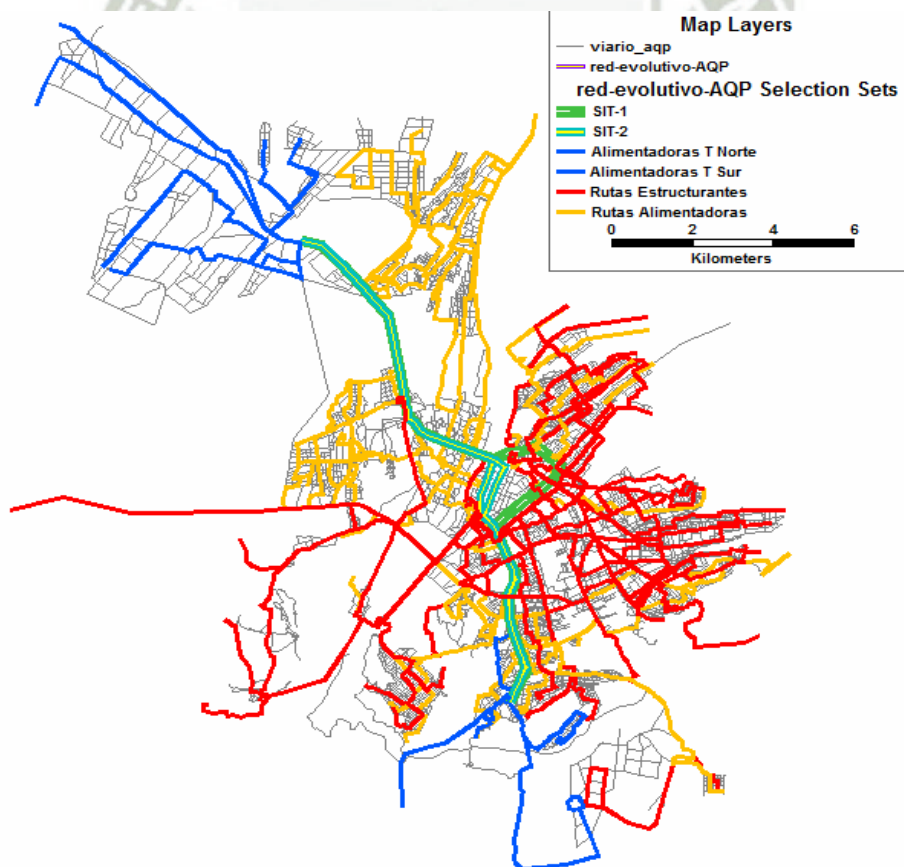
²Municipalidad Provincial de Arequipa. (s.f.). *Proyecto: Mejoramiento integral y sustentable de los servicios de transporte público en la ciudad de Arequipa (Memoria del proyecto)*. pp.01-04

5.1.10.3. Proyecto

El Proyecto propone un cambio radical del sistema del servicio de transporte público de pasajeros, ecológicamente sustentable, que articulará un conjunto de rutas que atenderán la movilización de los usuarios con un sistema “tronco-alimentador”; basado en un corredor principal exclusivo, servido por buses rápidos, eficientes y poco contaminantes, de alta capacidad y rutas estructurantes que cubrirán la demanda actual y proyectada de servicio del transporte público de Arequipa.

El corredor segregado de una extensión aproximada de 22.98 kilómetros, tiene una ruta de 17.47 kilómetros de vías duales y 5.51 kilómetros de vías simples, con dos terminales en cada punto final, dos patios para mantenimiento y operación de vehículos, un centro de control de última generación para la operación de la red, el centro de recaudo y 30 estaciones duales y 7 estaciones simples.

Gráfico síntesis Del proyecto. En verde La línea troncal, en azul y amarillo las líneas alimentadoras, y en rojo las líneas estructurantes. 2009



²Municipalidad Provincial de Arequipa. (s.f.). *Proyecto: Mejoramiento integral y sustentable de los servicios de transporte público en la ciudad de Arequipa (Memoria del proyecto)*. pp.01-04

Se considera la habilitación de aproximadamente 60 kilómetros de vías alimentadoras principales, acceso a zonas de bajos ingresos (2 mil graderías o escaleras), construcción de 12.4 kilómetros de ciclovías, la realización de 5 obras complementarias (puentes, pasos a desnivel y otros) y por último el manejo ambiental y social.

Adicionalmente, se plantea el desarrollo de acciones y actividades de fortalecimiento de capacidades de los operadores de transporte público, eficiente nivel de empresarización, acciones que fortalecerán el acceso a fuentes del financiamiento para implementar una flota vehicular de transporte público adecuada.

También se delinearán políticas de seguridad vial y ciudadana, el fortalecimiento institucional en control y gestión de emisiones; fortalecimiento de órgano de autoridad autónoma de gestión; soporte informático y equipos de control y regulación del transporte público.

5.1.10.4. Ubicación

El proyecto se enmarca dentro de un esquema de ordenamiento del transporte, donde la implementación de un corredor exclusivo de transporte urbano con autobuses de alta capacidad (incluyendo estaciones y paraderos de conexión), programado dentro del Plan de Ejecución de Obras de la Municipalidad Provincial de Arequipa, mejoren las características físicas y operativas de las vías involucradas en el Estudio.

Dicho corredor atraviesa la ciudad de Norte a Sur y viceversa, pasando por las siguientes vías:

- ✓ Av. Aviación, Av. Arequipa, Av. Pumacahua, Av. Cahuide (Tramo Norte).
- ✓ Av. Ejército.
- ✓ Bolívar - Sucre y San Juan de Dios – Jerusalén (Centro Histórico).
- ✓ Av. Salaverry, Malecón Socabaya, Av. Daniel A. Carrión (Tramo Viaducto e Intercambios Viales).
- ✓ Av. Juan de la Torre, Av. Arequipa, Av. Progreso, Av. Goyeneche, Av. Jorge Chávez y Calle Gutiérrez de la Fuente (Tramo Este).
- ✓ Av. La Pampilla, Av. Perú, Av. Garcilaso de la Vega, Av. Socabaya y Av. Salaverry (Tramo Sur).

Llegando a terminales y patios en los extremos Norte y Sur, conectando a las poblaciones de dichos extremos y de los distritos intermedios de la ciudad (Cerro Colorado, Socabaya, Cayma, Yanahuara, Alto Selva Alegre, Miraflores y José Luis Bustamante y Rivero principalmente) al Centro Urbano (Cercado), otros distritos y atractivos principales de la ciudad de Arequipa.

El BTR (Bus Rapid Transit) tendría una extensión de aproximadamente 23 km que se extienden desde la zona Norte (Estación Terminal Norte, ubicado en los Terrenos del Aeropuerto de Arequipa hasta finalizar a la altura de la Av. Salaverry (Estación terminal Sur) atravesando en su trayecto unos siete (07) distritos



5.1.10.5. Proyecto en cifras³

1) Tiempo de viaje actual, tiempo de viaje futuro:

Actualmente una persona demora 40 minutos por viaje y con el proyecto demoraría en promedio 25 minutos, lo cual significa un ahorro promedio 40% del tiempo de viaje.

2) Número de vehículos actuales y futuros:

El número de flota requerida es 140 buses articulados en el corredor, 755 buses convencionales en las alimentadoras y 720 en las estructurantes.

3) Número de viajes que se sirve actualmente, número de viajes que se servirá:

El número de viajes estimado con el proyecto será de 1, 778,532

En la actualidad es de 1, 342,450.

4) Número de personas atendidas:

El número de personas atendidas es toda la población de la ciudad, 864,250 habitantes.

5) Inversión pública:

La inversión pública total es de S/ 277 millones 893 mil 197 nuevos soles.

NOTA.- De esta inversión, aproximadamente el 15% puede ser concesionada al sector privado (terminales concentradores y el paquete tecnológico).

6) Inversión privada:

Se estima en aproximadamente US\$ 150 millones estarán destinados a financiar los 140 BRT y el resto de la flota que atenderá las rutas alimentadoras y estructurantes.

Para el caso de las alimentadoras y estructurantes se estima una inversión progresiva a partir de una tasa de sustitución de buses, que varía anualmente en un 20%.

7) Impacto laboral:

La masa laboral aproximada del actual sistema de transporte es 10,020 personas.

- ✓ Dueños (que no son choferes ni cobradores) = 1,900
- ✓ Choferes = 4,200
- ✓ Cobradores = 3,800
- ✓ Dateros (personas que informan a los buses sobre tiempos) = 120

³Municipalidad Provincial de Arequipa. (s.f.). *Proyecto: Mejoramiento integral y sustentable de los servicios de transporte público en la ciudad de Arequipa (Memoria del proyecto)*. pp.01-08

Con el proyecto se estima que se requerirán alrededor de 4, 000 choferes y aproximadamente 2,000 empleos vinculados indirectamente al proyecto, además de la generación indirecta de empleos a partir de los patios de buses y el desarrollo de actividades económicas alrededor de los paraderos y terminales.

8) Número de beneficiarios directos:

Aproximadamente 600,000 usuarios del transporte público.

9) Evaluación económica y social:

Las alternativas evaluadas son la Alternativa I – Global, Alternativa II – Goyeneche y Alternativa III Bolívar - Sucre.

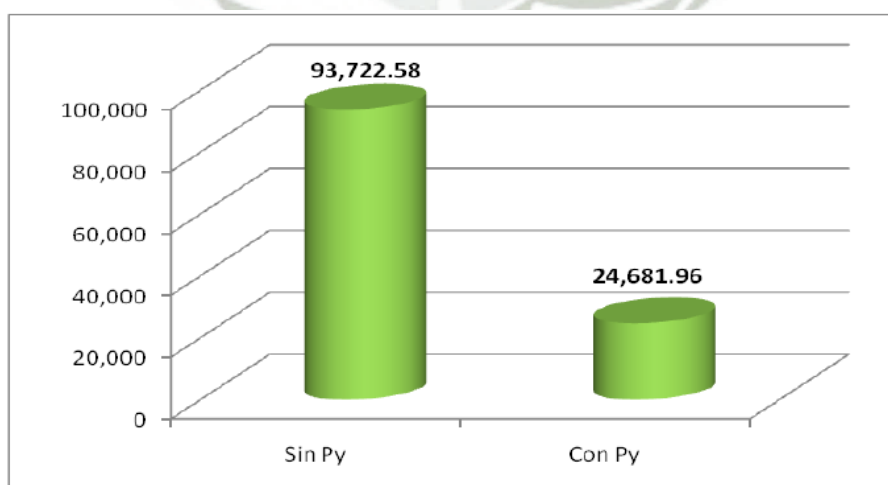
La presente evaluación se ha realizado a precios privados y sociales desde el punto de vista del inversionista y de la sociedad a una tasa de descuento del 11%.

Resultados de la Evaluación Social y Económica

	Alternativa I - Global	Alternativa II - Goyeneche	Alternativa III – Bolívar Sucre
VANS	S/. 978,221,390	S/. 902,455,301	S/. 945,592,477
TIRS	51%	49%	61%
VANE	S/. 866,844,689	S/. 902,455,301	S/. 909,361,986
TIRE	41%	49%	52%

10) Reducción de las emisiones de Dióxido de Carbono (CO2):

Emisiones con y sin proyecto



³Municipalidad Provincial de Arequipa. (s.f.). *Proyecto: Mejoramiento integral y sustentable de los servicios de transporte público en la ciudad de Arequipa (Memoria del proyecto)*. pp.01-08

5.1.10.6. Beneficios para Arequipa³

En las condiciones de salud de los habitantes y visitantes:

- ✓ Reducirá las enfermedades respiratorias y las muertes prematuras por contaminación del aire (cabe recordar que Arequipa se sitúa actualmente en el segundo lugar de las ciudades más contaminadas de América Latina).
- ✓ Reducirá las emisiones de carbono que contribuyen al calentamiento global que afecta negativamente el hábitat y la existencia humana
- ✓ Reducirá el número de muertes y heridos por accidentes de tránsito, así como el dolor de las familias de las víctimas.
- ✓ Reducirá las enfermedades crónicas derivadas de la falta de actividad física por inexistencia de espacios públicos seguros y amigables para peatones y ciclistas.
- ✓ Reducirá la incidencia de enfermedades mentales por el estrés ocasionado por las condiciones insalubres de la movilidad y del uso del espacio público urbano.

En las condiciones de vida y movilidad de la gente:

- ✓ Proveerá un servicio de transporte público digno, confiable, y seguro a más de 600 mil usuarios. Mejorará la conectividad de los servicios de transporte y la accesibilidad de las personas a sus hogares y destinos.
- ✓ Reducirá los tiempos de viajes en un promedio de 50%.
- ✓ Reducirá la congestión y saturación de las principales arterias urbanas
- ✓ Facilitará el acceso de las personas discapacitadas a los servicios de transporte público y los espacios públicos.
- ✓ Hará más amigables los espacios públicos para la gente, en particular con la peatonalización del centro histórico.
- ✓ Generará polos de atracción de servicios y entretenimiento en terminales y paraderos.
- ✓ Posibilitará mejores condiciones de acceso para atención de emergencias y evacuaciones en casos de desastres.

En las condiciones de preservación del patrimonio cultural y la competitividad de la ciudad:

- ✓ Implantará un sistema tronco alimentador integrado con empresas operadoras eficientes, modernas y competitivas.
- ✓ Dignificará el servicio de transporte público y a sus operadores.

³Municipalidad Provincial de Arequipa. (s.f.). *Proyecto: Mejoramiento integral y sustentable de los servicios de transporte público en la ciudad de Arequipa (Memoria del proyecto)*. pp.01-08

- ✓ Desplazará del centro histórico miles de pequeños vehículos contaminantes (taxis y combis) que serán sustituidos por vehículos de alta capacidad limpios, seguros, confiables y con imagen de alta calidad.
- ✓ Reducirá la contaminación que corroe y afecta el patrimonio monumental, permitiendo superar las observaciones de la UNESCO y el INC que han puesto en cuestión su reconocimiento como herencia cultural de la humanidad.
- ✓ Incrementará el valor paisajista del centro histórico y la calidad del aire, lo que se traducirá en un incremento del flujo de turistas.
- ✓ Incrementará las oportunidades de inversión en comercio, turismo, servicios y negocios inmobiliarios.
- ✓ Incrementará el empleo y los ingresos.
- ✓ Promoverá el desarrollo de polos de desarrollo descentralizados alrededor de las terminales de transferencia.

Este proyecto, en suma, proporciona un altísimo beneficio económico y social, poniendo a Arequipa en la ruta de ciudades como Curitiba, Bogotá, Quito, Guayaquil, Guadalajara, que han optado por un desarrollo urbano con una movilidad humanizada, y convirtiéndola en un modelo clase-mundial para otras ciudades de tamaño medio del Perú y América Latina.



5.1.11. Construcción del Viaducto Salaverry - Malecón Socabaya⁴

Durante los últimos años la ciudad de Arequipa ha experimentado un proceso de crecimiento sumamente acelerado y desordenado, a tal punto que, actualmente, en la ciudad habitan cada vez más millones de personas, que la sitúan como una de las mayores concentraciones en el sur del Perú. Dicho crecimiento desordenado ha generado la invasión de espacios públicos, un incremento irracional, ineficiente y desordenado del parque automotor, un alto grado de contaminación ambiental y mayores riesgos de accidentes, contribuyendo al deterioro de la calidad de vida de los pobladores e influyendo negativamente en la ejecución de todas las actividades económicas y sociales que se realizan en la ciudad.

Ante tal situación, la Municipalidad Provincial de Arequipa (MPA), ha previsto la necesidad de implementar un Sistema Integrado de Transporte para toda la ciudad, en el cual, la operación de sus líneas troncales se realice por medio de corredores exclusivos de transporte público masivo con autobuses de alta capacidad del tipo BRT (Bus Rapid Transit).

Es así que el presente proyecto se enmarca dentro de un esquema de ordenamiento del transporte, donde la implementación de un corredor exclusivo de transporte urbano con autobuses de alta capacidad (incluyendo estaciones y paraderos de conexión), programado dentro del Plan de Ejecución de Obras de la Municipalidad Provincial de Arequipa, mejoren las características físicas y operativas de las vías involucradas en el Estudio.

Vía masiva subterránea que permitirá el paso de vehículos que cubrirá la totalidad de una distancia entre los lugares A y B. El objetivo principal de esta obra es mejorar la eficiencia del sistema de transporte vial interdistrital provincial, con el fin de contribuir al desarrollo técnico, económico y social de las localidades pertenecientes al área de influencia.

La obra se localizará en el distrito de Arequipa, específicamente en la Av. Salaverry, Malecón Socabaya, entre las calles Paz Soldán (La Merced, Av. Parra) y el nuevo intercambio El Palomar en la Av. Venezuela, comprende la Av. Salaverry, Av. Mariscal Cáceres y Malecón Socabaya, tramo que se encuentra enmarcado entre la Calle de La Merced, Av. Parra hasta la Av. Independencia, al sur del Eje del Corredor Exclusivo, en el Distrito del Cercado, Provincia de Arequipa, Región Arequipa.

5.1.11.1. Objetivos:

- Mejorar sustancialmente la calidad de vida de la población delimitado por el área del proyecto, a través de la mejora de las condiciones básicas de la Infraestructura de Transporte.
- Con la mejora de la vía, las condiciones de habitabilidad de este sector mejorará radicalmente, debido a que la población podrá tener mejores condiciones de tránsito peatonal y de vehículos, así como una mejora de la imagen urbana del entorno, lo que coadyuvará a que los vecinos puedan dar cuidado las otras partes de la infraestructura, como son los jardines y los separadores laterales y centrales.
- Recuperar la capacidad vial de la infraestructura existente, la cual se encuentra seriamente limitada por una serie de variables asociadas a la Ingeniería de tránsito, dentro de los cuales resalta la defectuosa rasante de la vía, falta de continuidad de la Av. Salaverry, la sobreoferta de unidades de transporte público.
- Una vía con una rasante defectuosa puede, en el caso más extremo, limitar totalmente la capacidad. En este caso, sobre la vía:
 - Av. Salaverry y
 - Vías Transversales relevantes.
- En los cuales se estima que limita el paso hasta en un 40% de la capacidad.
- Dotar de infraestructura para el transporte peatonal (veredas), rampas para discapacitados de modo que permita un traslado seguro y cómodo a los usuarios del sector.
- Mejorar la capacidad de movilidad y accesibilidad de los pobladores, incrementando las actividades urbanas.
- Dotar de equipamiento urbano, conformado por áreas de Estacionamientos y de áreas verdes (jardines) que completen en forma integral un servicio adecuado de transporte y recreación del área.

5.1.11.2. Identificación y evaluación de Impactos Socio-Ambientales

1) Generalidades

El desarrollo de la Construcción del Viaducto de Salaverry – Malecón Socabaya, no sólo implica la mejora de calidad del sistema de transporte masivo, sino la mejora social por la disminución de los tiempos de viaje y la seguridad de los usuarios de

transporte público, aplicando las medidas necesarias para minimizar la contaminación atmosférica y la gradual reducción de los niveles sonoros.

En el presente ítem se realiza el análisis de la interrelación entre los elementos del medio ambiente y las acciones del Proyecto, los primeros susceptibles de ser afectados y los otros capaces de generar impactos, con la finalidad de identificar los posibles impactos y proceder a su evaluación y descripción final; éste desarrollo permitirá obtener información que será de utilidad para establecer Medidas del Plan de Manejo Socio Ambiental.

2) Selección de Componentes interactuantes

Antes de proceder a identificar y evaluar los potenciales impactos que serán generados por el desarrollo del proyecto sobre el ambiente y viceversa, es necesaria la selección de componentes interactuantes. Esto consiste en conocer y seleccionar las actividades del proyecto y el conjunto de elementos ambientales del entorno físico, biológico, socioeconómico y cultural que intervienen en dicha interacción.

3) Actividades del Proyecto

En la selección de actividades se optó por aquellas que deben tener incidencia probable y significativa sobre los diversos componentes o elementos ambientales. Del mismo modo en lo concerniente a elementos ambientales se optó por aquellos de mayor relevancia ambiental.

A. Etapa de construcción

Periodo del proyecto de mayor implicancia ambiental, ya que las actividades a desarrollarse impactarán directamente sobre los componentes ambientales.

B. Etapa de Operación y Mantenimiento

Periodo en el cual se han consolidado las obras y la carretera entra en funcionamiento. Asimismo; incluye las actividades de mantenimiento de la vía y obras de arte.

5.1.11.3. Componente Ambiental

A. Medio Físico

- Agua.
- Aire.
- Suelo.

B. Medio Biológico

- Flora.
- Fauna.

C. Medio Socioeconómico y Cultural

- Salud.
- Transporte.
- Actividades Económicas.
- Población.
- Seguridad.
- Vías Acceso.

5.1.11.4. Descripción de los impactos socio ambientales potenciales

En el presente ítem se describirá aquellos impactos potenciales, los cuales al ser calificados el Nivel de Impacto resulta “Alto” y “Medio”, de naturaleza positiva y negativa. Esta calificación ha sido determinada por el grado de incidencia que éstos puedan generar sobre el medio.

A. Etapa de Construcción**Impacto Negativo****- Incremento del nivel sonoro**

El uso de maquinaria pesada y camiones para el movimiento de tierras e instalación de equipos, así como el uso de unidades transporte de personal, equipos y materiales, generarán ruido y vibraciones locales de carácter temporal y corta duración. Este impacto ha sido considerado como nivel de impacto Medio, debido a que a pesar de ser temporal, la presencia de población en el entorno se verá afectada.

- Cambio estructural en el paisaje

Las diferentes actividades que se desarrollarán durante la construcción del proyecto vial, traerán cambios en el paisaje, como generación de desmonte, residuos, presencia de maquinarias y equipos; los cuales en su conjunto generan una contaminación visual.

- Accidentes de trabajo

Dada la importancia y el alto índice de accidentes de trabajo en el sector construcción se ha visto conveniente exigir a la empresa contratista el empleo de personal debidamente capacitado y en varios casos personal especializado para realizar los

trabajos. Asimismo se exigirá el uso de equipos de protección personal, entre otras medidas.

- Congestionamiento vehicular

Las actividades de la obra obstaculizarán el tránsito de los vehículos, por ende se presentará congestionamiento vehicular en la vía principal como en los accesos, así como en las rutas de desvío implementadas por la obra.

- Interrupción de las actividades comerciales y de servicios

Durante la etapa de construcción se prevé la interrupción de las actividades comerciales y de servicios aledañas a la avenida Salaverry continuando por la avenida Mariscal Cáceres además los comercios que se encuentran ubicadas en las calles transversales cercanas al proyecto.

Así también los establecimientos comerciales constituidos en la zona disminuirían sus ingresos a causa de las incomodidades por la construcción de la infraestructura vial, durante el tiempo que demande la obra, como el incremento de polvo, ruido, vibraciones, cierre de calles entre otros; además que se incrementarían sus gastos en especial de limpieza de sus locales por la generación de polvo al remover la carpeta asfáltica.

- Interrupción y/o demora en el tránsito peatonal.

Considerando que esta vía actualmente tiene un alto tránsito peatonal, este tránsito será interrumpido por los trabajos a ejecutar en la vía y accesos, por lo que las personas tendrán dificultad para trasladarse así como para acceder a los lugares comerciales y/o de servicios. Asimismo se ha identificado que quienes acuden a la iglesia, e instituciones educativas aledañas, sufrirán estas incomodidades, en especial, la Universidad Católica San Pablo - Instituto del Sur, lugar con considerable flujo peatonal y vehicular.

- Interrupción de las redes de agua y eléctricas

A lo largo de la vía se ha identificado redes de agua, desagüe, postes de alumbrado público, de ellos un número será afectado durante las actividades de la obra, interrumpiendo los servicios de agua, desagüe y luz en las edificaciones del lugar.

- Molestias por ruidos, polvo, vibraciones ocasionados por las actividades

Se ha identificado que este impacto será perjudicial para las personas que residen en la zona así como para los alumnos de las instituciones más cercanas.

Con respecto a la Universidad Católica San Pablo e instituciones educativas de niveles inicial, primario y secundario, en especial, durante las horas de clases se presentándose desconcentración del alumnado.

- Conflictos con la población

La ejecución de esta obra, que se encuentra ubicada en la ciudad capital en este caso Arequipa, genera expectativas de trabajo, en especial, si está ubicada en una zona de mayor concentración poblacional. Las cuales serían de la población local así como del sindicato de Construcción Civil de la zona. Además, existe el riesgo de presentarse conflictos producto de los reclamos de los residentes de la zona por las incomodidades al efectuar ciertas actividades.

Impacto Positivo

- Generación de empleo

Este impacto es positivo se refiere a la generación temporal de puestos de trabajo durante el proyecto. Cabe señalar que la contratación del personal para la ejecución del proyecto estará a cargo de la empresa contratista, la misma que deberá considerar dar empleo en puestos cuya mano de obra es no calificada.

B. Etapa de Operación y Mantenimiento

Impacto Negativo

- Aumento de las emisiones y material particulado

Las actividades que generarán mayor cantidad de polvos, gases y ruidos es el movimiento de maquinarias y vehículos de carga emitirían contaminantes como el monóxido de carbono (CO), hidrocarburos no quemados (HC), óxidos de nitrógeno (NOx), Plomo (Pb) y dióxido de azufre, provocando una mayor contaminación a todos los centros poblados adyacentes a la carretera.

- Incremento del nivel sonoro

Como consecuencia de la operación del proyecto y su respectivo mantenimiento, el flujo vehicular aumentará, en consecuencia se generarían ruidos molestos para la población. El incremento de los niveles sonoros puede afectar a la audición,

perturbación en la comunicación oral, y psicológicamente, produciendo estrés u otros males.

Impacto Positivo

- Cambio estructural en el paisaje

Al finalizar la etapa de construcción del proyecto vial se limpiará todas las áreas que han sido utilizadas para la ejecución del proyecto, dando así un cambio visual de la zona.

- Aumento de áreas verdes

Al finalizar las actividades de trabajo de construcción del proyecto vial se realizará la revegetación respectiva en las zonas puntuales donde se realizó el desbroce de las áreas verdes. La ejecución de esta actividad dará un cambio paisajístico a la zona del proyecto.

- Fluidez del transporte

El impacto positivo más importante de la construcción de la infraestructura vial, está representado por el objetivo del proyecto, como también permitirá la óptima interconexión a las vías principales como la avenida Venezuela. Con este impacto se logra solucionar el congestionamiento que se presentaba en la zona.

- Ahorro del tiempo de viaje

Durante la operación de la infraestructura vial, los vehículos circularán más rápido producto del diseño de la nueva infraestructura, quienes hagan uso de la vía se trasladarán en menor tiempo.

- Seguridad en el tránsito peatonal

La seguridad a la integridad de las personas, se presenta gracias a la construcción de la obra, a la señalización de la vía, por lo que con la obra las personas estarán más seguras al pasar por las veredas contiguas.

- Mejora del orden público

En la construcción del viaducto Salaverry- malecón Socabaya se distinguirá una mejora en la zona, tanto en la seguridad de quienes transitan por el lugar como en el mejoramiento de la infraestructura vial, un mejor paisaje urbano, un ordenamiento de la zona.

5.2. Fundamentos Teóricos

5.2.1. Comunicación

Comunicación proviene del latín “communis”, al comunicarnos pretendemos establecer algo en común con alguien, tratamos de compartir alguna información, alguna idea o actitud”. (Fernández y Gordon, 1992, p.3)

Definición de comunicación "Primero donde la comunicación es la que envía un mensaje y en la segunda se ve una negociación y un intercambio de sentidos", por medio de esto vemos específicamente que la comunicación va ligada a la información y como los ciudadanos la producen, crean y recrean. (O 'Sullivan, 1997, p. 12)

5.2.1.1. Teoría de la Comunicación Humana

La comunicación, es una actividad muy antigua: la aptitud para servirse de la información en la interacción la poseen especies animales que habitaban en la tierra mucho antes que el hombre. Según Paul Watzlawick (1981, p. 44) la comunicación se desarrolla mediante reglas; desde los primeros días de vida el ser humano comienza a aprender las reglas de la comunicación, aunque difícilmente tome conciencia de ellas. Existen cinco axiomas en su teoría de la comunicación humana que explican la comunicación desde su punto de vista.

1) Es imposible no comunicarse:

Todo comportamiento es una forma de comunicación. Como no existe forma contraria al comportamiento («no comportamiento» o «anti comportamiento»), tampoco existe la «no comunicación».

2) Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación, de tal manera que el último clasifica al primero, y es por tanto, una meta comunicación:

Esto significa que toda comunicación tiene, además del significado de las palabras, más información sobre cómo quiere ser entendido quien habla, y cómo la persona receptora va a entender el mensaje recibido; por ende, se visualiza cómo el primero ente de comunicación ve su relación con el receptor de la información. Por ejemplo, el comunicador dice: «Cuídate mucho». El nivel de contenido en este caso podría ser evitar que pase algo malo y el nivel de relación sería de amistad-paternalista.

3) La naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos:

Tanto el emisor como el receptor de la comunicación estructuran el flujo de la comunicación de diferente forma y, así, interpretan su propio comportamiento como mera reacción ante el otro. Cada uno cree que la conducta del otro es «la» causa de su propia conducta, cuando lo cierto es que la comunicación humana no puede reducirse a un sencillo juego de causa-efecto, sino que es un proceso cíclico, en el que cada parte contribuye a la continuidad (o ampliación, o modulación) del intercambio.

4) La comunicación humana implica dos modalidades:

La digital (verbal) y la analógica (no verbal): la comunicación no implica simplemente las palabras habladas (comunicación digital: lo que se dice); también es importante la comunicación no verbal (o comunicación analógica: cómo se dice), lo que se refleja en la corporalidad que utilizo al momento de comunicarme, las señas que hago, la mirada que utilizo, etc.

5) Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios:

Si la relación de las personas comunicantes está basada en intercambios igualitarios, es decir, tienden a igualar su conducta recíproca (p. ej.: el grupo A critica fuertemente al grupo B, el grupo B critica fuertemente al grupo A), se puede apreciar una relación simétrica; en cambio, si está basada en intercambios aditivos, es decir, donde uno y otro se complementan, produciendo un acoplamiento recíproco de la relación (p. ej.: A se comporta de manera dominante, B se atiene a este comportamiento), generando la producción de una relación complementaria; por lo tanto, una relación complementaria es la que presenta un tipo de autoridad (padre-hijo, profesor-alumno) y la simétrica es la que se presenta en seres de iguales condiciones (hermanos, amigos, amantes, etc.)

Es la teoría en caminata a fundar el estudio de los comportamientos comunicativos en los individuos, el autor nos muestra el uso de la comunicación de dos maneras, cuando la comunicación fracasa y cuando se produce una buena comunicación.

Los fracasos en la comunicación entre individuos se presentan, cuando:

- Estos se comunican en un código distinto
- El código en el que transmite el mensaje ha sido alterado dentro del canal.
- Existe una falsa interpretación de la situación.
- Se confunde el nivel de relación por el nivel de contenido.
- Existe una mala puntuación.
- La comunicación digital no concuerda con la comunicación analógica.

- La Comunicación exitosa entre individuos

La comunicación entre individuos es buena cuando:

- El código del mensaje es correcto.
- Se evitan alteraciones en el código dentro del canal.
- Se toma en cuenta la situación del receptor.
- Se analiza el cuadro en el que se encuentra la comunicación.
- La puntuación está bien definida.
- La comunicación digital concuerda con la comunicación analógica.

Esta teoría está interesada en explicar cómo el ser vivo controla su entorno mediante el recurso a la información. (Watzlawick Beavin y Jackson, 1981)

5.2.1.2. Importancia de la Comunicación en el proceso de Socialización

“La socialización se puede describir desde dos puntos de vista: objetivamente; a partir del influjo que la sociedad ejerce en el individuo; en cuanto proceso que moldea al sujeto y lo adapta a las condiciones de una sociedad determinada, y subjetivamente; a partir de la respuesta o reacción del individuo a la sociedad”. (Milazzo, 1999)

Muñoz (2007, p. 6) manifiesta además que la socialización es vista por los sociólogos como el proceso mediante el cual se inculca la cultura a los miembros de la sociedad, a través de él, la cultura se va transmitiendo de generación en generación, los individuos aprenden conocimientos específicos, desarrollan sus potencialidades y habilidades necesarias para la participación adecuada en la vida social y se adaptan a las formas de comportamiento organizado característico de su sociedad. (Milazzo, 1999)

El ser humano es esencialmente un ser social. Sin embargo, esa naturaleza de ser social es producto de un largo proceso en la vida de cada persona.

La comunicación se desarrolla a partir de la participación activa de las personas en una red de relaciones sociales, ese proceso natural de socialización se forma en la familia. Su importancia sigue siendo capital porque la familia filtra de manera directa o indirecta a las otras agencias socializadoras (escuelas, amistades, pasatiempos, etc.) En suma, la sociedad, a través de sus diferentes agentes socializadores, va moldeando el comportamiento de sus miembros, y ese modelamiento es que lo denominamos socialización. (Sescovich, 2009)

5.2.2. Comunicación para el Desarrollo⁵

La Comunicación para el Desarrollo es un modelo comunicativo centrado en la participación como elemento clave e indisoluble de los procesos de desarrollo. Esta propuesta busca darle mayor contenido a la comunicación ubicándola en los procesos culturales sociales y políticos recuperando su sentido educativo-participativo, apostando por una comunicación ciudadana vinculada a gestar procesos de desarrollo que se articulen a la vida cotidiana de la gente; y que oriente la acción ciudadana hacia el cambio social. La comunicación es el medio por el cual la ciudadanía se informa, se involucra y participa sobre las decisiones que los gobiernos regionales adoptan. La relación entre ciudadano y Estado no necesariamente es de diálogo. Una característica de la necesidad de comunicación de la ciudadanía es que desconoce las decisiones de las instancias del Estado. La ciudadanía para comprometerse en las propuestas de interés colectivo necesita conocer, informarse para participar en las acciones de Estado y con la participación ciudadana se legitima una gestión equitativa e inclusiva.

5.2.2.1. Funciones de la Comunicación para el desarrollo

La función de la comunicación es la de establecer una relación de diálogo entre los actores involucrados para que pongan en común sus ideas, demandas y expectativas. Esta comunicación cumple tres funciones:

Informar: Implica difundir información acerca del proceso de formulación de las políticas.

Educar: Implica ayudar a generar valores y actitudes ciudadanas para ejercer el compromiso de participar activamente en los asuntos públicos.

Comprometer: Implica generar compromiso con las propuestas de políticas que buscan modificar una realidad problemática.

5.2.2.2. Necesidades de la comunicación de la ciudadanía vinculadas con las políticas públicas

En nuestro país, la ciudadanía desconoce sobre la formulación y el funcionamiento de las políticas públicas. Esta situación se da en buena parte porque no existe un vínculo comunicativo entre las políticas promulgadas y las demandas sociales de la ciudadanía, frente a lo cual los esfuerzos que tiene que

⁵Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2007). Guía de Estrategias de Sensibilización y Comunicación para la formulación del Plan Regional de la Formación Profesional. pp. 04-06

realizar el Estado para que las políticas se conviertan en prácticas sociales sustentables son enormes y casi siempre presentan deficientes resultados

La comunicación es el medio por el cual la ciudadanía se informa, se involucra y participa sobre las decisiones que los gobiernos regionales adoptan. La relación entre ciudadano y Estado no necesariamente es de diálogo. Una característica de la necesidad de comunicación de la ciudadanía es que desconoce las decisiones de las instancias del Estado. La ciudadanía, para comprometerse en las propuestas de interés colectivo, necesita conocer, informarse y comprender para participar en las acciones de Estado. Con la participación ciudadana se legitima una gestión equitativa e inclusiva.

De ahí que es importante comunicar siempre. Las actividades deben estar en un lugar público visible, que las personas conozcan del proceso y sus acciones en los locales regionales del gobierno regional y de las entidades sectoriales regionales. Es importante implementar canales de comunicación con la ciudadanía, con los actores sociales, es decir, que exista un flujo de ida y vuelta, sólo así se logra comunicar.



5.2.3. Comunicación Institucional

Según Míguez (2006, p. 217) las organizaciones se consideran como sistemas que interactúan con otros sistemas de su entorno para mantener una situación de equilibrio. Se piensa que la Comunicación Institucional es la herramienta adecuada para esa interacción.

La comunicación es vital para las organizaciones basadas en la información dado que los conocimientos estarán en la parte inferior de lo que llama “pirámide jerárquica”.

La comunicación institucional es un elemento decisivo para lograr:

- Una mejor gestión general de la Institución (interna-organizativa; externa-social).
- Una práctica informativa democrática (de servicio público) que contribuya a hacer efectivo el derecho a la información y las obligaciones adquiridas por las Administraciones.
- Una proyección social de las instituciones públicas que fomente el conocimiento y la participación de la ciudadanía. Todo ello será básico en las ocasiones cada vez más frecuentes en que resulte clave llegar al acuerdo social respecto a determinadas actuaciones de la Administración Pública.

La comunicación institucional, fundamenta su interés en la convergencia de los aspectos que se detallan:

- La comunicación institucional incide en un sector expansivo y estratégico, con efectos multiplicadores y de locomotora sobre la sociedad y la propia organización, como es el de la información.
- La Administración Pública que experimenta en los últimos años un crecimiento importante, paralelo a su influencia en el conjunto de la sociedad y marcado por su previsible transformación (de acuerdo a la crisis de los sistemas y las organizaciones)
- La comunicación institucional, en sus vertientes interna y externa, es todavía una cuestión pendiente de recibir un enfoque práctico satisfactorio en las organizaciones institucionales.
- Como menciona Rodrich (2012, p.12) el hecho, en gran medida paralelo a la circunstancia anterior, de ser la comunicación institucional un ámbito que permanece descuidado en los estudios de las ciencias de la información. (Drucker, 2000)

5.2.4. Conocimiento

Según Karl E. Sveiby (1990), un conocimiento solo puede ser demostrado con la acción. El conocimiento puede ser definido como "la capacidad de actuar". El conocimiento es el conjunto de imágenes, creencias, significados o experiencias que mejoran la capacidad de entendimiento y que determinan la habilidad para la ejecución de tareas, la resolución de problemas y la adopción de decisiones. (Prieto I. 2005)

El conocimiento que se aprende de otro, no abandona al emisor, pero se añade al conocimiento del receptor. El conocimiento existe dentro de las personas y se deriva de la información.

Según Milazzo (1999), la socialización se puede describir desde dos puntos de vista: objetivamente; a partir del influjo que la sociedad ejerce en el individuo; en cuanto proceso que moldea al sujeto y lo adapta a las condiciones de una sociedad determinada, y subjetivamente; a partir de la respuesta o reacción del individuo a la sociedad. Manifiesta además que la socialización es vista por los sociólogos como el proceso mediante el cual se inculca la cultura a los miembros de la sociedad, a través de él, la cultura se va transmitiendo de generación en generación, los individuos aprenden conocimientos específicos, desarrollan sus potencialidades y habilidades necesarias para la participación adecuada en la vida social y se adaptan a las formas de comportamiento organizado característico de su sociedad.

5.2.4.1. Tipos

Spender (1996) considera dos niveles de conocimiento: individual y colectivo.

Cuadro.1 Tipos de conocimiento

	Individual	Social
Explícito	Consciente	Objetivo
Implícito	Automático	Colectivo

Fuente: Spender, 1996

La dinámica del conocimiento implica movimientos continuos, intercambios y transformaciones de un tipo de conocimiento a otro, consciente o no. Partiendo del conocimiento individual se produce un proceso de interacción continua que va del individuo al grupo (combinación/socialización) y del grupo al individuo (externalización/internalización).

El conocimiento comprende tres funciones: el pensar (inteligencia), el querer (voluntad y componente emocional) y el hacer (acción), hay que admitir su carácter indisoluble de la persona y de la sociedad en la que se desarrolla. En este sentido, las múltiples manifestaciones del conocimiento son complejas combinaciones de estados personales e interacciones sociales, que varían continuamente retroalimentándose.

Del análisis de las definiciones del término conocimiento que aparecen registradas en la literatura consultada se puede concluir que éste tiene tres dimensiones esenciales:

- La dimensión fuente, que contiene los datos y la información que se obtiene a partir de la percepción de la realidad objetiva
- La dimensión procesamiento, que incluye los procesos de transformación en la mente del ser humano de esas percepciones de la realidad
- La dimensión aplicación que es donde se materializa el conocimiento con la aplicación a un contexto específico

En ellas están contenidas todas las aristas reflejadas en los conceptos anteriores y nos permiten formular como concepto de conocimiento "el procesamiento que las personas son capaces de aplicar a las fuentes disponibles para extraer conclusiones y tomar decisiones que le permitan actuar en consecuencia."

5.2.5. Información

5.2.5.1. Concepto

Conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de una manera determinada, de modo que le sirvan como guía de su acción. (DRAE)

Según Idalberto Chiavenato (2006), información "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones".

La información "comprende los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones". Los datos y conocimientos están estrictamente ligados con mejorar nuestra toma de decisiones. Si un individuo se encuentra bien informado sobre un aspecto, seguramente su decisión al respecto podrá ser más acertada que uno que no lo esté. (Ferrell y Hirt, 2004, p. 122)

5.2.5.2. Los datos

La palabra dato tiene su origen en el término “Datum” que significa “lo lado”. Flores G. (1994) señala que “La mayoría de los autores asumen que el investigador desempeña un papel activo respecto de los datos: el dato es el resultado de un proceso de elaboración, es decir, el dato hay que construirlo”.

Siguiendo a Flores, se puede definir los datos como aquella información extraída de la realidad que tiene que ser registrada en algún soporte físico o simbólico, que implica una elaboración conceptual y además que se pueda expresar a través de la alguna forma de lenguaje. Tienen los siguientes componentes:

- Una elaboración conceptual
- Un contenido informativo
- Un registro en algún soporte físico
- La expresión de los mismos en alguna forma de lenguaje numérico o no.

A lo largo de la historia, la forma de almacenamiento y acceso a la información ha ido variando. En la Edad Media, el principal acervo se encontraba en las bibliotecas que se armaban, funcionaban y se conservaban en los monasterios.

A partir de la Edad Moderna, gracias al nacimiento de la imprenta, los libros comenzaron a fabricarse en serie y surgieron los periódicos.

Ya en el siglo XX, aparecieron los medios de comunicación masiva (televisión, radio) y las herramientas digitales que derivaron en el desarrollo de Internet. Uniendo todas las teorías sobre el concepto llegamos a la conclusión de que son datos sobre un suceso o fenómeno particular que al ser ordenados en un contexto sirven para disminuir la incertidumbre y aumentar el conocimiento sobre un tema específico.

5.2.6. Medios de Comunicación

El término viene del latín medium, pero es de uso frecuente el vocablo media, en el sentido anglosajón, a los medios se les entiende fundamentalmente como los mecanismos de difusión “que alcanzan al público en general y que contienen publicidad”.

5.2.6.1. Mass media

Los mass media han cambiado la pauta y el ritmo con el cual venía marchando la sociedad occidental. Ese cambio drástico puede comprenderse desde la perspectiva mcluhana referida en la tesis el medio es el mensaje. Para McLuhan (1969), la

naturaleza de los medios de comunicación –y no su contenido- es lo que siempre ha conformado las sociedades humanas. "El medio es el mensaje debido a que es el medio lo que conforma y regula la forma y escala de asociación y la acción humanas. El contenido las utilizations de tales medios son tan diversos como inoperantes para dar forme a la asociación humana".

Los mass media o medios masivos de comunicación más resaltantes son:

La televisión:

La televisión es un medio de comunicación que ha alcanzado una difusión sin precedentes, es usado por una cantidad muy significativa y grande de personas para satisfacer necesidades de información y entretenimiento. (Fernández, 1994 p. 12)

"El poder radica en su capacidad de impacto, penetración social y poder hipnótico debido a su percepción audiovisual". Es el medio con mayor presencia en la sociedad occidental, lo que ha llevado a considerarla como uno de los medios básicos de comunicación social, lo cual repercute para que se contemple como un medio que dirige nuestra cultura y los valores que en ella se movilizan". (Vilain Roger, 2001)

La televisión es el instrumento de socialización más poderoso que ha existido a lo largo de la historia de la Humanidad, y la relación que establecen los chicos con la televisión repercute, sin duda, sobre su percepción del mundo, sobre el conocimiento y el comportamiento social y sobre la relación que construyen con la escuela, relaciones en las que aparecen las "ideas previas" obtenidas como telespectadores. (Yuber, 2003, p. 819)

La radio

McLuhan (1969) considera a la radio un medio "caliente" y de los más próximos al receptor: las evocaciones que suscita son profundas, capaces de "transformar al individuo y la sociedad en una sola y misma cámara reverberante". También en nuestro contexto inmediato, Estévez señala el impacto social, la prontitud y el alcance de este medio- que llega a todas horas y a los lugares más recónditos, con mucho mayor alcance que los demás medios

La radiodifusión se inicia con la producción de ondas electromagnéticas por Hertz (1888). Branly creó el primer cohesor que detectaba las ondas herzianas, Marconi lo perfeccionó y consiguió enviar en 1901 por primera vez señales de Morse por vía inalámbrica. Para 1920 ya se había instalado en Pittsburg la primera emisora norteamericana y tres años después se abrió Radio Ibérica en España. "Las diversas

modalidades radiofónicas que se basan en el silencio, el ruido, la voz y el tiempo de emisión, se actualizan en valores semánticos. El ruido contribuye, como el sonido, a la conformación de la imagen visual o mental del objeto.”

Al igual que ocurre con la televisión, el oyente cree que el sonido y la voz son directas: es en realidad una ilusión perceptiva ya que entre el sonido y el resultado en el receptor existen los medios y los transductores. El esquema es similar: Radio (micrófono: sonido--- corriente eléctrica---sonido: altavoz

El Periódico

La prensa escrita es el conjunto de publicaciones impresas que se diferencian en función de su periodicidad, que puede ser diaria (en cuyo caso suele llamarse diario), semanal (semanario), quincenal (quincenario), mensual (mensuario), o anual (anuario); o simplemente periódico (Wikipedia, 2007)

El periódico: primer medio socializador tras escrutar el desarrollo histórico de la comunicación masiva y su repercusión en la socialización humana, hay que detenerse en el periódico como gran puntal y soporte de la evolución de la comunicación para masas gracias a lo que se denominó «la sociabilidad de la palabra escrita impresa». (Mercedes López Suárez, 2007, p. 137)

A partir de 1814 la imprenta dejó de lado el sistema mecánico productivo. Fue gracias al diario inglés The Times, fundado en 1785 por J. Walter, aunque con el inicial nombre de The Daily Universal Register, quien adoptara la prensa de vapor creada por Koenig; lo cual multiplicó la producción alcanzando niveles extraordinarios para la época (más de 1.000 páginas impresas por hora).

Dicho avance tecnológico supone una gran revolución en el ámbito de la prensa, al que hay que sumar nuevos logros como la creación de papel con pasta de madera o los avances en la tipografía móvil. Todo ello tuvo gran incidencia en el ámbito cultural contribuyendo a un proceso popularizador del conocimiento. El periódico incrementó su número de lectores, algo que permitió que descendieran los precios por ejemplar. Se produjo, además, una diversificación en cuanto a sus contenidos, con el objetivo de alcanzar a la mayor cantidad de público posible.

El citado contexto popularizador daba acceso a la cultura a todos los sectores sociales en igualdad de condiciones. El periódico fue clave en la ampliación y la indiferenciación del público. Se trataba de un lector ajeno a reflexiones profundas, pero capaz de consumir gran cantidad de informaciones de fácil lectura.

Era un lector anónimo, lo que provocó un análisis profundo de sus intereses por parte de los creadores de contenidos. Dejar satisfechos a los lectores exigía un gran ritmo de producción de ejemplares.

La prensa suponía el acceso masivo al público, con niveles crecientes, lo que provocó el interés por atraer a la publicidad como medio de financiación. De esta simbiosis derivó una gran rentabilidad económica para los editores. En Europa fueron adelantados por su eficiencia en este sentido el citado The Times londinense o La Presse parisina gracias a Émile Girardin. Mientras en Norteamérica destacó New York Sun por su bajo precio y los voceros que promocionaban el diario a pie de calle. (Wikipedia, 2007)

Internet

El modelo de comunicación desarrollado en las Sociedades de la Información (SI), donde el modelo de organización social que prevalece es la red, es la 'comunicación en red'. No reemplaza a los modelos precedentes sino que los interconecta, produciendo nuevos formatos de comunicación y permitiendo, al mismo tiempo, nuevas formas de 'empoderamiento' y, por lo tanto, de autonomía comunicativa. En las SI, en las que la Red es la piedra angular organizativa, se ha formado un nuevo modelo comunicacional caracterizado por la nueva red de comunicación interpersonal, de uno a muchos y de masas, conectando públicos, participantes, usuarios, informadores y editores bajo una matriz de medios de comunicación en red. (Castells, 2002)

Ya sea como servicios o redes- hacen de la mediación una experiencia integrada, combinando el uso de los diferentes medios de comunicación: desde el teléfono hasta la televisión, desde el periódico hasta los videojuegos, desde Internet hasta la radio o desde el cine hasta los teléfonos móviles; y apuestan, una vez más, por los usuarios, junto con sus prácticas, y por la alfabetización necesaria como elementos centrales de estudio; se puede afirmar que estamos ante un nuevo sistema de medios de comunicación organizado en torno a dos redes y a sus respectivas pantallas centrales: la televisión e Internet. (Livingstone, 1999 p. 59-66)

5.2.6.2. Efectos de los medios de comunicación

Los medios de comunicación masivos se han ido convirtiendo, con el paso del tiempo y los cambios sociales, en parte importante de la vida cotidiana de las personas. Así, mucho de lo que sabemos sobre la sociedad y el mundo (más allá de nuestro conocimiento directo) lo conocemos a través de los medios de comunicación de masas (Luhmann, 2000).

Los medios masivos pueden jugar un papel importante en la creación y evolución de la reputación de un sujeto (empresa, institución, marca, persona o tema), es decir, pueden influir en el grado de notoriedad y valoración que alcanza dicho sujeto en los públicos.

Fombrun y Shanley (1990) sostienen que la visibilidad mediática tiene una importante influencia en la opinión pública, contribuyendo de manera decisiva a la formación de la reputación que tienen las organizaciones. Así, por Reputación Mediática (también conocida como Imagen Mediática o Imagen Publicada) se entiende la forma en que los sujetos son presentados por los medios de comunicación ante la Opinión Pública, mediante la cobertura.

Agenda Setting

Desde el estudio sobre la influencia de las noticias en la percepción pública de la importancia de los temas en una campaña electoral, la teoría de la Agenda-Setting sostiene, por una parte, que los temas sujetos que aparecen como relevantes en los medios de comunicación tienden a ser relevantes también para la opinión pública, y por lo tanto, los medios masivos influirían en los temas o sujetos que son relevantes para la opinión pública (primer nivel de la agenda-setting). Por otra parte, esta teoría afirma que la importancia de los atributos otorgada por los medios de comunicación a los temas o sujetos influye en la relevancia que tales atributos tendrán para la Opinión Pública a la hora de valorar esos temas o sujetos (segundo nivel de la agenda-setting).

En este segundo nivel de la agenda-setting, los atributos pueden ser identificados como cognitivos/sustantivos y como emocionales/afectivos. Los primeros se refieren a aquellas características de la información de los medios que contribuye a estructurar y discernir cognitivamente entre varios temas o sujetos. Los segundos hacen referencia a la dimensión evaluativa de tales atributos. . (McCombs y Shaw, 1972; McCombs y Shaw,1993)

5.2.7. Impacto Social

El término impacto, de acuerdo con el Diccionario de uso del español, proviene de la voz “impactus”, del latín tardío y significa, en su tercera acepción, “impresión o efecto muy intensos dejados en alguien o en algo por cualquier acción o suceso”.

El Diccionario de la Real Academia Española consigna una cuarta definición del vocablo, asociada a la cuestión ambiental, el cual lo define como: “...conjunto de posibles efectos negativos sobre el medio ambiente de una modificación del entorno natural como consecuencia de obras u otras actividades”.

Un impacto social es algo que se experimenta o siente (de manera real o percibida) por un individuo, grupo social o unidad económica. Los impactos sociales son el efecto de una acción (o falta de acción) y pueden ser tanto positivos como negativos. Los impactos sociales son distintos de los procesos de cambios sociales, en parte porque los diferentes grupos sociales pueden experimentar de manera diferente el cambio social dependiendo de las circunstancias (Vanclay, 2002).

5.2.7.1. ¿Qué es la evaluación del impacto social?⁶

La evaluación de la Evaluación del impacto social (Social Impact Assessment) es un proceso para comprender y responder a los problemas sociales asociados con el desarrollo. **La SIA se centra en cómo identificar, evitar, mitigar y mejorar los resultados para comunidades** y es más efectiva como un proceso iterativo a lo largo del ciclo de vida de los desarrollos, en lugar de ser una actividad aislada al inicio de la minería (Vanclay 2003; Becker y Vanclay 2006; Franks 2011; Esteves et al.).

Aunque, como lo menciona Franks (2011), originalmente fue concebida como una herramienta para predecir el impacto de objetos propuestos antes de su desarrollo, la SIA considera ahora los sistemas y estrategias emprendidas durante las fases de implementación de un desarrollo (incluyendo exploración) para monitorear, reportar, evaluar, revisar y responder proactivamente al cambio.

La evaluación del impacto social ayuda a: identificar temas clave desde la perspectiva de aquellos con potencial para verse impactados por los proyectos; predecir y anticipar cambios; e ingresar este entendimiento a sistemas y estrategias en curso para responder de manera proactiva a las consecuencias del desarrollo (Vanclay y Esteves, 2011).

5.2.7.2. Las fases de la evaluación del impacto social⁶

La evaluación del impacto social puede considerarse como un número de fases distintas pero iterativas dentro de un proceso de gestión adaptativo (Franks, 2011).

A. Alcances y formulación de alternativas

La fase de alcances establece los parámetros para las siguientes fases de evaluación y gestión al determinar la escala, tiempos y enfoques de la evaluación, determinando quién es más posible que se vea impactado e identificando las acciones que tienen más posibilidades de resultar en impactos.

El establecimiento de alcances empezará con la definición del propósito de la evaluación y la identificación del material de fondo que pueda influenciarla. Deben formularse opciones alternativas para un análisis posterior y una evaluación inicial de los impactos de estas alternativas a tomar. El resultado de la fase de alcances puede ser la definición del objetivo, alcance, escala, temas de prioridad y términos de referencia para las fases de evaluación y gestión a seguir.

B. Creación de perfiles y estudios de línea base

La creación de perfiles sociales consiste en la comprensión de las comunidades y actores que potencialmente puedan verse afectados por la actividad a través de investigación social y económica. La creación de perfiles supone un análisis de las características sociales y económicas de una región en un momento dado. Las líneas base son una evaluación de una comunidad o grupo social antes que tenga lugar una actividad. Los estudios de línea base proporcionan un hito con respecto al cual se pueden anticipar impactos potenciales y medirse el cambio. Luego de revisar la información secundaria e identificar vacíos en el conocimiento, se desarrolla un programa para la recolección de datos primarios.

C. Evaluación predictiva y revisión de alternativas

Durante esta fase se identifican y predicen los impactos probables, y se evalúa su escala e importancia por medio de métodos técnicos y participativos. La elección de métodos dependerá de la naturaleza de la actividad y la fase del ciclo de vida del desarrollo del recurso. Usualmente se priorizan los resultados de la evaluación y análisis predictivos por sus escalas y nivel de importancia. Se usan para proporcionar retroalimentación a los actores, así como a ingenieros y desarrolladores de proyectos, con el fin de modificar y revisar el proyecto, y permitirles cuál de las alternativas de

⁶Franks (2012). "Evaluación del Impacto Social de los proyectos de recursos". pp. 06-07

proyecto propuestas cumple mejor con los objetivos del proyecto al tiempo que mejora los resultados sociales y evita impactos negativos.

D. Estrategias de gestión para evitar y mitigar los impactos sociales negativos y mejorar los impactos positivos

Los resultados de la evaluación predictiva deben ser insertadas en todos los aspectos del negocio. Esto puede tomar la forma de sistemas formalizados de gestión de impactos sociales, programas e iniciativas sociales, planes de emplazamientos, acuerdos y desarrollo de procedimientos operativos estándar para temas de alto riesgo. Ejemplos de procedimientos de gestión para enfrentar problemas sociales incluyen planes de gestión de herencia cultural, grupos de referencia de la comunidad, fondos de inversiones y fondos comunitarios, entrenamiento sobre derechos humanos y conciencia cultural (relacionados con los sistemas de recursos humanos) y políticas locales de aprovisionamiento y compras.

E. Monitoreo y reporte

La fase de monitoreo y reporte consiste de recolección, análisis y disseminación de información durante un periodo de tiempo. Esta fase puede ayudar para redefinir evaluaciones, hacer seguimiento al progreso de los enfoques de gestión de impacto social e identificar los cambios necesarios, reportar a las comunidades cómo se ven impactadas, y facilitar un diálogo informado con respecto a estos temas.

F. Evaluación y revisión

La fase final es evaluar y revisar los procesos de evaluación y gestión. Un proceso activo y dedicado de evaluación y revisión – y muy importante, el ajuste acciones — son características importantes. La reconciliación de impactos predicha durante la fase de evaluación con los impactos reales experimentados durante la implementación ayudará a refinar y mejorar enfoques futuros.

5.2.8. Percepción

La percepción es un proceso nervioso superior que le permite al organismo a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno y de uno mismo. La percepción obedece a los estímulos cerebrales logrados a través de los cinco sentidos: vista, olfato, tacto, auditivo, gusto; los cuales dan una realidad física del medio ambiente, provee la única realidad conocida del tacto las suposiciones deben estar basadas en observaciones u otro sensor de tal forma de llegar a conclusiones igualmente extrapolando así los alcances de la realidad sensorial. (Mendez, 2013, p. 84)

Mediante este proceso el sujeto selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo. Dos individuos podrían estar expuestos a los mismos estímulos aparentemente en las mismas condiciones; sin embargo, la forma en que cada uno de ellos los reconoce, selecciona, organiza e interpreta constituye un proceso altamente singular, basado en las necesidades, valores y expectativas específicos de cada persona. (Schiffman y Kanunk, 1997, pp. 161-162).

5.2.8.1. Proceso de percepción⁷

Según la psicología de Neisser, la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su consciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a los propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje. (Neisser 1987)

Para la psicología moderna, la interacción con el entorno no sería posible en ausencia de un flujo informativo constante, al que se denomina percepción. La percepción puede definirse como el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.

Esta definición presenta dos partes bien diferenciadas referidas respectivamente a:

- El tipo de información obtenida y
- La forma en que ésta se consigue

La definición que seleccionamos parte de la existencia del aprendizaje, y considera la percepción como un proceso de tres fases. Así pues, la percepción es la imagen

⁷Rivera, Arellano & Molero (2000). *Comportamiento del Consumidor: estrategias y tácticas aplicadas al marketing*. pp. 68-70

mental que se forma con ayuda de experiencias y necesidades. Es resultado de un proceso de selección, interpretación y corrección de sensaciones.

El elemento clave del éxito de una campaña publicitaria es el receptor, que es el individuo objetivo de la comunicación. Con la publicidad las empresas buscan ponerse en contacto con su población objetivo para lograr de ella un determinado comportamiento y/o actitud. Ahora bien, para que un mensaje publicitario pueda transmitir unas ideas, formar, reforzar o modificar actitudes, y también, propiciar un comportamiento, previamente debe crearse una imagen en la mente del receptor.

Para que una comunicación tenga éxito es indispensable que se cumplan dos condiciones:

- a) Que capte la atención del individuo expuesto y.
- b) Que sea interpretada correctamente, es decir, en la forma prevista por el emisor. Es esta parte del proceso de comunicación lo que se denomina proceso de percepción.

5.2.8.2. Características⁷

La percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal. En publicidad es importante conocer las reacciones a un mismo estímulo para identificar los usos posibles que pueden hacerse de un determinado producto y, así adaptar la comunicación a las ventajas buscadas. La condición selectiva en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo conceptual en función de lo que desea percibir. Es temporal, ya que es un fenómeno a corto plazo. La forma en que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos. Dicha temporalidad permite al responsable de marketing cambiar la percepción del consumidor sobre el producto mediante la variación de cualquiera de los elementos del marketing mix.

5.2.8.3. Componentes⁷

Aunque los estímulos sensoriales pueden ser los mismos, para todas las personas, cada una de ellas percibirá cosas distintas. Este fenómeno nos lleva a concebir la percepción como resultado de dos tipos de inputs:

- Las sensaciones o el estímulo físico que proviene del medio externo, en forma de imágenes, sonidos, aromas, etc.

⁷Rivera, Arellano & Molero (2000). *Comportamiento del Consumidor: estrategias y tácticas aplicadas al marketing*. pp. 68-70

- Los inputs internos que provienen del individuo, como son las necesidades, motivaciones y experiencia previa, y que proporcionarán una elaboración psicológica distinta de cada uno de los estímulos externos.

5.2.9. Expectativas

Desde un planteamiento general, se entiende por expectativa una suposición centrada en el futuro realista o no. (Cosacov, 2007)

El concepto de expectativa parte de los trabajos de Lewin y de Tolman, quienes la definen como “la valoración subjetiva de la posibilidad de alcanzar un objetivo particular”. La expectativa es la posibilidad o la esperanza de conseguir algo anhelado. Otros conceptos, se refieren a la posibilidad razonable de que suceda algo, basándose en el análisis de los sucesos. Como por ejemplo, la posibilidad de conseguir un empleo, una meta, cuando sucede un acontecimiento que se prevé. Igualmente, designa el interés o la atención que puede generar algún hecho que se está esperando hace mucho tiempo. En todos los casos puede ser realista o no y está dirigida hacia el futuro. Para la Sociología es la previsión que realiza una persona con respecto al comportamiento de los demás, sobre todo, en lo que se refiere a las probabilidades que brinda cierta situación.

5.2.9.1. La psicología de la formación de expectativas⁸

Las expectativas están basadas en la experiencia previa de un individuo y tienden a reflejar la forma en que una persona se siente respecto a un tema, no por fuerza están basadas en todos los datos objetivos pertinentes ni en la estimación real, basada en hechos verdaderos. (Rotter y Horchreich, 1975).

La formación de expectativas está influida por la selectividad perceptiva, proceso que se refiere a la elección de información que proviene de los hechos, la selectividad es a su vez guiada por los “constructos personales” o patrones esquemáticos elaborados por el sujeto, que sirven de base para organizar el anteproyecto de un individuo, orientando sus estrategias de enfrentarse a una situación dada. (Shulman, B. 1988) Kazdin (2001) ha señalado como las expectativas en el campo de la investigación clínica influyen en la conducta de los sujetos, a estos efectos se les denomina “efectos de expectativas no intencionales”, para enfatizar que el experimentador no puede hacer nada a propósito para influir en las respuestas de los sujetos. Las expectativas pueden conducir a modificar la postura, el tono de voz, las expresiones faciales, la forma de dar las instrucciones, e influir en las respuestas de los participantes en un experimento.

⁸Chacón y Sheriff (s.f.). *Economía y Psicología: La formación de las expectativas y la memoria*.

Si efectuamos una extrapolación al comportamiento económico, es justificada la acepción de los economistas en el sentido de que las expectativas pueden influir en las variables económicas aun cuando sus fundamentos no hayan sufrido movimiento.

Los efectos de las expectativas recibieron atención considerable a mediados de los años sesenta, en el contexto de la investigación en psicología social, se realizaron trabajos en humanos y en primates identificando las características de los experimentadores y cómo se comportan, es decir si actúan de forma profesional, competente, y relajada, y se relacionaron con la magnitud de los efectos de la expectativa. (Rosenthal, 1966, 1976 citado por Kazdin, 2001)

5.2.9.2. Teoría de las expectativas⁹

Las expectativas básicas son simplemente lo que hay que cumplir con tal de conseguir la calidad, lo que usualmente el cliente espera como mínimo requerimiento ante su compra.

Arellano (2000) explica que las expectativas diferenciadas son aquellas que una vez satisfechas, hacen que los clientes sientan que han recibido algo especial. En particular, cuando han sido reconocidos como personas individuales.

La clave para entender la satisfacción del mercado radica en comprender que lo importante es la percepción de lo recibido, la cual está dominada según Kotler y Armstrong (1999) por las expectativas. A su vez, estas se determinan por la experiencia previa del mercado, las referencias de los amigos o familiares, la información y promesas que emanan de la empresa y su entorno competitivo, así como de las diferentes necesidades individuales.

Los mismos autores indican que según la Teoría de las Expectativas, hay una serie de determinantes mentales, a los que se denominan expectativas, que operarían como estructuras orientadoras de la acción. El sujeto anticipa, en cierto modo, los acontecimientos por procesos de pensamiento y la esperanza de alcanzar la meta es la que le mueve a la acción. La meta funcionaría, pues, como un incentivo. A nivel de las expectativas de resultado, es esencial que se mantenga un cumplimiento amplio de la promesa del servicio, especialmente porque ello interviene sobre la imagen que el mercado se hace de la capacidad de respuesta de la empresa.

Schiffman y Kanuk (2000) explican que el concepto de expectativa parte de los trabajos de Lewin y de Tolman. Expectativa es la valoración subjetiva de la posibilidad de alcanzar un objetivo particular. Existen dos clases de expectativas:

⁹Perozo, León &Cristina (2009). Revista de Ciencias Sociales (RCS). *Percepción y Expectativas sobre la imagen corporativa de las droguerías del sector salud*, Vol. XV, (No 2). p.p. 296-305

a) Expectativa de eficacia: es la confianza de que uno puede realizar la conducta precisa

b) Expectativa de resultado: es la confianza de que una determinada conducta de un determinado resultado una vez realizada.

Schiffman y Kanuk (2000) agregan que la expectativa de eficacia, es una estimación probabilística de un individuo de si puede ejecutar adecuadamente una conducta o serie de conductas. Las expectativas de eficacia se crean de la experiencia directa que es la forma más importante y de la experiencia vicaria, en la cual la experiencia vicaria afecta a las expectativas depende de dos factores: similitud del observador respecto al actor y cuanto menos experiencia tenga el observador respecto a la conducta observada mayor será el efecto de la observación...

Respecto a las expectativas de resultados, los mismos autores explican que asumen la forma "Si yo hago bien la conducta X, obtendré el resultado Y". Los individuos persiguen con más probabilidad metas y objetivos que piensan que tienen gran probabilidad de alcanzarlos. Es fundamental para adquirir la expectativa la realimentación del resultado, la dificultad de la tarea, la información de comparación social y diferencias de personalidad.

Es la creencia de que una conducta particular producirá un resultado particular.

Por tanto, la Teoría de las expectativas sostiene que los individuos como seres pensantes y razonables, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas.

5.3. Antecedentes del problema

5.3.1. “EL IMPACTO DE LOS PROYECTOS SOCIALES EN LA PERCEPCIÓN DE LOS HABITANTES DEL VERTEDERO MUNICIPAL LA CHURECA”

Autor: Margarita Guadamuz Martinez

Fecha de aceptación: 2011

Grado obtenido: Licenciada en Mercadeo y Publicidad

Ciudad: Managua - Nicaragua

1. Objetivos:

Para lograr medir el impacto que los proyectos sociales pueden causar en los habitantes de la Chureca me planteo el siguiente objetivo general:

- ❖ Analizar el impacto de los proyectos sociales en las percepciones que tienen los habitantes de La Chureca con respecto a los proyectos llevados a cabo para mejorar su calidad de vida.

Para alcanzar mi objetivo general, me baso en los siguientes objetivos específicos:

- Medir el impacto que tienen los proyectos sociales en la percepción de los habitantes de la Chureca a través de encuestas, convivencia con los mismos habitantes, visitas al área de trabajo, y a las organizaciones encargadas de llevar los proyectos.
- Establecer una recolección de la Información a través de encuestas, información existente en sitios web y visitas a las organizaciones encargadas de llevar el Proyecto.
- Proponer una campaña de mercadeo social para mejorar la percepción de los Habitantes por una percepción Positiva con respecto a los proyectos sociales.

2. Planteamiento de la Hipótesis

Una vez revisado los diferentes estudios, así mismo como dar por realizada la revisión bibliográfica, pretendo comprobar las siguientes Hipótesis:

Hipótesis Nula:

No existe un impacto de los Proyectos Sociales en la percepción de los Habitantes de la Chureca.

Hipótesis Alternativa:

Sí existe un impacto de los Proyectos Sociales en la percepción de los Habitantes de la Chureca.

3. Conclusiones

Una vez realizado el análisis de mis encuestas y obtenido los resultados de las mismas, mi investigación me permite rechazar mi Hipótesis Alternativa, por lo tanto, puedo afirmar que la influencia de los proyectos sociales en la percepción de los habitantes de la Chureca es prácticamente nula, pues los Habitantes se encuentran en un estado renuente al cambio debido a su bajo nivel educativo.

Podemos observar en las tablas de Frecuencias, que de los 231 individuos de mi muestra, más del 50% indicó que no le influían en nada los proyectos sociales. Ellos expresaron también que no les interesaban, y se manifestaron renuentes al cambio.

Existen variables que influyen en como los individuos perciben su exterior, a como explique anteriormente en el tema de la percepción. Sin embargo, en mi caso, las variables que medí para calcular el impacto que tienen los proyectos sociales en la percepción de los habitantes de la Chureca fueron: Familia, edad, educación y Salud. La mayoría de los individuos le daban mayor prioridad al dinero, esto puede deberse a que sus bajos ingresos les hacen sentir la necesidad de ganar más, sin embargo, no ven que con la construcción de una planta de reciclaje existen posibilidades de obtener mayores ingresos y en un ambiente de trabajo menos nocivo para su salud.

5.3.2. PERCEPCIÓN DE LOS POBLADORES DEL DISTRITO JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO SOBRE LAS OBRAS PÚBLICAS REALIZADAS POR EL GOBIERNO MUNICIPAL; PERIODO 2011 – 2014”

Autor: José Ramiro Zúñiga Mendoza

Fecha de aceptación: 2014

Grado obtenido: Licenciada en Comunicación Social

Código de tesis: 471031CS

1. Objetivos:

1.1. Objetivo General: Analizar la percepción que tienen los pobladores de las Urbanizaciones, Pueblos Jóvenes y/o Asentamientos Humanos sobre las obras

públicas realizadas por el Gobierno Municipal de José Luis Bustamante Y Rivero; PERIODO 2011 – 2014.

1.2. Objetivos Específicos:

- Precisar el nivel de información que tienen los pobladores de las Urbanizaciones, Pueblos Jóvenes y/o Asentamientos Humanos del Distrito de José Luis Bustamante Y Rivero, sobre las obras públicas que ha ejecutado la actual gestión municipal.
- Identificar los medios por los cuales los pobladores reciben información acerca de las obras públicas realizadas por la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero.
- Precisar las características de las obras públicas realizadas por la Municipalidad de José Luis Bustamante Y Rivero percibidas por los pobladores en estudio.
- Conocer la apreciación que tienen los pobladores de las obras públicas realizadas por la actual gestión municipal en beneficio de las urbanizaciones, pueblos jóvenes y/o asentamientos humanos del Distrito.

2. Conclusiones

PRIMERA. Una mayoría significativa de los pobladores del distrito estudiado, manifiesta tener poca información sobre las obras públicas que ejecuta el gobierno municipal; siendo los porcentajes de esta escasa información más altos en los pobladores de los pueblos jóvenes-asentamientos humanos. Si a esta mayoría adicionamos los que expresan no tener ninguna información, se puede concluir que las tres cuartas partes de los encuestados (75%) no tiene la información respectiva sobre las obras del municipio, y que la debería tener; por lo tanto existe un nivel bajo de conocimiento acerca de las obras públicas ejecutadas por el gobierno municipal.

SEGUNDA. La Municipalidad no hace conocer oportunamente a los pobladores del Distrito, los diferentes proyectos de planificación, mejoramiento y desarrollo, y por lo tanto, se infiere que es sería uno de los motivos por los que la apreciación de la mayoría de los encuestados, es negativa con respecto a la gestión municipal.

TERCERA. Más de la mitad de la población encuestada manifiesta que el principal medio de información, sobre las obras públicas son los amigos (53.72%); siendo los medios menos utilizados la radio (2.3%) y la televisión (1.60%)

CUARTA. Casi la mitad de los encuestados manifiesta que la dependencia encargada de supervisar las obras de remodelación y/o construcción es la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional (42.17% en urbanizaciones y 48.09% en pueblos jóvenes)

QUINTA. Las tres principales obras públicas que debería construir el gobierno municipal, en opinión mayoritaria de los pobladores, tanto de las urbanizaciones como de los pueblos jóvenes y asentamientos humanos son: instituciones educativas, centros de salud y parques.

SEXTA. Las tres principales obras públicas que debería remodelar el gobierno municipal, en opinión mayoritaria de los pobladores, tanto de las urbanizaciones como de los pueblos jóvenes y asentamientos humanos son: centro de recreación, centros culturales, pistas y veredas.

SÉPTIMA. Del total de la población estudiada, la mitad manifiesta que el consejo beneficia con sus obras públicas a una minoría de los pobladores del distrito.

OCTAVA. Los Jefes de las Unidades Familiares encuestadas tienen una percepción más negativa que positiva de la actual gestión del Gobierno Municipal; la mayoría opina que la anterior gestión fue mejor que la actual, y además, expresan que el estado en el que se encuentra su urbanización, pueblo joven y/o asentamiento humano “sigue igual”, o “está desmejorado”.

5.3.3. “PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE MIRAFLORES SOBRE LAS ACCIONES EXTERNAS REALIZADAS POR LA MUNICIPALIDAD DE SU DSITRITO EN EL SEMESTRE ENERO.JULIO 2011”

Autor: Ramos Salas, Lesli Ruth

Fecha de aceptación: 2011

Grado obtenido: Licenciado en Comunicación Social mención Comunicación Empresarial y Relaciones Públicas

Código de tesis: 51.0973.CS

1. Objetivos:

1.1. Objetivo General: Realizar un estudio de investigación cuantitativa sobre la percepción de la población miraflorina sobre las acciones externas realizadas por la Municipalidad Distrital de Miraflores, en el semestre enero. Junio 2011

1.2. Objetivos Específicos:

- Conocer la percepción de la población miraflorina sobre las acciones de bienestar social y desarrollo urbano realizadas por la Municipalidad Distrital de Miraflores en el semestre enero – junio 2011.
- Identificar las mejoras realizadas por la Municipalidad Distrital de Miraflores percibidas por la población en cuanto a medio ambiente, educación, cultura, y deporte en el primer semestre 2011.
- Detectar la opinión que tiene la población de Miraflores acerca del mantenimiento y limpieza pública del distrito durante el periodo enero-junio 2011.
- Precisar el nivel de conocimiento y opinión que tienen los pobladores de Miraflores sobre la construcción y remodelación de obras públicas realizadas en el semestre en mención.
- Conocer que cambios en cuanto a seguridad ciudadana son percibidos por los pobladores del distrito de Miraflores en el primer semestre 2011.

2. Hipótesis:

Es probable que la percepción de la población miraflorina sobre las acciones externas realizadas por la municipalidad de su distrito, en el semestre enero. Junio 2011 revele desinformación sobre la institución edil.

3. Conclusiones

PRIMERA A pesar de que la población miraflorina posee una percepción positiva sobre la necesidad de los programas comunitarios existe un desconocimiento en la mayoría de pobladores sobre las acciones de bienestar social y desarrollo humano que viene realizando la actual gestión municipal en el semestre enero –junio 2011

SEGUNDA. La población miraflorina , en su mayoría tiene desconocimiento de las acciones realizadas en el ámbito del medio ambiente , cultural y educativo, mostrando una percepción negativa en cuanto a la suficiencia de estas suficiencia de estas actividades así como la administración de escenarios de índole cultural y deportivo , refleja en la calificación de regular .Por otra parte, en cuanto a la preocupación del

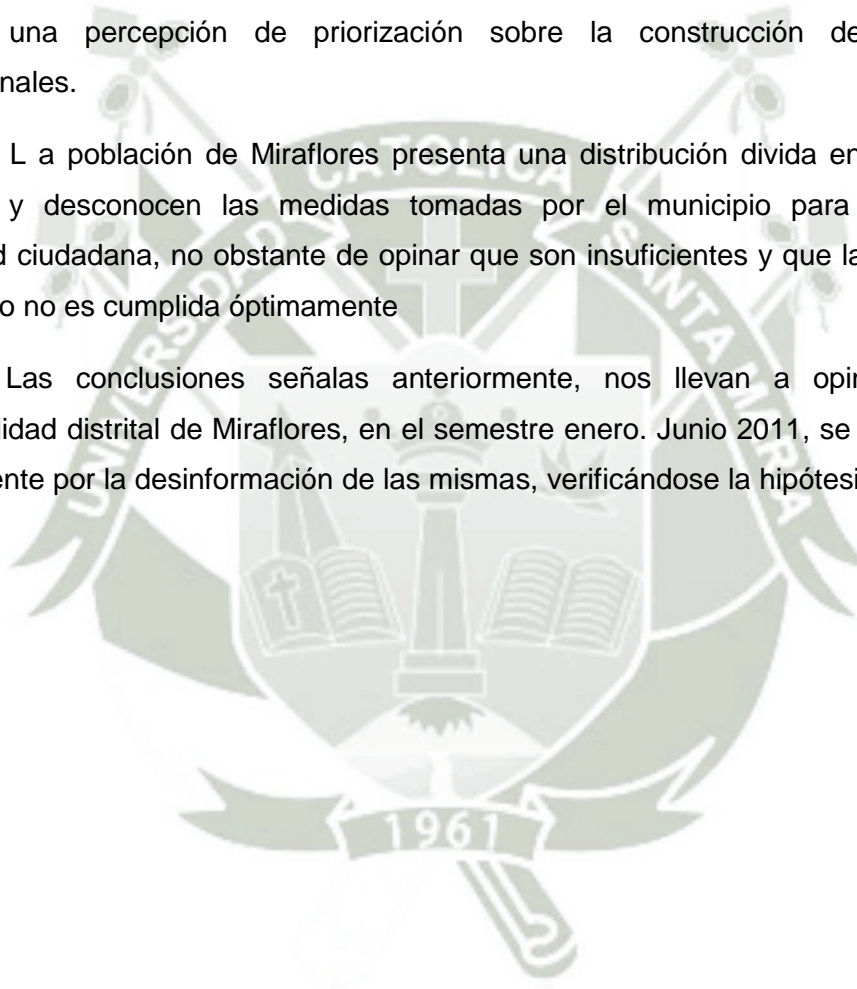
municipio por el ámbito deportivo , la percepción de los pobladores varia positivamente .

TERCERA. Existe una opinión mayoritariamente positiva de la población del distrito de Miraflores en cuanto a las acciones realizadas por el municipio para el mantenimiento y limpieza pública del distrito durante el periodo enero. Junio 2011

CUARTA. El mayor porcentaje de los pobladores mirafloresinos, tienen un bajo nivel de conocimiento sobre la obras de construcción y remodelación que viene realizando de la actual gestión edil, mostrando una opinión desfavorable acerca del estado de la pistas y lo que ha hecho la Municipalidad por solucionar este problema, así como también una percepción de priorización sobre la construcción de centros recreacionales.

QUINTA. La población de Miraflores presenta una distribución dividida entre quienes conocen y desconocen las medidas tomadas por el municipio para mejorar la seguridad ciudadana, no obstante de opinar que son insuficientes y que la función de serenazgo no es cumplida óptimamente

SEXTA. Las conclusiones señaladas anteriormente, nos llevan a opinar que la municipalidad distrital de Miraflores, en el semestre enero. Junio 2011, se caracteriza, básicamente por la desinformación de las mismas, verificándose la hipótesis planteada.





II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.1 Técnica:

- Encuesta

1.2. Instrumento:

- Cuestionario

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ámbito de localización:

El estudio se realizará en el distrito de Arequipa.

2.2. Unidades de estudio:

Están constituidas por los pobladores de ambos sexos, del Distrito de Arequipa, con edades comprendidas entre 18 y 70 años, según el último censo del 2007.

2.2.1. Universo:

La población del distrito de Arequipa está conformada por 61,519 habitantes.

2.2.2. Muestra:

Se utilizará una muestra no probabilística, por cuotas en base a los estratos de edad y sexo, asumiendo los siguientes parámetros estadísticos:

Para el tamaño de la muestra:

Nivel confiabilidad: 95.5%

Margen de error: + - 5%

Fórmula:

$$n = \frac{N \times 400}{N + 399}$$

Dónde: N = Población

n = Muestra

$$n = \frac{61,519 \times 400}{61,519 + 399} = \frac{24,607,600}{61,918} = 397$$

$$n = 397$$

En la selección de la muestra, se conservará la proporcionalidad en cuanto a sexo y rango de edades, conformada de la siguiente manera:

Sexo femenino (51.1%) = 203

Sexo masculino (48.9%) = 194

EDADES	POBLACIÓN	HOMBRES	MUJERES
18 - 25	184	80	104
26 - 35	48	29	19
36 - 45	97	45	52
46 - 55	45	29	16
56 - 65	23	11	12
TOTAL	397	194	203

2.2.3. Estratificación de la muestra

Sitio	Muestra
Av. Salaverry	66
Av. Andrés Martínez	48
La Merced	60
Sucre	66
Av. Tacna y Arica	58
San Juan de Dios	50
Álvarez Thomas	49
Total	397

3. ESTRATEGIAS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.1. Criterios y procedimiento de recolección de datos:

- Coordinación con los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Arequipa para la presentación del proyecto de investigación y obtención de la autorización respectiva.
- Aplicación de una prueba piloto a 25 pobladores del distrito de Arequipa
- Aplicación del cuestionario validado a la muestra determinada

3.2. Procesamiento de la información:

- Tabulación de los resultados obtenidos.
- Vaciado de datos en las tablas y gráficas estadísticas.
- Tratamiento estadístico de los datos.
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.
- Formulación de conclusiones y sugerencias de la investigación.
- Redacción del informe final.

4. CRONOGRAMA

Tiempo Actividad	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Coordinación con la Subgerencia de proyectos-MPA			X	X	X																			
Realización del proyecto de Tesis						X	X	X	X	X	X	X												
Realización del planteamiento operacional.													X	X	X									
Análisis de la recaudación de datos															X	X	X	X						
Culminación del proyecto																			X	X				
Presentación del Proyecto																					X	X		



I. DATOS

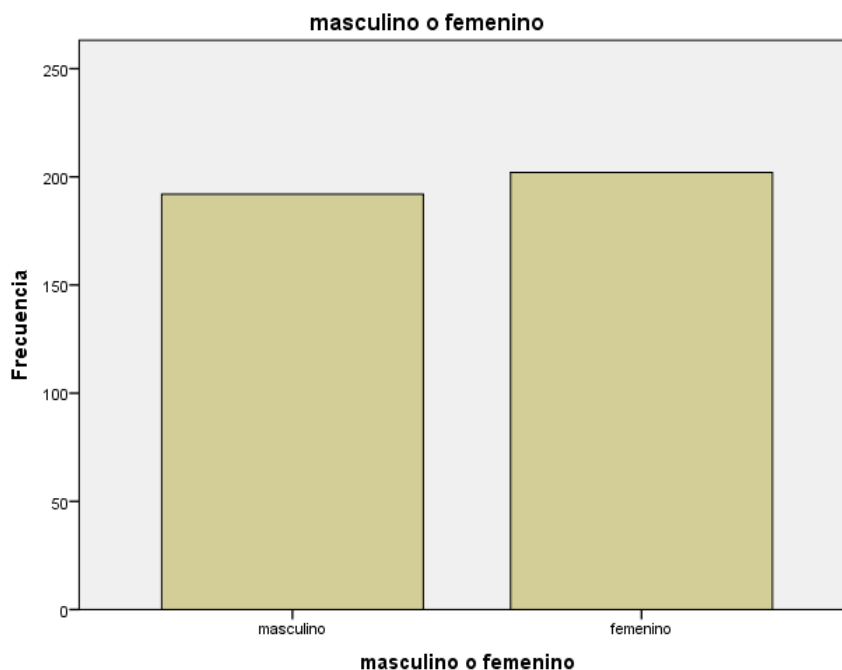
TABLA N°1
SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	192	48,4	48,7	48,7
	Femenino	202	50,9	51,3	100,0
	Total	394	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		397	100,0		

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Se puede observar que el **50.9%** son mujeres y el **48.4%** son varones, lo que indica que existe un cierto equilibrio en la muestra de ambos sexos. Tomando en consideración que existe un margen de error del **0,8%**, es decir que 3 encuestados no marcaron su sexo.

GRÁFICO N°1
SEXO



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N°2
EDAD

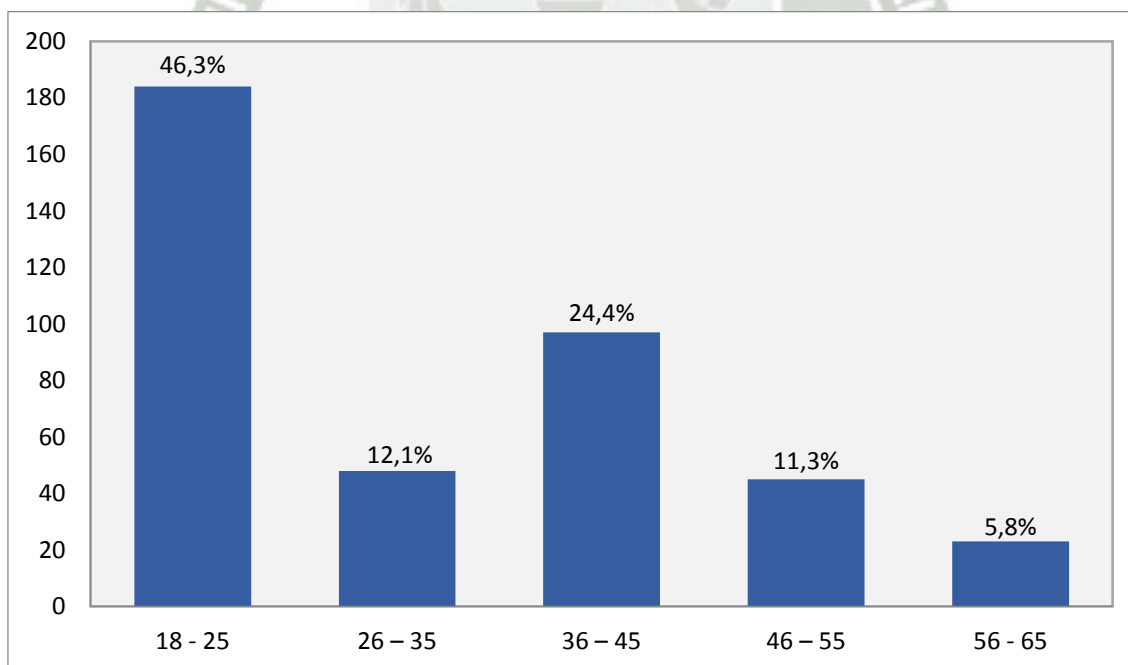
Edades	f	%
18 – 25	184	46,3
26 – 35	48	12,1
36 – 45	97	24,4
46 – 55	45	11,3
56 – 65	23	5,8
TOTAL	397	100,0

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Es decir que de los 397 encuestados, 184 (**46,3%**) pertenecen al rango de edad entre 18 – 25, 97 (**24,4%**) en el rango de 36 – 45, 48 encuestados (**12,1%**) concierne el rango de 26 – 35, 45 sujetos (**11,3%**) integran el rango de 46 – 55 y solo 23 (**5,8%**) formaron parte del rango de 56 – 65.

Se puede inferir que la mayor parte de los encuestados han sido jóvenes y adultos.

GRÁFICO N°2
EDAD



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

**TABLA N°3
OCUPACIONES**

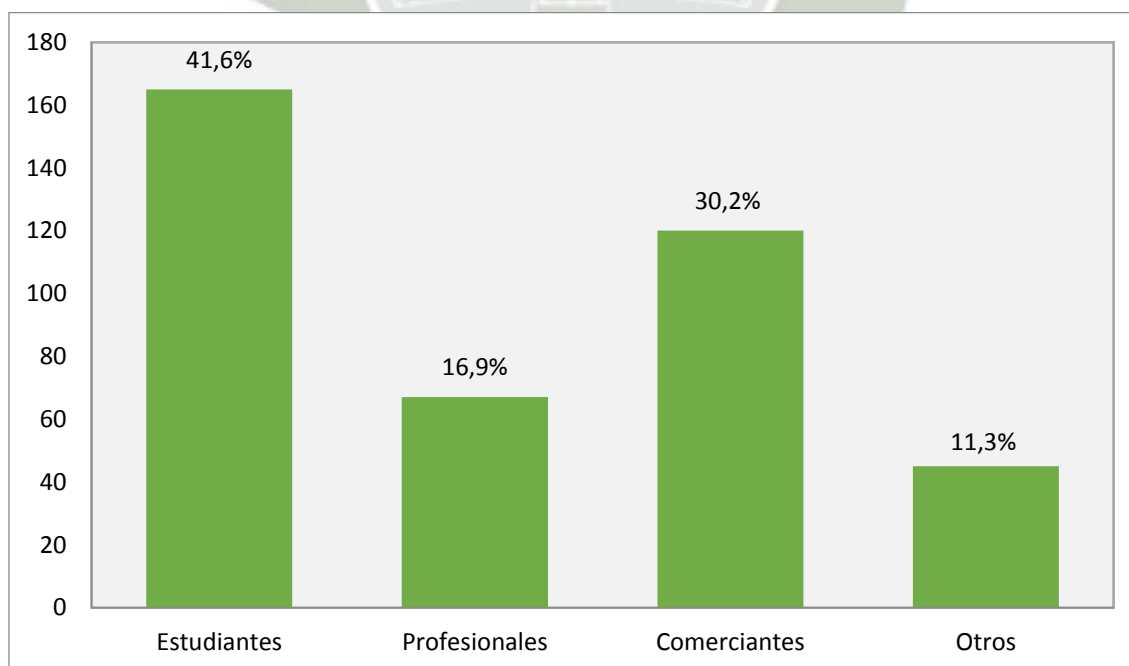
Ocupaciones	f	%
Estudiantes	165	41,6
Profesionales	67	16,9
Comerciantes	120	30,2
Otros	45	11,3
TOTAL	397	100,0

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Del total de encuestados, 165 (**41,6%**) eran estudiantes universitarios, 120 (**30,2%**) eran comerciantes, 67 (**16,9%**) eran profesionales y 45 (**11,3%**) corresponden a “otros”, lo cual hace referencia a las amas de casa, vendedores y transeúntes regulares.

Se puede deducir que la muestra estuvo conformada por un público joven, distribuida por estudiantes del Instituto Confucio y la Universidad Tecnológica del Perú. Además del concurso de los comerciantes del centro comercial La Barraca, y profesionales de la Universidad Tecnológica del Perú, Instituto del Sur y Sociedad Eléctrica de Arequipa Ltda.

**GRÁFICO N°3
OCUPACIONES**



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

**TABLA N°4
URBANIZACIÓN**

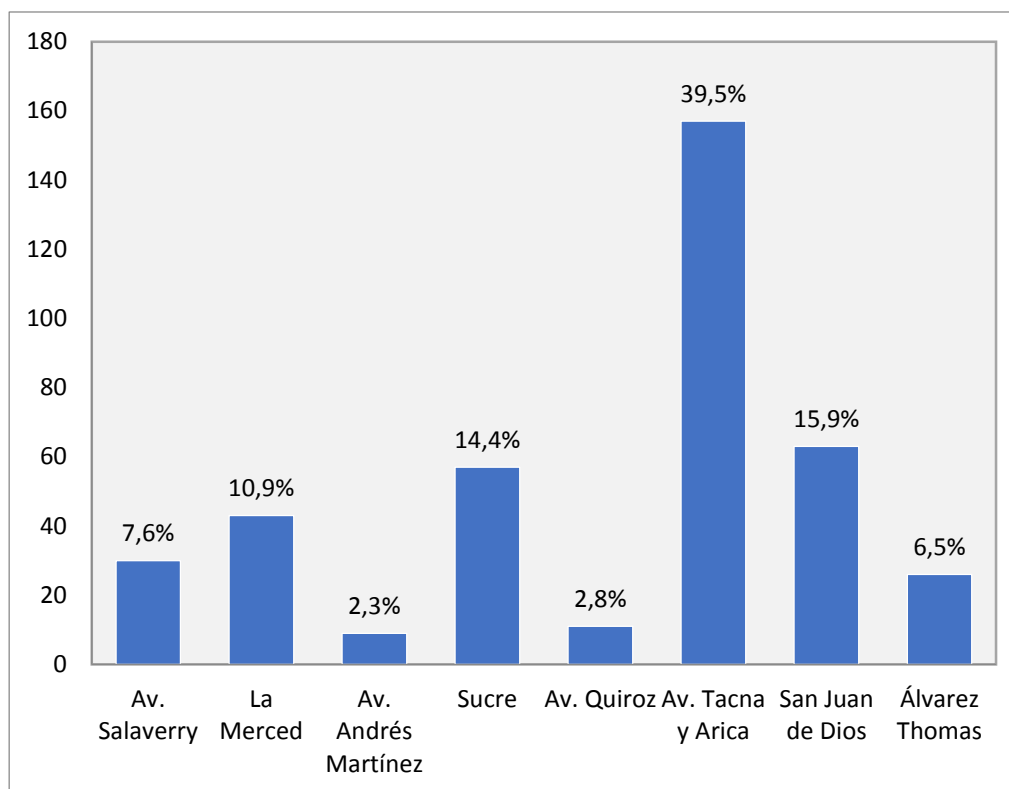
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Av. Salaverry	30	7,6	7,6	13,9
	La Merced	43	10,9	10,9	33,6
	Av. Andrés Martínez	9	2,3	2,3	35,9
	Sucre	57	14,4	14,4	50,3
	Av. Quiroz	11	2,8	2,8	53,0
	Av. Tacna y Arica	157	39,5	39,6	92,7
	San Juan de Dios	63	15,9	15,9	93,4
	Álvarez Thomas	26	6,5	6,6	100,0
	Total	396	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	0,3		
Total		397	100,0		

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Se puede apreciar que de los 397 encuestados, 157 transitan diariamente en la Avenida Tacna y Arica (**39,5%**), 63 residen en la calle San Juan de Dios (**15,9%**), 57 circulan por la calle Sucre (**14,4%**), 43 habitan en la calle La Merced (**10,9%**), 30 residen en la Avenida Salaverry (**7,6%**), 26 transitan en la calle Álvarez Thomas (**6,5%**), 11 moran en la Avenida Quiroz (**2,8%**) y 9 residen en la Avenida Andrés Martínez (**2,3%**). Considerar que el margen de error es de 0,3%, es decir que solo 1 persona no indicó su dirección.

En consecuencia, todas las personas encuestadas, transitan o viven en zonas aledañas a la obra.

GRÁFICO N°4
URBANIZACIÓN



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

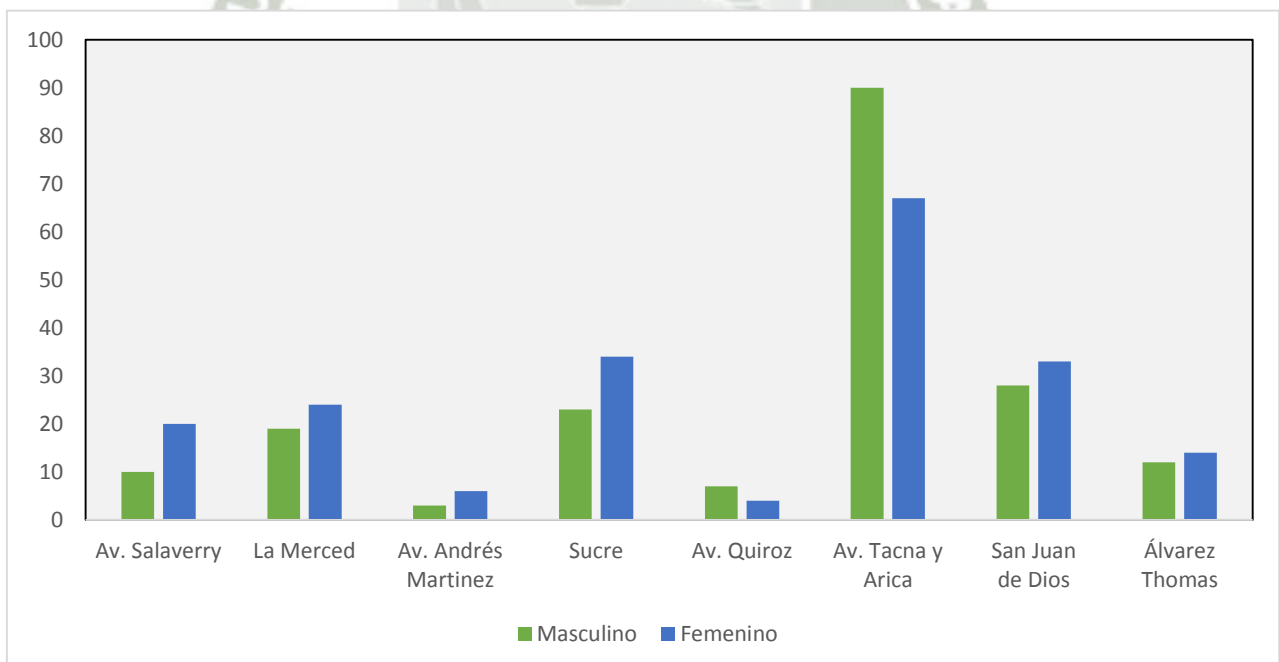
TABLA N°5
Contingencia: Urbanización / Sexo

Urbanización		Sexo				Total
		Masculino	%	Femenino	%	
Urbanización	Av. Salaverry	10	5,2	20	9,9	30
	La Merced	19	9,8	24	11,9	43
	Av. Andrés Martínez	3	1,6	6	2,9	9
	Sucre	23	11,9	34	16,8	57
	Av. Quiroz	7	3,6	4	1,9	11
	Av. Tacna y Arica	90	46,9	67	33,2	157
	San Juan de Dios	28	14,9	33	16,3	61
	Álvarez Thomas	12	6,3	14	6,9	26
	Total	192	100,0	202	100,0	394
Perdidos	Sistema	3	0,8			397

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Se observa que de las 397 personas encuestadas, 157 personas transitan por la Avenida Tacna y Arica, de las cuales 90 (**46,9%**) son del sexo masculino y 67 (**33,2%**) del sexo femenino, 61 viven en la calle San Juan de Dios, de los cuales 28 (**14,9%**) son del sexo masculino y 33 (**16,3%**) del sexo femenino, 57 circulan por la calle Sucre, de las cuales, 23 (**11,9%**) son del sexo masculino y 34 (**16,8%**) del sexo femenino, 43 residen en la calle La Merced, de los cuales 19 (**9,8%**) son del sexo masculino y 24 (**11,9%**) del sexo femenino, 30 habitan en la Avenida Salaverry, de los cuales 10 (**5,2%**) son del sexo masculino y 20 (**9,9%**) del sexo femenino, 26 residen en la calle Álvarez Thomas, de las cuales 12 (**6,3%**) del sexo masculino y 14 (**6,9%**) del sexo femenino, 11 moran en la Avenida Quiroz, de las cuales, 7 (**3,6%**) son del sexo masculino y 4 (**1,9%**) del sexo femenino. Por último, 9 residen en la Avenida Andrés Martínez, de las cuales 3 (**1,6%**) son del sexo masculino y 6 (**2,9%**) del sexo femenino, Entonces la mayoría de las personas encuestadas en la avenida Tacna y Arica son del sexo masculino.

GRÁFICO N°5
CONTINGENCIA: URBANIZACIÓN / SEXO



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

II. CONOCIMIENTO

TABLA N°6

¿Cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mala	42	10,6	10,6	10,6
	Mala	93	23,4	23,5	34,1
	Regular	209	52,6	52,8	86,9
	Buena	47	11,8	11,9	98,7
	Muy buena	5	1,3	1,3	100,0
	Total	396	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		397	100,0		

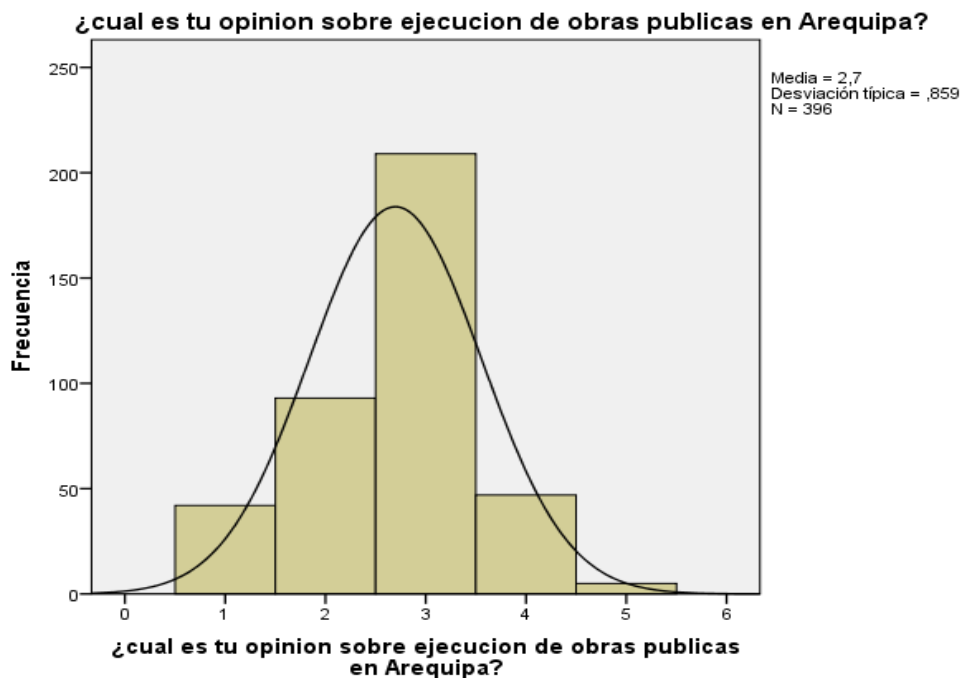
Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

En relación a la pregunta presentada en la Tabla N°6, ¿Cuál es tu opinión sobre las obras públicas en Arequipa?, 209 encuestados creen que es regular (**52,6%**), 93 dieron como respuesta que es mala (**23,4%**), 47, opinan que es buena (**11,8%**), 42, opinan que es muy mala (**10,6%**), 5 creen que la ejecución de obras públicas en la ciudad es muy buena (**1,3%**) y 01, no marcó ninguna alternativa, siendo el margen de error (**0,3%**).

Vemos que la mayoría de encuestados opinan que la obras públicas son regulares, malas y muy malas, con esta respuesta negativa sobre la ejecución de obras públicas en Arequipa podemos deducir que la población está descontenta o las desaprueba por distintas razones como el tiempo de construcción, falta de planificación y oportunidad de empoderamiento de parte de las autoridades, mientras que una minoría respondió que es buena o muy buena.

GRÁFICO N°6

¿Cuál es tu opinión sobre la ejecución de obras públicas en Arequipa?



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N°7

Contingencia: Sexo / ¿Cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa?

		Muy mala	%	Mala	%	Regular	%	Buena	%	Muy buena	%	Total
Sexo	Masculino	25	13	47	24,5	95	49,5	23	11,9	2	1	192
	Femenino	17	8,5	46	22,9	112	55,7	23	11,4	3	1,5	201
Total		42	100	93	100	207	100	46	100	5	100	393

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Se puede deducir que de las 397 personas encuestadas, 192 eran varones, de ellos se sabe que 95 (**49,5%**) estimaron que la ejecución de obras públicas en Arequipa es regular, 47 (**24,5%**) consideraron que la ejecución es mala, 25 (**13%**) opinaron que la ejecución es muy mala, 23 (**11,9%**) expresaron que la ejecución es buena y solo 2 (**1%**) creyeron que era muy buena. Del total de la muestra, 201 eran mujeres, de las cuales, 112 (**55,7%**) estimaron que la ejecución de obras públicas en Arequipa es regular, 46 (22,9%) consideraron que la ejecución es mala, 23 (**11,4%**) creyeron que la ejecución es buena, 17 (**8,5%**) opinaron que la ejecución es muy mala y solo 3 (**1,5%**) opinaron que la ejecución es muy buena.

Se aprecia que la población involucrada, tanto hombres como mujeres, opinan que la ejecución de obras públicas en la ciudad es regular, sin embargo existe una inclinación hacia una calificación negativa.

TABLA N°8
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,926	4	0,570
Razón de verosimilitudes	2,937	4	0,568
Asociación lineal por lineal	1,633	1	0,201
N de casos válidos	393		

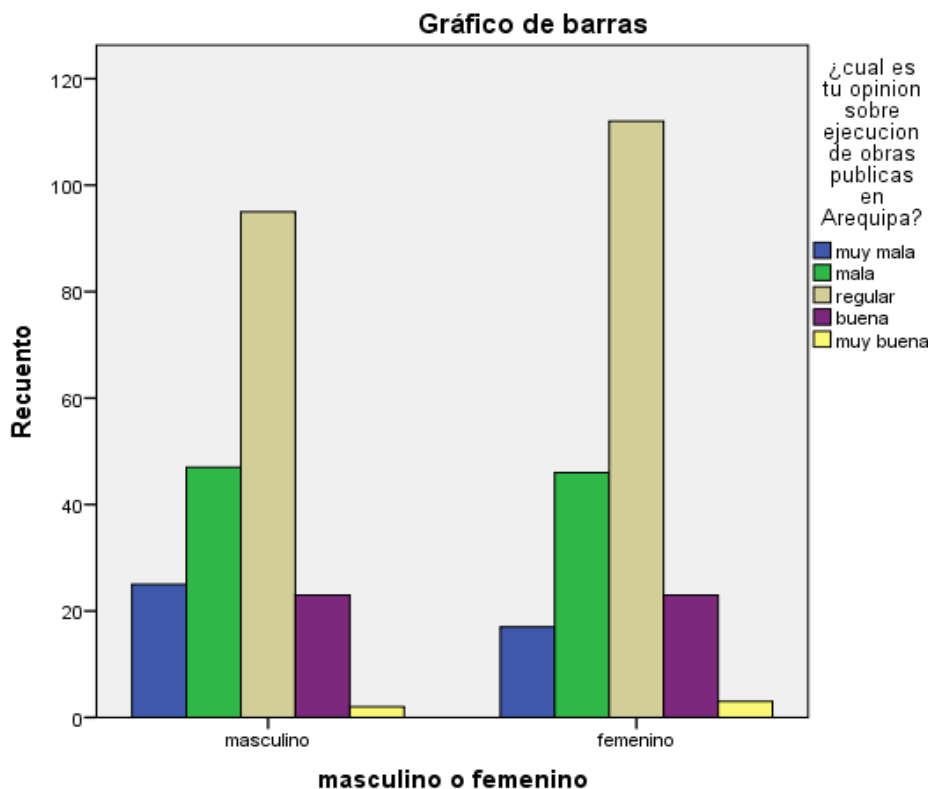
Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Según el resultado de la prueba chi cuadrado, no hay evidencia para afirmar un tipo de asociación entre la opinión sobre la ejecución de obras públicas en Arequipa y el sexo de los encuestados, ya que se desprende de la tabla que la significancia es del **57,0%** por lo tanto se acepta la hipótesis nula.

Como la significancia (**0,570**) es mayor que 0.05 se acepta H_0 , por lo que la opinión sobre la ejecución de obras públicas en Arequipa es INDEPENDIENTE del sexo de los encuestados. Lo que nos da a entender que es indistinta la opinión no está en relación las personas de sexo masculino o femenino en relación a la ejecución de obras públicas en Arequipa.

GRÁFICO N°7

Contingencia: Sexo / ¿Cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa?



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N°9

¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry Malecón- Socabaya?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	153	38,5	38,6	38,6
	No	243	61,2	61,4	100,0
	Total	396	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		397	100,0		

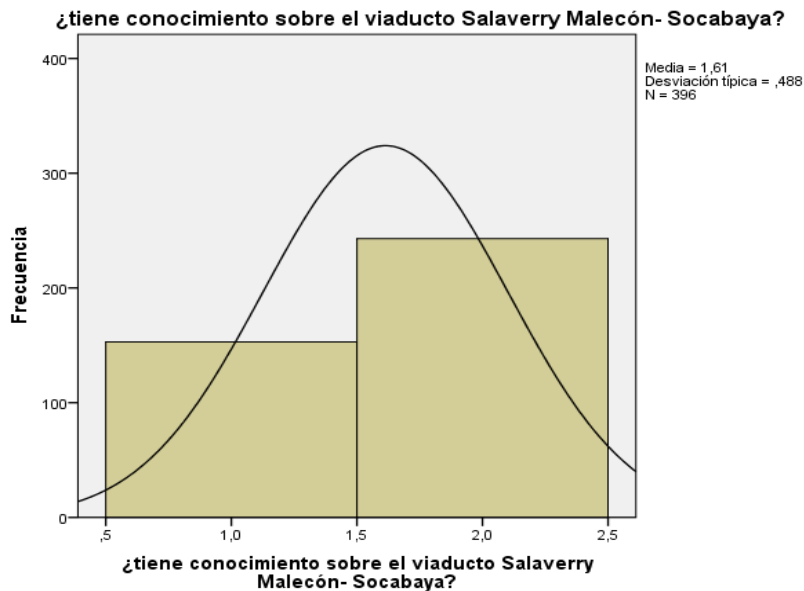
Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

En relación a la pregunta presentada en la Tabla N°9, ¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry Malecón- Socabaya? Con un total de 397 encuestados, se aprecia que 243 personas dieron como respuesta que no tienen conocimiento del Viaducto (61,2%), 153 manifestaron que sí tienen conocimiento de la obra (38,5%) 01 persona no marco alguna alternativa (0,3%).

En consecuencia, la mayoría de encuestados de la zona involucrada no tiene conocimiento sobre la construcción del viaducto Salaverry-Malecón Socabaya; asimismo manifestaron que no se les había brindado información de la obra oportunamente.

GRÁFICO N°8

¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry – Malecón Socabaya?



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N°10

Contingencia: Sexo / ¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry -Malecón Socabaya?

		¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry - Malecón Socabaya?				Total
		Sí	%	No	%	
Sexo	Masculino	84	43,8	108	56,3	192
	Femenino	68	33,8	133	66,2	201
Total		152	100	241	100	393

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Según la tabla, de las 192 personas del sexo masculino, 84 (**43,8%**) respondieron que sí tenían conocimiento y 108 (**56,3%**) respondieron que no tenían conocimiento sobre el viaducto Salaverry Malecón Socabaya. De las 201 personas del sexo femenino, 68 (**33,8%**) respondieron que sí tenían conocimiento y 133 (**66,2%**) respondieron que no tenían conocimiento sobre la obra pública.

Se interpreta que la mayoría de la población involucrada, entre hombres y mujeres, no tienen conocimiento sobre la próxima ejecución de la obra pública. Asimismo, se desprende del estudio que existe una cantidad mayor de hombres que sí tiene conocimiento sobre la obra pública.

TABLA Nº 11
Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,074	1	0,044		
Corrección por continuidad	3,666	1	0,056		
Razón de verosimilitudes	4,079	1	0,043		
Estadístico exacto de Fisher				0,049	0,028
Asociación lineal por lineal	4,063	1	0,044		
N de casos válidos	393				

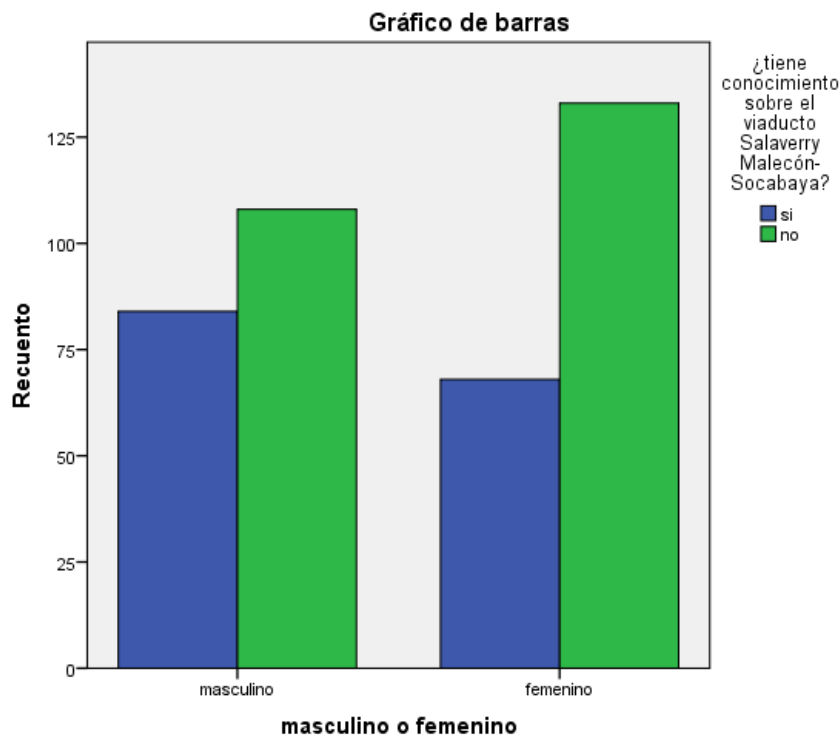
Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Según el resultado de la prueba chi cuadrado, no hay evidencia para afirmar un tipo de asociación entre la opinión sobre la ejecución de obras públicas en Arequipa y el sexo de los encuestados, ya que se desprende de la tabla que la significancia es del **4,4%** por lo tanto se confirma la hipótesis nula.

Como la significancia (**0,044**) es menor que 0.05 se acepta H_0 , por lo que el conocimiento sobre el viaducto Salaverry – Malecón Socabaya es INDEPENDIENTE del sexo de los encuestados. Lo que nos da a entender que no existe relación entre el nivel de conocimiento del viaducto Salaverry – Malecón Socabaya y el sexo de los encuestados.

GRÁFICO N°9

Contingencia: Sexo / ¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry -Malecón Socabaya?



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N°12

Contingencia: Sexo / ¿Cuál es tu opinión sobre la ejecución de obras públicas en Arequipa? / ¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry - Malecón Socabaya?

¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry - Malecón Socabaya?			¿Cuál es tu opinión sobre la ejecución de obras públicas en Arequipa?					Total
			Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	
Sí	Sexo	Masculino	15	22	37	10	0	84
		Femenino	3	20	33	8	3	67
	Total		18	42	70	18	3	151
No	Sexo	Masculino	10	25	58	13	2	108
		Femenino	14	26	78	15	0	133
	Total		24	51	136	28	2	241
Total	Sexo	Masculino	25	47	95	23	2	192
		Femenino	17	46	111	23	3	200
	Total		42	93	206	46	5	392

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Se desprende de la Tabla N°12 que 151 respondieron que sí tenían conocimiento sobre el viaducto Salaverry – Malecón Socabaya, entre hombres y mujeres. Específicamente, 84 varones contestaron que sí tenían conocimiento, de los cuales 15 opinaron que la ejecución de obras públicas es muy mala, 22 consideraron que la ejecución es mala, 37 estimaron que la ejecución es regular, 10 creyeron que es buena y ninguno opinó que la ejecución sea muy buena. Asimismo, de las 67 mujeres que respondieron que sí, 3 opinaron que la ejecución es muy mala, 20 consideraron que la ejecución es mala, 33 estimaron que la ejecución es regular, 8 creyeron que es buena y 3 opinaron que es muy buena.

Por el contrario, de los 397 encuestados, 241 respondieron que no tenían conocimiento alguno sobre la obra pública, entre hombres y mujeres. Específicamente, 108 varones contestaron que no, de los cuales, 10 opinaron que la ejecución de obras públicas en Arequipa es muy mala, 25 estimaron que la ejecución es mala, 58 consideraron que la ejecución es regular, 13 creyeron que la ejecución es buena y solo 2 opinaron que es buena. Asimismo, de las 133 mujeres que replicaron que no, 14 opinaron que la ejecución es muy mala, 26 consideraron que la ejecución es mala, 78 estimaron que la ejecución es regular, 15 creyeron que la ejecución es buena y ninguna opinó que sea muy buena.

Se puede observar que la gran mayoría de las personas encuestadas no tienen conocimiento sobre el viaducto Salaverry – Malecón Socabaya, lo que resulta perjudicial para la próxima ejecución de la obra. Asimismo se puede deducir que la mayoría de las personas encuestadas, con o sin conocimiento sobre el viaducto Salaverry – Malecón Socabaya, opinan que la ejecución de las obras públicas en Arequipa es regular, sin embargo, existe una inclinación hacia una calificación más negativa.

TABLA N° 13
Prueba d chi-cuadrado

¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry Malecón- Socabaya?		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Sí	Chi-cuadrado de Pearson	9,756	4	,045
	Razón de verosimilitudes	11,521	4	,021
	Asociación lineal por lineal	4,617	1	,032
	N de casos válidos	151		
No	Chi-cuadrado de Pearson	3,212	4	,523
	Razón de verosimilitudes	3,959	4	,412
	Asociación lineal por lineal	,100	1	,751
	N de casos válidos	241		
Total	Chi-cuadrado de Pearson	2,815	4	,589
	Razón de verosimilitudes	2,826	4	,587
	Asociación lineal por lineal	1,588	1	,208
	N de casos válidos	392		

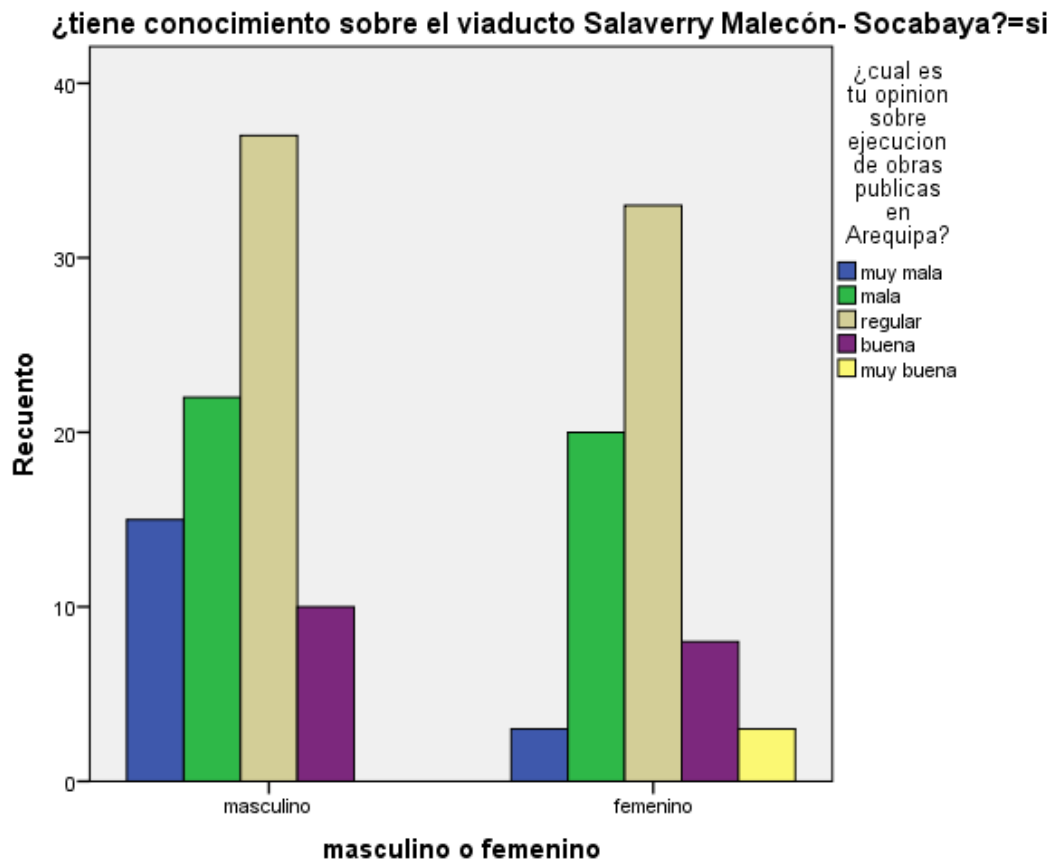
Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

La prueba chi cuadrado para el caso de las personas encuestadas que dijeron “**sí**” tener conocimiento en relación a la construcción del viaducto Salaverry Malecón- Socabaya, nos indica que sí existe evidencia de una asociación entre las variables pues la significancia fue de **04,5%**. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Determinándose que la minoría de los encuestados tienen conocimiento del viaducto Salaverry Malecón- Socabaya.

En cuanto a los encuestados que respondieron “**no**” tener conocimiento sobre el viaducto Salaverry Malecón- Socabaya se desprende que no existe una asociación de las variables sexo y conocimiento del viaducto Salaverry Malecón- Socabaya. Ya que la significancia fue del **52,3%**, lo que nos lleva a aceptar la hipótesis nula, entendiendo que los encuestados que desconocen del viaducto Salaverry Malecón- Socabaya no presentan relación con respecto a su condición sexual.

GRÁFICO N°10

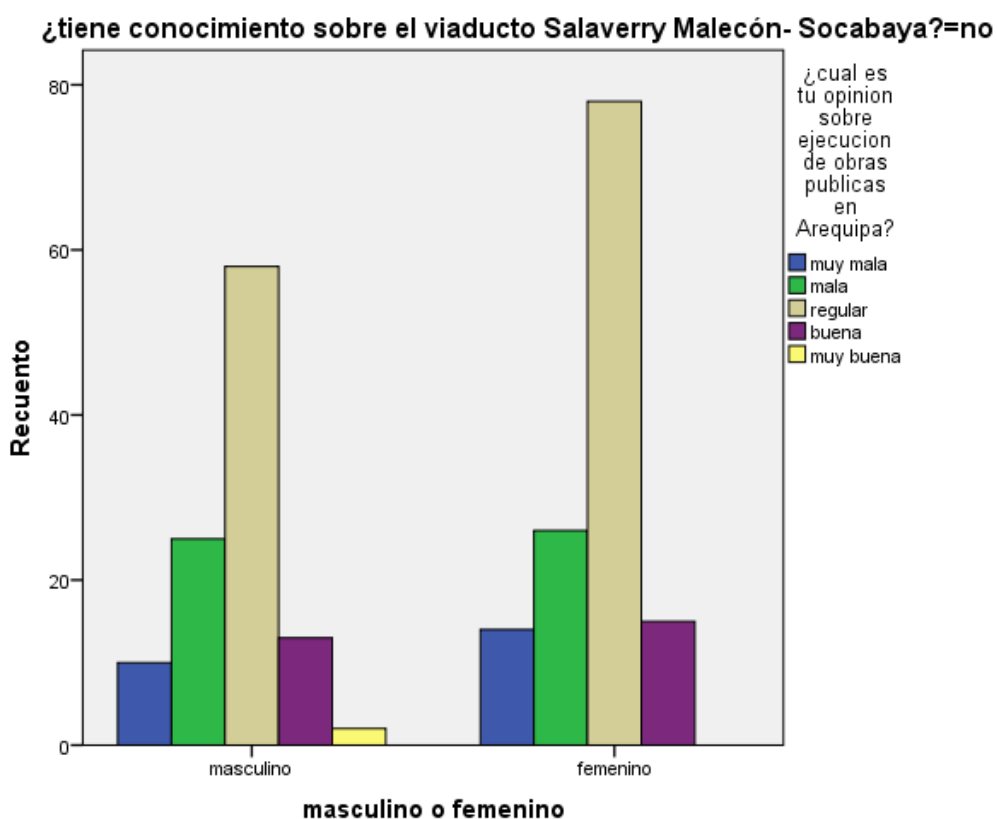
Contingencia: Sexo / ¿Cuál es tu opinión sobre la ejecución de obras públicas en Arequipa? / ¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry - Malecón Socabaya? Sí



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

GRÁFICO N°11

Contingencia: Sexo / ¿Cuál es tu opinión sobre la ejecución de obras públicas en Arequipa? / ¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry - Malecón Socabaya? NO



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N°14

Contingencia: Urbanización / ¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry - Malecón Socabaya? / ¿Cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa?

¿Cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa?			¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry - Malecón Socabaya?		Total
			Sí	No	
Muy mala	Urbanización	Salaverry	2	0	2
		La Merced	4	9	13
		Av. Andrés Martínez	0	1	1
		Sucre	2	3	5
		Av. Quiroz	2	1	3
		Av. Tacna y Arica	8	10	18
	Total	18	24	42	
Mala	Urbanización	Salaverry	3	8	11
		La Merced	10	11	21
		Av. Andrés Martínez	1	1	2
		Sucre	13	10	23
		Av. Quiroz	1	1	2
		Av. Tacna y Arica	11	16	27
		San Juan de Dios	1	0	1
	Álvarez Thomas	2	3	5	
Total	42	50	92		
Regular	Urbanización	Salaverry	10	23	33
		La Merced	14	22	36
		Av. Andrés Martínez	2	1	3
		Sucre	17	6	23
		Av. Quiroz	1	3	4
		Av. Tacna y Arica	24	68	92
		San Juan de Dios	1	1	2
	Álvarez Thomas	2	13	15	
Total	71	137	208		
Buena	Urbanización	Salaverry	3	4	7
		La Merced	4	4	8
		Av. Andrés Martínez	1	2	3
		Sucre	2	3	5
		Av. Quiroz	1	0	1
		Av. Tacna y Arica	6	11	17
	Álvarez Thomas	1	5	6	
Total	18	29	47		

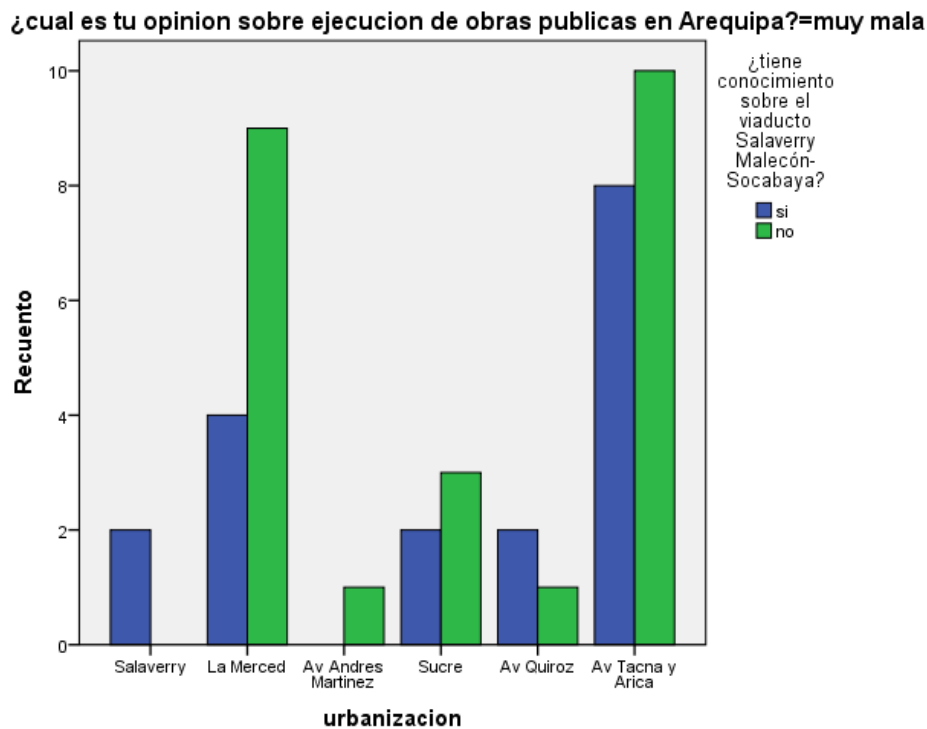
Muy buena	Urbanización	Salaverry	1	0	1
		Sucre	1	0	1
		Av. Quiroz	0	1	1
		Av. Tacna y Arica	1	1	2
	Total		3	2	5
Total	Urbanización	Salaverry	19	35	54
		La Merced	32	46	78
		Av. Andrés Martínez	4	5	9
		Sucre	35	22	57
		Av. Quiroz	5	6	11
		Av. Tacna y Arica	50	106	156
		San Juan de Dios	2	1	3
	Álvarez Thomas	5	21	26	
Total		152	242	394	

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Se puede deducir que la mayor parte de los encuestados considera que la ejecución de obras públicas es regular, lo cual refleja un alto nivel de ambigüedad, hay que resaltar que la mayoría son transeúntes de la avenida Tacna y Arica, la cual está constituida en su mayoría por jóvenes universitarios, quienes serán directamente afectados con la próxima construcción del viaducto Salaverry – Malecón Socabaya. Sin embargo, la gran mayoría se encuentra desinformada al respecto.

GRÁFICO N°12

Contingencia: Urbanización / ¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry - Malecón Socabaya? / ¿Cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa? MUY MALA



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

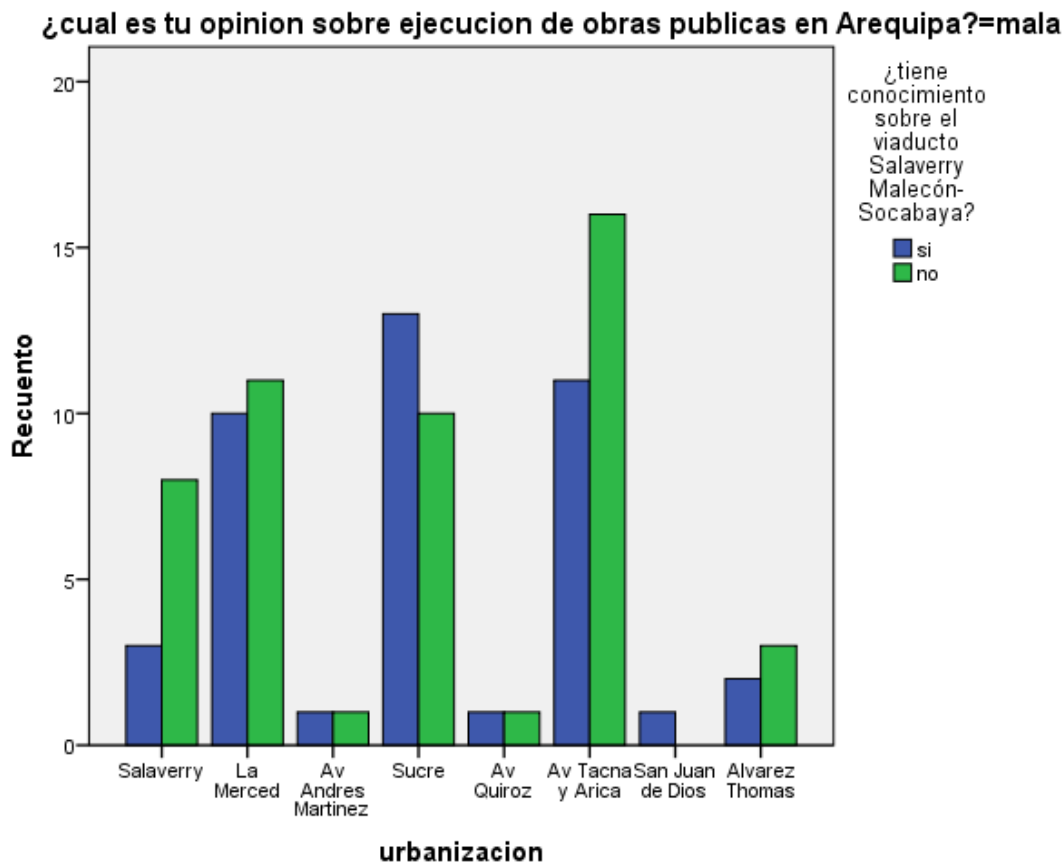
Se aprecia que del total de la muestra, 42 encuestados opinaron que la ejecución de obras públicas en Arequipa es **Muy mala**, de los cuales 18 respondieron que **Sí** tenían conocimiento sobre el **viaducto Salaverry – Malecón Socabaya**; de este conjunto, la mayoría eran de la avenida Tacna y Arica (8), seguido por el grupo de la calle La Merced (4), después los grupos de la calle Sucre (2), la avenida Quiroz (2) y la avenida Salaverry (2). De los 42 encuestados 24 replicaron que **No**, entre los cuales, la mayoría eran de la avenida Tacna y Arica (10), seguido por el grupo de la calle La Merced (9), después los de la calle Sucre (3) y en seguida los de la avenida Andrés Martínez (1) y avenida Quiroz (1).

Se puede observar que, la mayoría de los encuestados cuya opinión es que la ejecución de obras públicas en Arequipa es muy mala, no tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry – Malecón Socabaya. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, con o sin conocimiento sobre el viaducto, transita por la avenida Tacna y Arica.

Los transeúntes de esta avenida, en su mayoría son jóvenes universitarios, por lo tanto este segmento poblacional tiene una opinión negativa sobre la ejecución de obras públicas en Arequipa, y además se encuentra desinformada.

GRÁFICO N°13

Contingencia: Urbanización / ¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry - Malecón Socabaya? / ¿Cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa? MALA



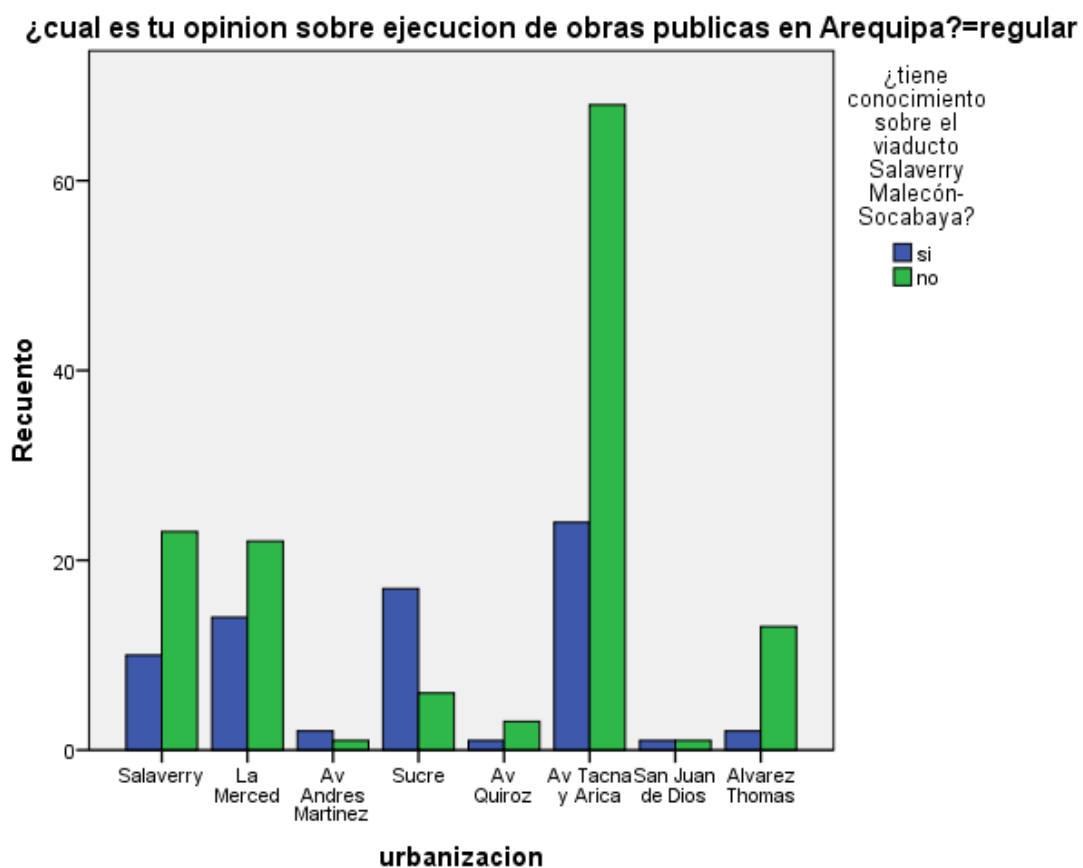
Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Del total de encuestados, 92 estimaron que la ejecución de obras públicas es **Mala**, de los cuales 42 **Sí** tenían información acerca **del viaducto Salaverry – Malecón Socabaya**, de ellos se conoce que la mayoría eran de la calle Sucre (13), seguido por los encuestados de la avenida Tacna y Arica (11), después los de la calle la Merced (10), en seguida los de la avenida Salaverry (3), posteriormente los de la calle Álvarez Thomas (2), seguido por los de la avenida Andrés Martínez (1), avenida Quiroz (1) y la calle San Juan de Dios (1). De los 92 encuestados 50 contestaron que **No**, de este conjunto se sabe que la mayoría era de la avenida Tacna y Arica (16), seguido por los encuestados de la calle La Merced (11), después los de la calle Sucre (10), luego los de avenida Salaverry (8), posteriormente los de la calle Álvarez Thomas (3), la avenida Andrés Martínez (1) y la avenida Quiroz (1)

Se puede observar que la mayoría de los encuestados que no tienen conocimiento sobre el viaducto Salaverry – Malecón Socabaya, y que consideran que la ejecución de obras públicas en Arequipa es mala, viven y/o transitan por la avenida Tacna y Arica. Por otro lado, el grupo de encuestados, que sí tiene conocimiento sobre la obra pública y opina que la ejecución es mala, viven y/o transitan por la calle Sucre. Por consiguiente, una cantidad moderada de estudiantes tiene una opinión negativa acerca de la ejecución de obras públicas y no cuentan con información suficiente sobre el viaducto. Del mismo modo, una cantidad regular de profesionales, entre jóvenes y adultos, también tienen una opinión negativa sobre las obras públicas, con la diferencia de que ellos sí tienen conocimiento sobre el viaducto.

GRÁFICO N°14

Contingencia: Urbanización / ¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry - Malecón Socabaya? / ¿Cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa? REGULAR



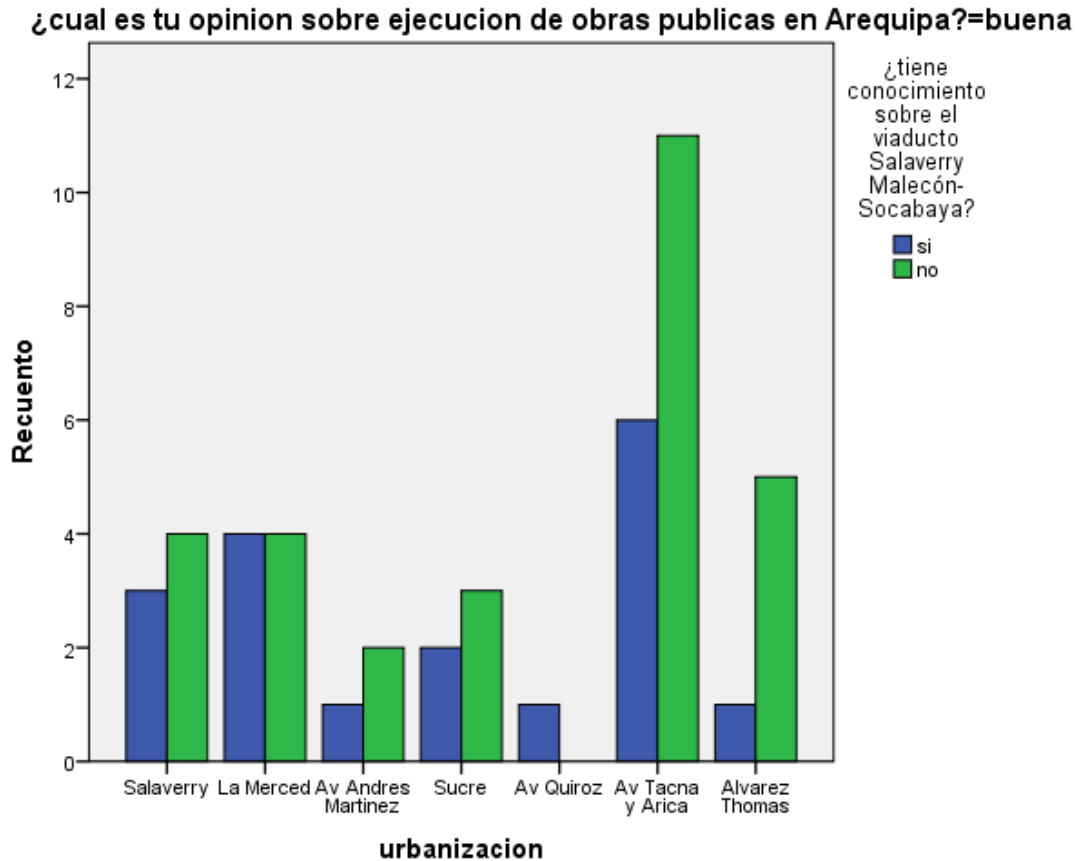
Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Se desprende del estudio que 208 consideraron que la ejecución de obras públicas es **Regular**, de los cuales 71 **Sí** tenían conocimiento sobre la **obra pública**, de los mismos se conoce que la mayoría eran de la avenida Tacna y Arica (**24**), seguido por los encuestados de la calle Sucre (**17**), luego los de la calle Las Merced (**14**), en seguida los de la avenida Salaverry (**10**), posteriormente los de la avenida Andrés Martínez (**2**), avenida Quiroz (**1**) y los de la calle San Juan de Dios (**1**). De los 208 encuestados 137 respondieron que **No**, de ese conjunto se conoce que la mayoría era de la avenida Tacna y Arica (**68**), seguido por los encuestados de la avenida Salaverry (**23**), después los de la calle La Merced (**22**), luego los de la calle Álvarez Thomas (**13**), en seguida los de la calle Sucre (**6**), posteriormente los de avenida Quiroz (**3**), la avenida Andrés Martínez (**1**) y la calle San Juan de Dios (**1**).

Por consiguiente se observa que la mayor parte de los encuestados que calificaron como regular la ejecución de obras públicas en Arequipa, no está informado sobre el viaducto Salaverry – Malecón Socabaya. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, con o sin conocimiento del viaducto, que califica la ejecución de obras públicas como regular, viven y/o transitan por la avenida Tacna y Arica. Por lo tanto, una cantidad alta de estudiantes presenta una opinión ambigua acerca de las obras públicas, y la mayoría de ellos desconoce acerca del viaducto.

GRÁFICO N°15

Contingencia: Urbanización / ¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry - Malecón Socabaya? / ¿Cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa? BUENO



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

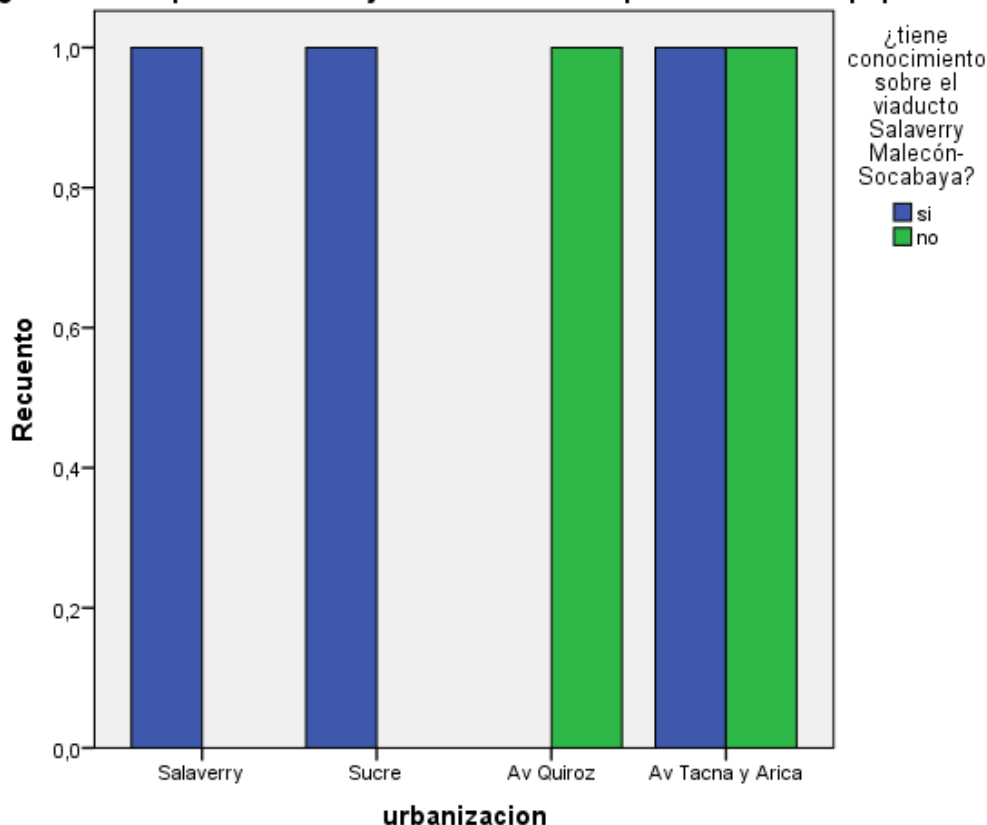
Del total de la muestra, 47 expresaron que la ejecución de las obras públicas es **Buena**, de los cuales 18 **Sí** tenían conocimiento sobre la **obra pública**, de este conjunto se conoce que la mayoría eran de la avenida Tacna y Arica (6), seguido por los encuestados de la calle La Merced (4), después los de la avenida Salaverry (3), en seguida los de la calle Sucre (2), posteriormente los de la avenida Andrés Martínez (1), avenida Quiroz (1) y calle Álvarez Thomas (1). De los 47 encuestados 29 respondieron que **No**, de ellos se sabe que la mayoría eran de la avenida Tacna y Arica (11), seguido por los encuestados de la calle Álvarez Thomas (5), luego los de la avenida Salaverry (4) y la calle La Merced (4), en seguida los de la calle Sucre (3), y posteriormente los de la avenida Andrés Martínez (2).

Se puede observar que la mayoría de los que estimaron que la ejecución de obras públicas es buena, no tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry – Malecón Socaba. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, con o sin conocimiento del viaducto Salaverry – Malecón Socabaya, que opinan que la ejecución de obras públicas es buena, transitan por la avenida Tacna y Arica. Por lo tanto, una cantidad importante de estudiantes opina que la ejecución de obras públicas en Arequipa es buena. Sin embargo, la mayoría de ellos no está informado sobre el viaducto Salaverry – Malecón Socabaya.

GRÁFICO N°16

Contingencia: Urbanización / ¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry - Malecón Socabaya? / ¿Cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa? BUENA

¿cual es tu opinion sobre ejecucion de obras publicas en Arequipa?=muy buena



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

De los 397 encuestados solo 5 personas opinaron que la ejecución de obras públicas en Arequipa es **Muy buena**, de los cuales **1** era de la avenida Salaverry, **1** de la calle Sucre y **1** de la avenida Tacna y Arica. Por otro lado, de los 5 encuestados **2** no tenían conocimiento sobre el viaducto y eran de la avenida Quiroz y Avenida Tacna y Arica. Se puede observar que una cantidad muy mínima de encuestados, tiene una opinión muy positiva sobre la ejecución de obras públicas, y aun así, solo 2 de ellos estaban informados sobre el viaducto Salaverry – Malecón Socabaya.



III. INFORMACIÓN

FRECUENCIAS

TABLA N°15

¿Cómo calificaría su nivel de información sobre el viaducto Salaverry Malecón-Socabaya?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mala	176	44,3	45,2	45,2
	Mala	87	21,9	22,4	67,6
	Regular	95	23,9	24,4	92,0
	Buena	23	5,8	5,9	97,9
	muy buena	8	2,0	2,1	100,0
	Total	389	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,0		
Total		397	100,0		

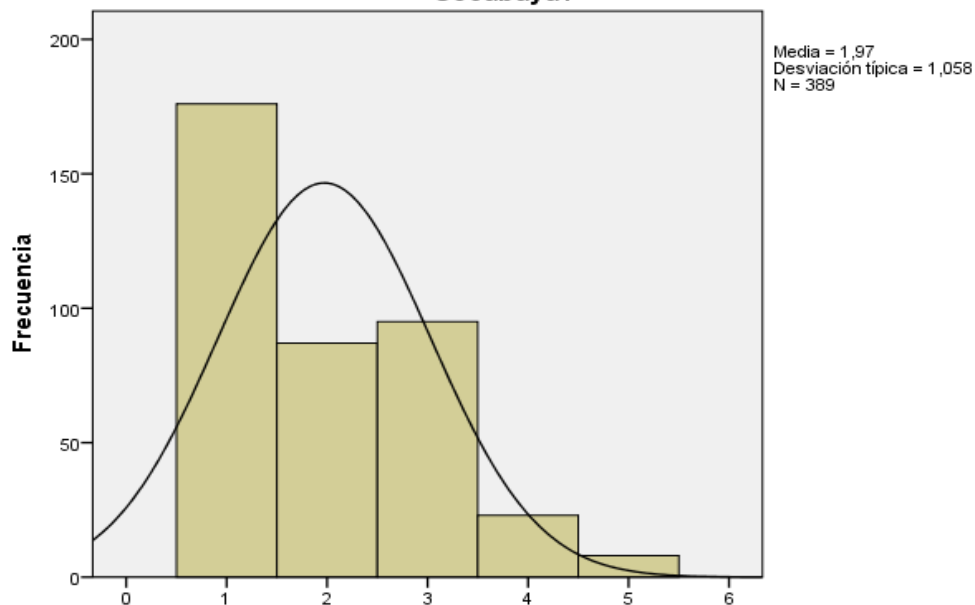
Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

En relación a la pregunta presentada en la Tabla N°16, ¿Cómo calificaría su nivel de información sobre el viaducto Salaverry Malecón –Socabaya?, 176 encuestados califican que es muy mala (**44,3%**), 95 encuestados califican regular (**23,95%**), 87 personas opinan que es mala (**21,9%**), 23 personas que participaron en el estudio de campo creen que es buena (**5,8%**), 8 de ellos dieron como respuesta muy buena (**2,0%**) y 08, no dieron respuesta alguna (**2,0%**).

Por lo tanto, una gran parte de la población involucrada califica de muy mala, mala y regular su nivel de información con respecto a la obra pública, en comparación de quienes opinan que es buena o muy buena; afirmando que definitivamente las personas encuestadas señalan la necesidad de estar más informadas respecto a la obra pública.

GRÁFICO N°17

¿como calificaria su nivel de informacion sobre el viaducto Salaverry Malecón- Socabaya?



¿como calificaria su nivel de informacion sobre el viaducto Salaverry Malecón- Socabaya?

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N° 16

¿Por cuál medio de comunicación se enteró sobre la obra pública?

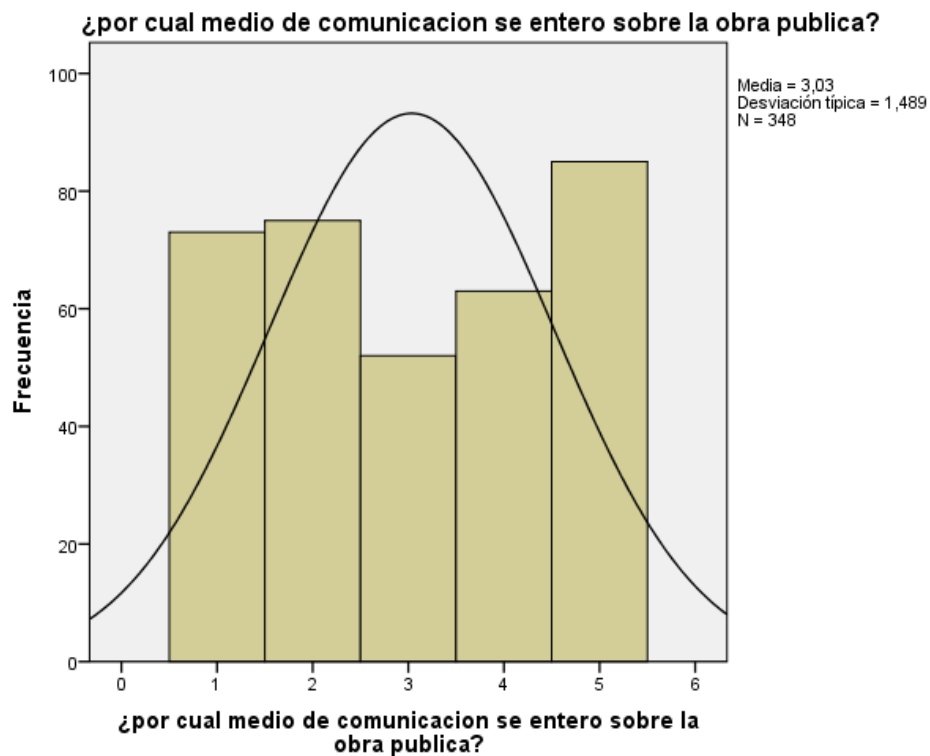
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Televisión	73	18,4	21,0	21,0
	Radio	75	18,9	21,6	42,5
	periódico	52	13,1	14,9	57,5
	redes sociales	63	15,9	18,1	75,6
	Otros	85	21,4	24,4	100,0
	Total	348	87,7	100,0	
Perdidos	Sistema	49	12,3		
Total		397	100,0		

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

En relación a la pregunta presentada en la Tabla N° 17 ¿por cuál medio de comunicación se enteró sobre la obra pública?, 85 encuestados se enteraron por otros medios de comunicación(**21,4%**), 75 encuestados conocieron de la obra pública por la radio (18,9%), seguido por la televisión con 73 personas (**18,9%**), 63 encuestados se informaron por medio de las redes sociales(**15,9%**), 52 personas tienen conocimiento del a obra por medio del periódico(**13,1%**) y 49 no dieron respuesta alguna(**12,3%**).

Se puede determinar que hay una distribución casi homogénea entre las respuestas de las personas encuestadas.

GRÁFICO N°18



Fuente: Elaboración propia mayo 2017

TABLA N°17

¿Cuál medio de comunicación es el más accesible en su localidad?

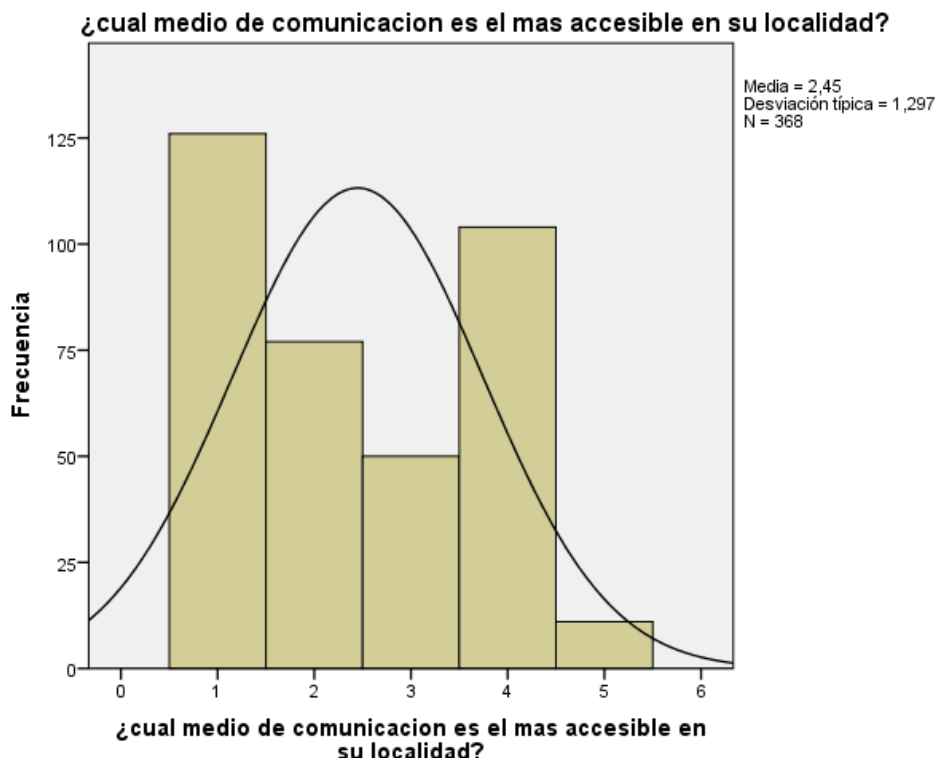
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	televisión	126	31,7	34,2	34,2
	radio	77	19,4	20,9	55,2
	periódico	50	12,6	13,6	68,8
	redes sociales	104	26,2	28,3	97,0
	otros	11	2,8	3,0	100,0
	Total	368	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	29	7,3		
Total		397	100,0		

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

En relación a la pregunta presentada en la Tabla N° 18, (medios de comunicación considerados), 85 encuestados se enteraron por otros medios (**21,4%**), 75 supieron de la obra pública por la radio (**18,9%**), 73 se enteraron por la televisión (**18,4%**), 63 personas por medio de redes sociales (**15,9%**), un total de 52 leyeron en el periódico sobre la construcción del viaducto (**13,1%**), y 29 personas no marcaron ninguna alternativa (**7,3%**).

Podemos afirmar que las personas que se enteraron de la obra pública lo hicieron por diferentes medios de comunicación, como la televisión, redes sociales, el periódico y otros medios como el de persona a persona o paneles ubicados estratégicamente, destacando un buen empleo de los mismos de parte de MPA.

GRÁFICO N°19



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N° 18

¿Le gustaría recibir más información con respecto a la obra pública?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	346	87,2	88,5	88,5
	no	44	11,1	11,3	99,7
	Total	391	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,5		
Total		397	100,0		

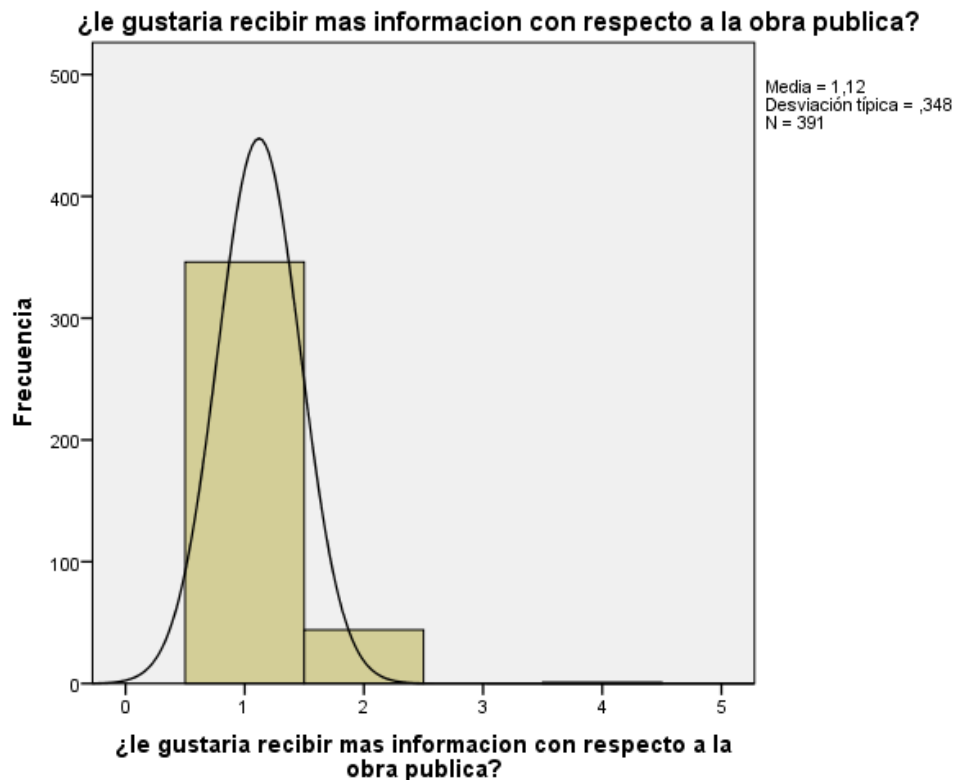
Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Fuente: Elaboración propia mayo 2017

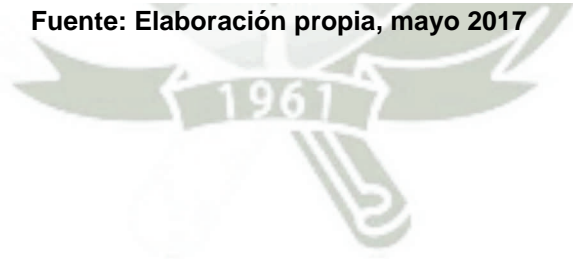
En relación a la pregunta presentada en la Tabla N° 19, ¿Le gustaría recibir más información con respecto a la obra pública? 346 personas encuestadas dieron como respuesta el **SÍ (87,2%)**, mientras que 44 de ellas opinan que **NO** les gustaría obtener información de la obra **(11,1%)** y 7 personas no marcaron ninguna alternativa **(1,5%)**.

La mayoría de la población del distrito de Arequipa (cercado) le interesa estar más informados sobre las obras públicas y opinar sobre los cambios en la ciudad, mientras que un porcentaje menor de las personas encuestadas no creen que lo hagan en adelante o que no les interesa.

GRÁFICO N° 20



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017



CORRELACIONES

TABLA N° 19

		¿Cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa?	¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry Malecón-Socabaya?	¿Cómo calificaría su nivel de información sobre el viaducto Salaverry Malecón-Socabaya?	¿Por cuál medio de comunicación se enteró sobre la obra pública?	¿Cuál medio de comunicación es el más accesible en su localidad?	¿Le gustaría recibir más información con respecto a la obra pública?
N	Válidos	396	396	389	348	368	391
	Perdidos	1	1	8	49	29	6
Media		2,70	1,61	1,97	3,03	2,45	1,12
Desv. Típ.		,859	,488	1,058	1,489	1,297	,348
Mínimo		1	1	1	1	1	1
Máximo		5	2	5	5	5	4

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

A partir de la información en la Tabla N° 20, podemos precisar que se presenta mayor homogeneidad de las respuestas frente a las preguntas: ¿le gustaría recibir más información con respecto a la obra pública? Cuya desviación típica es de **0,348** y ¿tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry Malecón- Socabaya? Cuya desviación típica es de **0,488**. Mientras que frente a las preguntas: ¿cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa?, ¿cómo calificaría su nivel de información sobre el viaducto Salaverry Malecón- Socabaya?, ¿por cuál medio de comunicación se enteró sobre la obra pública? Y ¿cuál medio de comunicación es el más accesible en su localidad? Podemos afirmar que las respuestas son heterogéneas.

TABLA N° 20

	Media	Desviación típica	N
¿Cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa?	2,70	,859	396
¿Tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry Malecón- Socabaya?	1,61	,488	396
¿Le gustaría recibir más información con respecto a la obra pública?	1,12	,348	391

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

En la Tabla N° 21 se observa que frente a las preguntas: ¿tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry Malecón- Socabaya? Y ¿le gustaría recibir más información con respecto a la obra pública?, las respuestas son más homogéneas. Mientras que en

relación a la pregunta ¿cuál es tu opinión sobre ejecución de obras públicas en Arequipa?, se observa una desviación del 0,859 que señala que las respuestas son más dispersas y por lo tanto heterogéneas.

IV. EXPECTATIVAS

FRECUENCIAS

TABLA N° 21

¿Cuán probable cree que habrán mejoras en la calidad de vida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estoy seguro de que no ocurrirá	18	4,5	4,6	4,6
	Es difícil que ocurra	52	13,1	13,3	17,9
	Puede que sí / puede que no	135	34,0	34,5	52,4
	Probablemente ocurra	127	32,0	32,5	84,9
	Estoy seguro de que ocurrirá	58	14,6	14,8	99,7
	13,00	1	,3	,3	100,0
	Total	391	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,5		
Total		397	100,0		

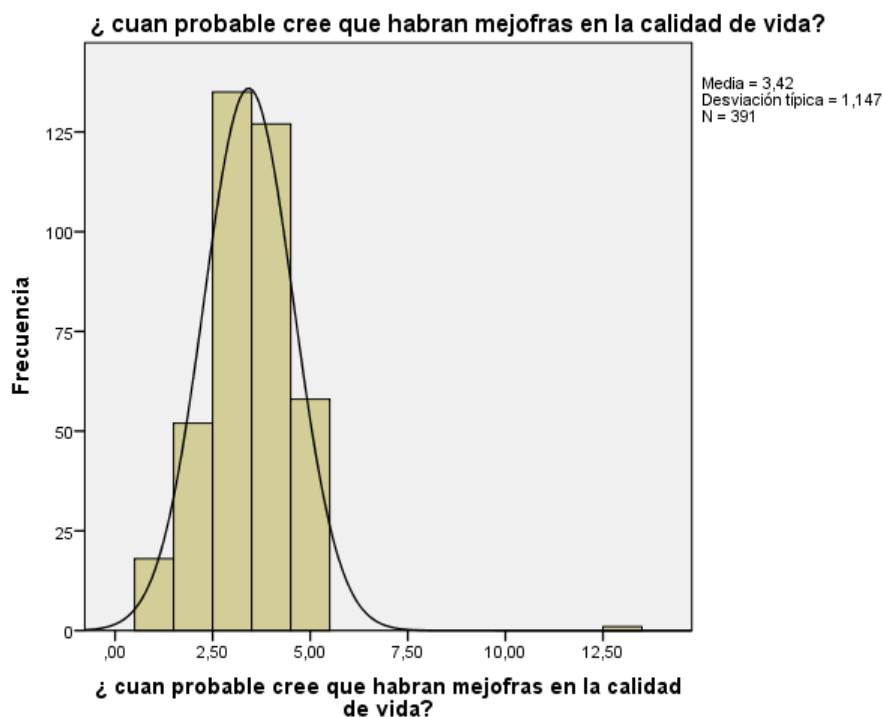
Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Según los datos obtenidos los encuestados reaccionaron así a la pregunta ¿Cuán probable cree que habrán mejoras en la calidad de vida?, 135 opinan que puede que sí/puede que no (**34,0%**), con la alternativa probablemente ocurra 127 personas coincidieron (**32,0%**), 58 encuestados están de acuerdo que seguro ocurrirá (**14,6%**), 52 creen que es difícil que ocurra (**13,1%**) 18 personas piensan que es seguro que no ocurrirá (**4,5%**) y 6 personas no marcaron ninguna alternativa (**1,5%**).

En consecuencia, una gran parte de la población involucrada opina que probablemente haya una mejora en la calidad de vida, que las obras públicas en la actualidad resuelven problemas como el tráfico de la ciudad y la disminución de tiempo de viaje de un destino a otro; una cantidad en minoría, pero también importante, creen

que es difícil que ocurra o están seguros que no ocurrirá con opiniones en contra de las últimas obras ejecutadas por la MPA.

GRÁFICO N° 21



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N° 22

¿Cuán probable cree que habrá mayor oportunidad de trabajo?

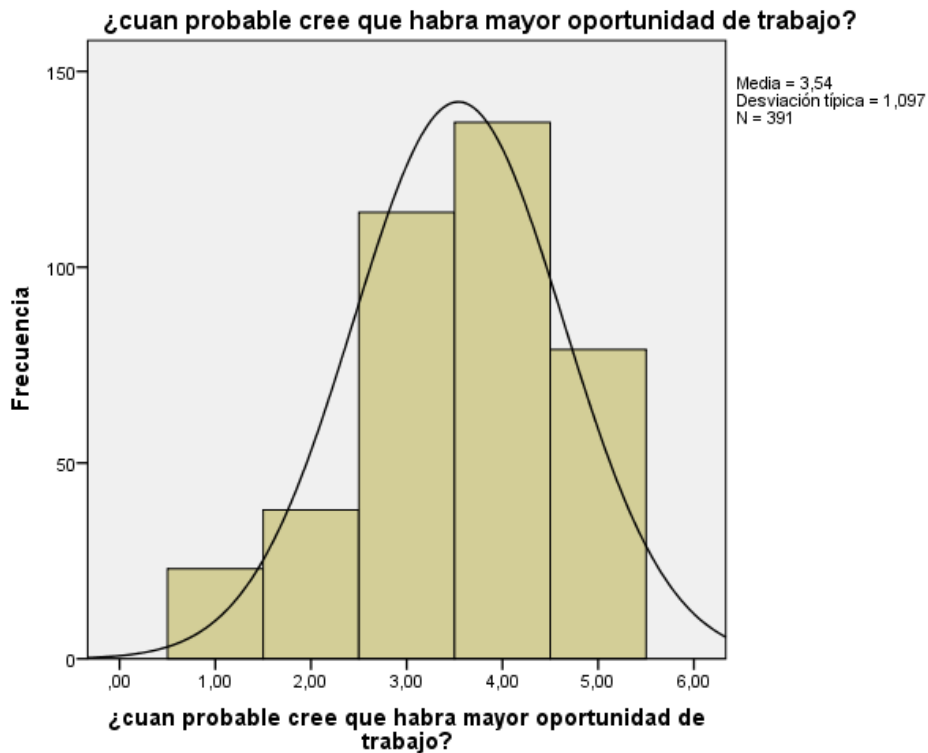
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estoy seguro de que no ocurrirá	23	5,8	5,9	5,9
	Es difícil que ocurra	38	9,6	9,7	15,6
	Puede que sí / puede que no	114	28,7	29,2	44,8
	Probablemente ocurra	137	34,5	35,0	79,8
	Estoy seguro de que ocurrirá	79	19,9	20,2	100,0
	Total	391	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,5		
Total		397	100,0		

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Se aprecia que ante la interrogante ¿Cuán probable cree que habrá mayor oportunidad de trabajo?, 137 opinan que probablemente ocurra (**34,5%**), 114 creen que puede que sí /puede que no (**28,7%**), 79 están seguros de que ocurrirá (**19,9%**), 38 opinan, es difícil que ocurra (**9,6%**), 23 están seguras que no ocurrirá (**5,8%**) y 6 no marcaron ninguna alternativa (**1,5%**).

Gran parte de la población involucrada piensa que probablemente ocurra, y puede que sí o no ocurra una mayor oportunidad laboral en la ciudad; un número importante de personas están seguros que ocurrirá y un porcentaje menor que no habrá oportunidad laboral debido a que esos puestos ya están comprados o no se brindan a todos los interesados.

GRÁFICO N° 22



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N° 23

¿Cuán probable cree que habrá mayor fluidez en el transporte?

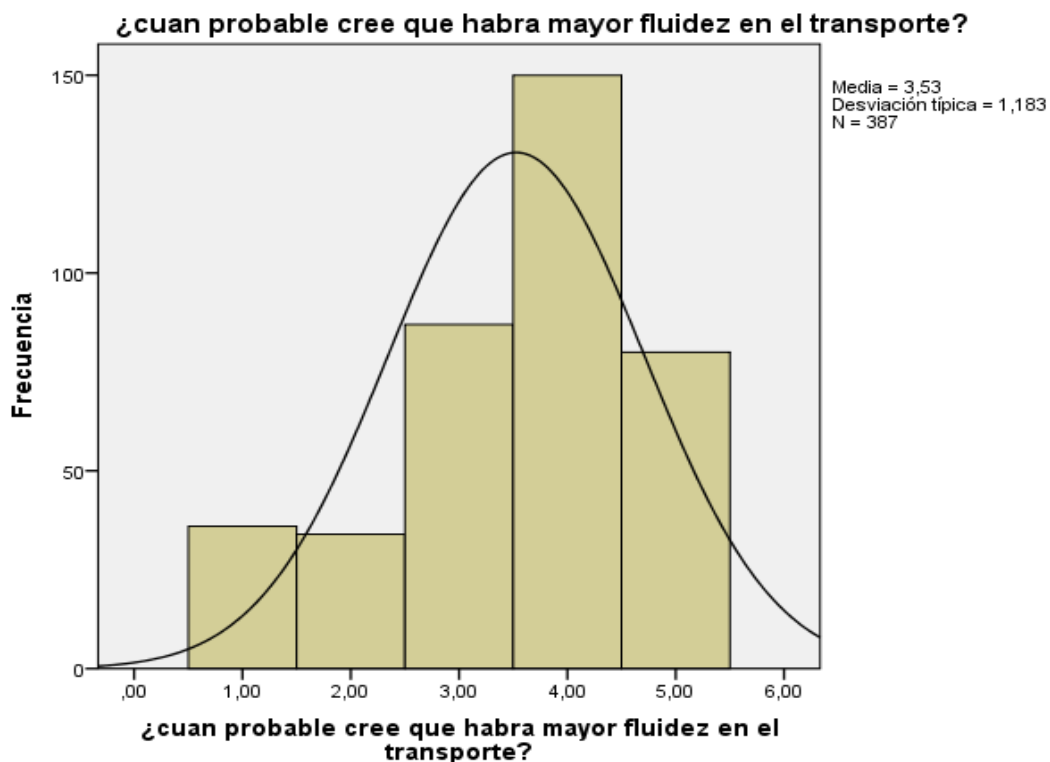
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estoy seguro de que no ocurrirá	36	9,1	9,3	9,3
	Es difícil que ocurra	34	8,6	8,8	18,1
	Puede que sí / puede que no	87	21,9	22,5	40,6
	Probablemente ocurra	150	37,8	38,8	79,3
	Estoy seguro de que ocurrirá	80	20,2	20,7	100,0
	Total	387	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	2,5		
Total		397	100,0		

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

En relación a la pregunta presentada en la Tabla N° ¿Cuán probable cree que habrá mayor fluidez en el transporte?, 150 opinan que probablemente ocurra **(37,8%)**, 87 puede que sí /puede que no **(21,9%)**, 80 están seguros de que ocurrirá **(20,2%)**, 36 están seguras que no ocurrirá **(9,1%)**, 34 opinan que es difícil que ocurra **(8,6%)** y 10 no marcaron ninguna alternativa **(2,5%)**.

Entendiendo que gran parte de la población involucrada piensa que probablemente ocurra una mayor fluidez en el transporte porque un viaducto como en las grandes ciudades disminuyen el tráfico, también en mayor número cree que puede que sí, puede que no junto que si ocurrirá en un futuro. En su minoría suponen que la obra pública no traerá consigo beneficios como la fluidez del transporte en la ciudad.

GRÁFICO N° 23



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N° 24

¿Cuán probable cree que sea posible la disminución en el tiempo de viaje?

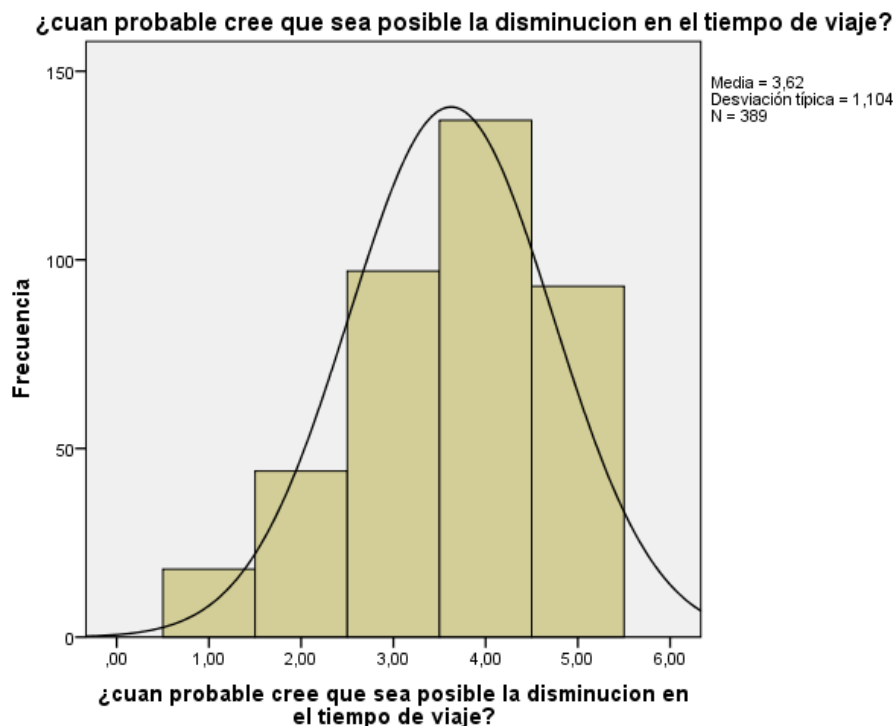
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estoy seguro de que no ocurrirá	18	4,5	4,6	4,6
	Es difícil que ocurra	44	11,1	11,3	15,9
	Puede que sí / puede que no	97	24,4	24,9	40,9
	Probablemente ocurra	137	34,5	35,2	76,1
	Estoy seguro de que ocurrirá	93	23,4	23,9	100,0
	Total	389	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,0		
Total		397	100,0		

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Observamos que ante la interrogante ¿Cuán probable cree que sea posible la disminución en el tiempo de viaje?, 137 opinan que probablemente ocurra (**34,5%**), 97 puede que sí /puede que no (**24,4%**), 93 están seguros de que ocurrirá (**23,4%**), 44 opinan que es difícil que ocurra (**11,1%**), 18 están seguras que no ocurrirá (**4,55%**) y 08 que no marcaron ninguna alternativa (**2,0%**).

Por consiguiente, gran parte de la población involucrada cree que probablemente se dé una disminución en el tiempo de viaje o puede que sí o puede que no en su mayoría comparando su experiencia de transporte, por ejemplo, del trabajo a casa y tomando el tiempo que sales con anticipación, usando los pasos a desnivel y los puentes si hay disminución de tiempo de un lugar a otro con algunas obras, mientras que otros opinan que no habría ningún cambio notable.

GRÁFICO N° 24



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N° 25

¿Cuán cree que sea la reducción de la contaminación ambiental y sonora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estoy seguro de que no ocurrirá	81	20,4	20,8	20,8
	Es difícil que ocurra	104	26,2	26,7	47,4
	Puede que sí / puede que no	96	24,2	24,6	72,1
	Probablemente ocurra	75	18,9	19,2	91,3
	Estoy seguro de que ocurrirá	34	8,6	8,7	100,0
	Total		390	98,2	100,0
Perdidos	Sistema	7	1,8		
Total		397	100,0		

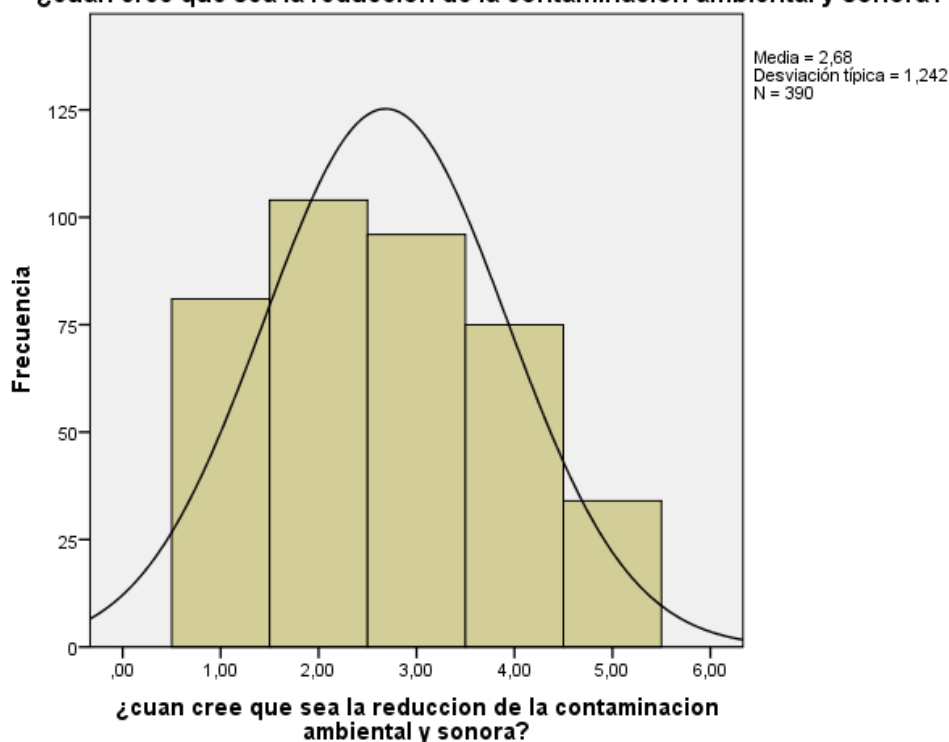
Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

En respuesta a la interrogante ¿Cuán cree que sea la reducción de la contaminación ambiental y sonora?, 104 que es difícil que ocurra (**26,2%**), 81 están seguras que no ocurrirá (**20,4%**), 75 opinan que probablemente ocurra (**18,9%**), 34 están seguros de que ocurrirá (**8,6%**) y con un margen de error de 7 personas que no marcaron alguna alternativa (**1,7%**).

De la población involucrada cree que es difícil o seguras de que no ocurrirá tener una disminución la reducción de contaminación ambiental y sonora en Arequipa, mientras que otro porcentaje opina que no ocurrirá porque por hoy existe mayor parque automotriz y puede que no haya tráfico pero el número de automóviles es el mismo y por la tanto la contaminación seguirá en la ciudad.

GRÁFICO N° 25

¿cuan cree que sea la reduccion de la contaminacion ambiental y sonora?



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N°26

¿Cuán probable cree que sea el aumento de la fluidez peatonal?

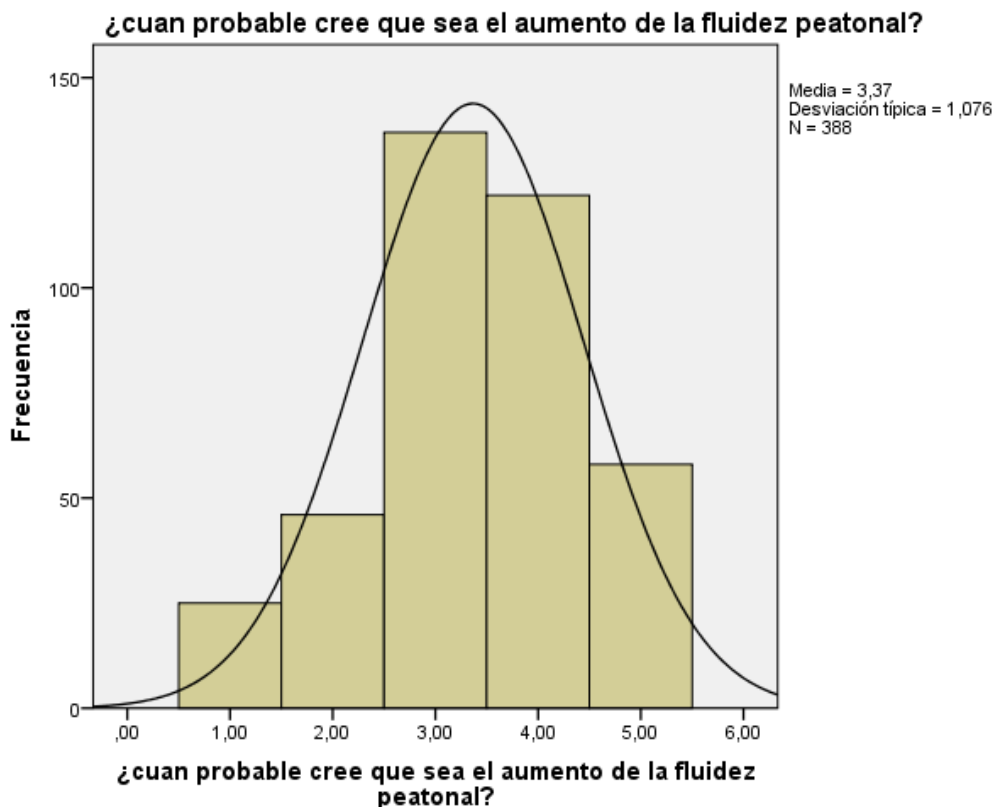
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estoy seguro de que no ocurrirá	25	6,3	6,4	6,4
	Es difícil que ocurra	46	11,6	11,9	18,3
	Puede que sí / puede que no	137	34,5	35,3	53,6
	Probablemente ocurra	122	30,7	31,4	85,1
	Estoy seguro de que ocurrirá	58	14,6	14,9	100,0
	Total	388	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,3		
Total		397	100,0		

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Se puede apreciar que del total de los 397 encuestados, 137 contestaron de que no se sentían seguros sobre si la obra aumentaría la fluidez peatonal (**34,5%**), 122 respondieron que era posible que ocurra (**30,7%**), 58 replicaron que estaban seguros que ocurriría (**14,6%**), 46 optaron por responder que era difícil que ocurra (**11,6%**) y 25 estaban seguros de que no ocurriría (**6,3%**). Estimar que existe un margen de error de 9 personas que no marcaron alternativa alguna (**2,3%**).

Se puede observar que, la mayoría de los encuestados mostraron incertidumbre ante la expectativa de que el viaducto Salaverry – Malecón Socabaya aumente la fluidez peatonal, aunque el estudio también refleja que existe una predisposición a considerar que sí habrá un cambio para bien. Por lo tanto, la población involucrada sí tiene expectativas de que la obra pública aumente la fluidez peatonal.

GRÁFICO N°26



Fuente: Elaboración propia mayo 2017

TABLA N°27

¿Cuán probable cree que suceda la interrupción de actividades comerciales

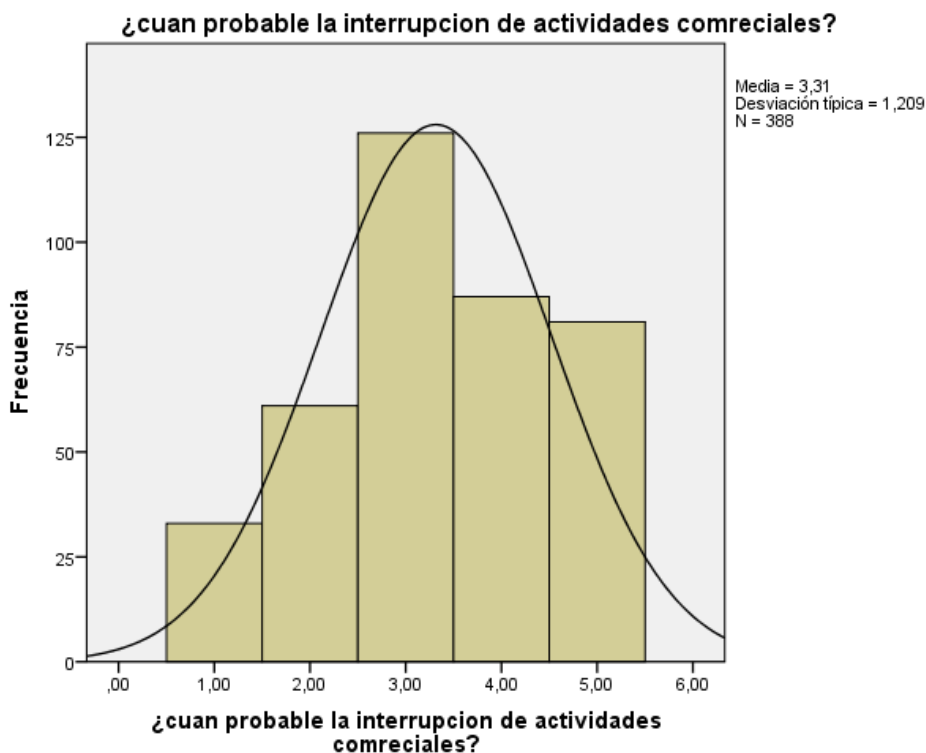
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estoy seguro de que no ocurrirá	33	8,3	8,5	8,5
	Es difícil que ocurra	61	15,4	15,7	24,2
	Puede que sí / puede que no	126	31,7	32,5	56,7
	Probablemente ocurra	87	21,9	22,4	79,1
	Estoy seguro de que ocurrirá	81	20,4	20,9	100,0
	Total	388	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,3		
Total		397	100,0		

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Se puede distinguir que del total de la muestra, 126 respondieron que no se sentían seguros sobre si la obra interrumpiría sus actividades comerciales **(32,7%)**, 87 contestaron de que era probable que ocurra **(21,9%)**, 81 replicaron de que estaban seguros de que ocurriría **(20,4%)**, 61 optaron por que era difícil que ocurra **(15,4%)** y 33 estaban seguros de que no ocurriría **(8,3%)**. Teniendo en cuenta el margen de error con 9 personas que no marcaron alternativa alguna **(2,3%)**.

Se puede observar que, la mayoría de los encuestados mostraron ambigüedad ante la pregunta, no obstante el estudio evidencia que la mayoría supone ver sus actividades interrumpidas por la obra. Por lo tanto, la población involucrada teme que la construcción del viaducto Salaverry – Malecón Socabaya interrumpa indefinidamente sus actividades.

GRÁFICO N°27



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

TABLA N°28

¿Cuán probable cree que haya un cambio en la estructura del paisaje?

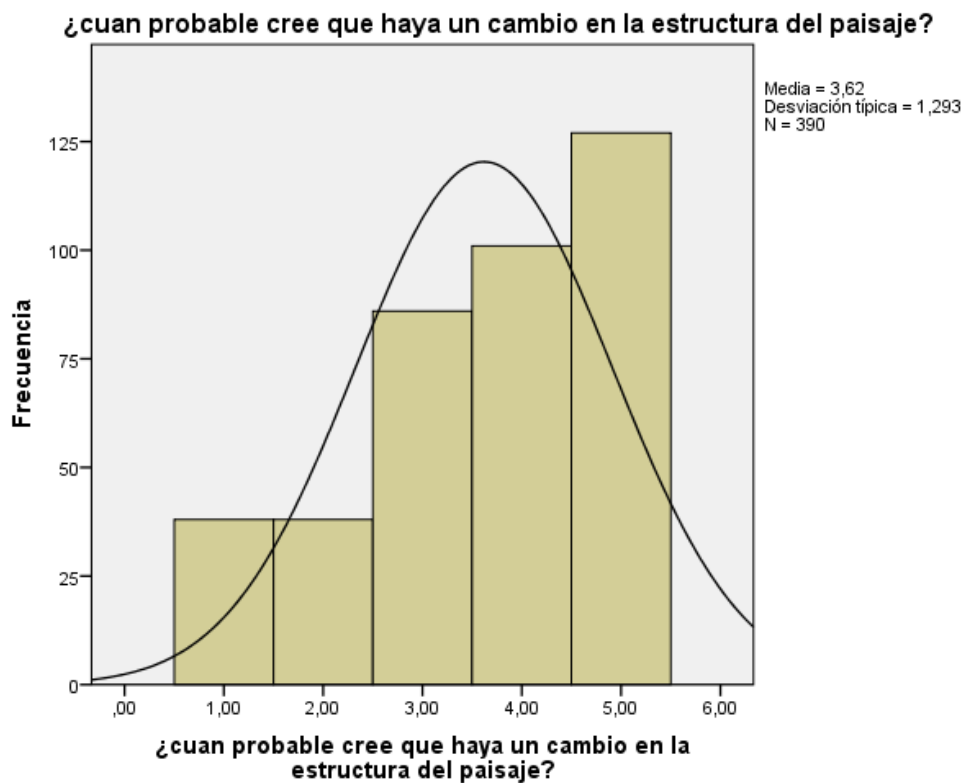
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estoy seguro de que no ocurrirá	38	9,6	9,7	9,7
	Es difícil que ocurra	38	9,6	9,7	19,5
	Puede que sí / puede que no	86	21,7	22,1	41,5
	Probablemente ocurra	101	25,4	25,9	67,4
	Estoy seguro de que ocurrirá	127	32,0	32,6	100,0
	Total	390	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,8		
Total		397	100,0		

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

Se puede estimar que de los 397 encuestados, 127 **(32,0%)** respondieron que sí estaban seguros de la obra pública cambiará la estructura del paisaje, 101 **(25,4%)** replicaron que era probable que ocurra, 86 contestaron “puede que sí / puede que no” **(21,7%)**, 38 optaron por responder que era difícil que ocurra y otros 38 estaban seguros de que no ocurriría **(9,7%)**. Y no contestaron ninguna alternativa con el margen de error de 7 personas **(1,8%)**.

Se puede observar que la mayoría de los encuestados están seguros de que el viaducto Salaverry – Malecón Socabaya cambiará la estructura del paisaje. Por lo tanto, la población involucrada tiene expectativas de que la obra pública mejore la estructura paisajista de sus alrededores.

GRÁFICO N°28



Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

CORRELACIONES

TABLA N° 29

	¿Cuán probable cree que habrá mejoras en la calidad de vida?	¿Cuán probable cree que habrá mayor oportunidad de trabajo?	¿Cuán probable cree que habrá mayor fluidez en el transporte?	¿Cuán probable cree que sea posible la disminución en el tiempo de viaje?	¿Cuán cree que sea la reducción de la contaminación ambiental y sonora?	¿Cuán probable cree que sea el aumento de la fluidez peatonal?	¿Cuán probable la interrupción de actividades comerciales?	¿Cuán probable cree que haya un cambio en la estructura del paisaje?	
N	Válidos	391	391	387	389	390	388	388	390
	Perdidos	6	6	10	8	7	9	9	7
	Media	3,4220	3,5396	3,5271	3,6247	2,6846	3,3660	3,3144	3,6179
	Desv. típ.	1,14732	1,09677	1,18329	1,10435	1,24216	1,07597	1,20897	1,29273
	Mínimo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
	Máximo	13,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

A partir de la información presentada en la Tabla N° 18, podemos señalar en general que las respuestas son más homogéneas en las preguntas: ¿cuán probable cree que sea el aumento de la fluidez peatonal?, cuya desviación típica es de 1,07597 Y ¿cuán probable cree que habrá mayor oportunidad de trabajo?, cuya desviación típica es de 1,09677. Mientras que frente a las preguntas: ¿cuán cree que sea la reducción de la contaminación ambiental y sonora?, ¿cuán probable la interrupción de actividades comerciales? Y ¿cuán probable cree que haya un cambio en la estructura del paisaje? Podemos afirmar que las respuestas son mucho más heterogéneas.

TABLA Nº 30

	Media	Desviación típica	N
¿Cuán probable cree que habrán mejoras en la calidad de vida?	3,4220	1,14732	391
¿Cuán probable cree que habrá mayor oportunidad de trabajo?	3,5396	1,09677	391
¿Cuán probable cree que habrá mayor fluidez en el transporte?	3,5271	1,18329	387
¿Cuán probable cree que sea posible la disminución en el tiempo de viaje?	3,6247	1,10435	389
¿Cuán probable cree que sea la reducción de la contaminación ambiental y sonora?	2,6846	1,24216	390
¿Cuán probable cree que sea el aumento de la fluidez peatonal?	3,3660	1,07597	388
¿Cuán probable la interrupción de actividades comerciales?	3,3144	1,20897	388

Fuente: Elaboración propia, mayo 2017

En la tabla N°31 se observa que frente a las preguntas: ¿Cuán probable cree que habrán mejoras en la calidad de vida?, ¿Cuán probable cree que habrá mayor oportunidad de trabajo?, ¿Cuán probable cree que habrá mayor fluidez en el transporte?, ¿Cuán probable cree que sea posible la disminución en el tiempo de viaje?, ¿Cuán probable cree que sea la reducción de la contaminación ambiental y sonora?, ¿Cuán probable cree que sea el aumento de la fluidez peatonal? y ¿Cuán probable la interrupción de actividades comerciales?, las respuesta son homogéneas.

CONCLUSIONES

PRIMERA. La población involucrada presenta un tipo de conocimiento implícito o indirecto, debido a que la Municipalidad Provincial de Arequipa no ha hecho hincapié en las estrategias de comunicación para la población involucrada, lo que resulta perjudicial para la próxima ejecución de la obra porque genera confusión e incertidumbre. Asimismo, la población afectada que no tiene conocimiento del viaducto Salaverry – Malecón Socabaya, tiene una calificación negativa de las obras públicas en general.

SEGUNDA. El nivel de información que presenta la población involucrada sobre la obra pública es bajo o malo porque no existe interacción entre la Municipalidad Provincial de Arequipa y los ciudadanos de esta zona, quienes actualmente se encuentran desinformados. Por otro lado, cabe mencionar que existe un escaso interés y falta de disposición de los mismos pobladores por obtener la información adecuada sobre el proyecto.

TERCERA. La población involucrada se informó de la obra pública Viaducto Salaverry –Malecón Socabaya por diferentes medios de comunicación, principalmente a través de la televisión; también otros medios como radio, periódico, redes sociales y otros, son usados por los pobladores de esta zona para mantenerse informados . Sin embargo, es evidente que los medios usados no han sido lo suficientemente eficaces.

CUARTA. Las expectativas de la población involucrada son en su mayoría negativas, debido a todos los antecedentes perjudiciales en la gestión de obras públicas pasadas. A pesar de que es evidente que el Viaducto Salaverry – Malecón Socabaya significa desarrollo y mejoramiento para la ciudad, la población afectada directamente no tiene expectativas positivas de que el proyecto vaya a mejorar la calidad de vida o generar oportunidad de trabajo, mucho menos que reduzca la contaminación ambiental. Solo están de acuerdo en que la obra pública va a mejorar la fluidez del transporte y reducir el tiempo de viaje.

QUINTA. En la investigación se demuestra que sí existe correlación entre la comunicación de la obra pública, viaducto Salaverry – Malecón Socabaya, y las expectativas, debido a que los resultados denotaron que hay un índice alto de la población involucrada que responde negativamente a la comunicación realizada por la MPA.

SÉXTA. De acuerdo a los resultados de nuestro estudio concluimos que la minoría de la población afectada con un grado de conocimiento del viaducto tiene expectativas negativas del proyecto. Asimismo, la mayoría de la población que no tiene conocimiento, también tiene expectativas negativas. Esto se debe a la mala percepción que la población tiene acerca de las anteriores gestiones de las obras públicas general.

SÉPTIMA. Con el estudio realizado hemos demostrado la veracidad de nuestra hipótesis investigativa, quedando descartada la hipótesis nula; debido a que existe correlación entre la comunicación de la obra pública y las expectativas de la población involucrada.



SUGERENCIAS

Sugerir a la Municipalidad Provincial de Arequipa diseñar un plan específico de estrategias comunicacionales para la población directamente afectada, porque la comunicación existente no ha sido efectiva y ha causado desinformación. La MPA debería cerciorarse de que los principales afectados estén bien informados y preparados para todos los cambios y acciones del proyecto.

Sugerir a la Municipalidad Provincial de Arequipa un plan de sensibilización con etapas bien diferenciadas durante todos los ciclos de la obra pública, asegurándose de que exista retroalimentación y control de todas las inseguridades y confusiones de la población.



BIBLIOGRAFÍA

ARANES USANDIZAGA, José Ignacio (1997). Paradigmas: entre la racionalidad comunicativa y la lógica instrumental. p. 51

Bryant JENNINGS, Dolf ZILLMANN (1996). **Los efectos de los medios de comunicación: investigaciones y teorías.** Esp

CASTELLS, M. (2002). La sociedad en redes. La Era de la información, Economía, Sociedad e Cultura Vol. I. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

CHIAVENATO Idalberto (2006) Introducción a la teoría General de la Administración, MC Graw- Hill Interamericana, p. 110

CHACÓN, E. SHERIFF, E. (s.f.). Economía y Psicología: La formación de las expectativas y la memoria.

Definición: Concepto de información (DRAE)

DRUCKER, Peter (2000). El management del siglo XXI. Barcelona: Edhasa. Tomado por Rolando Rodrich Revista de Comunicación 11, 2012 Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión

FERNÁNDEZ, Collado Carlos, I. Dahnke Gordon (1992) La comunicación humana. Mexico. McGrawHill

FERNÁNDEZ, F. (1994) Clase social, exposición a la televisión y percepción de la violencia en la televisión. Estudios sociales. Chile, p. 12

FERRELL O. C. y HIRT (2004) Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», Cuarta Edición, de McGraw-Hill Interamericana, p. 121.

FOMBRUN, C. y Shanley, M. (1990): "What's in a name?: Reputation building and corporate strategy". Academy of Management Journal, 33 (2), 233-258.

FRANKS, D. (2012). "Evaluación del Impacto Social de los proyectos de recursos". pp. 06-07

GIL Flores Javier (1994) Análisis de los datos Cualitativos Aplicaciones a la Investigación Educativa, Barcelona, Edit .PPU, Cap 1

KAZDIN, A. (2001). Métodos de investigación en psicología clínica. Pearson Educación, México.

LIVINGSTONE, S. (1999). New Media, New Audience? New Media y Society, 1(1), 59-66.

LÓPEZ SUÁREZ, Mercedes (2007). Literatura y Medios de Comunicación. Madrid: Laberinto.

LUHMANN, N. (2000): La realidad de los medios de masas, Madrid: Anthropos.

McCOMBS, M. y Shaw, D. (1972): "The agenda-setting function of the mass media", *Public Opinion Quarterly*, 36 (2), pp. 176-187. (1993): "The evolution of agenda-setting research: 25 years in the marketplace of ideas". *Journal of Communication*, 43 (2), 58-67.

MCLUHAN, Marshall (1969) .La comprensión de los medios como extensiones del hombre. Mexico (1994). *Comprender los medios de comunicación. Las extensiones del ser humano. Understanding Media.* Barcelona. Buenos Aires: Editorial Paidós SAICF. Recuperado de http://cedoc.infod.edu.ar/upload/McLuhan_Marshall_Comprender_los_medios_de_comunicacion.pdf

MENDEZ, Jorge (2013). *Hacia el Infinito.* EE.UU. p. 84

MIGUEZ, M.I. (2006). "Análisis del uso de los conceptos de público, stakeholder y constituent en el marco teórico de las relaciones públicas", en: Zer. *Revista de estudios de comunicación.* Bilbao: Facultad de ciencias sociales y de la comunicación. Universidad del País Vasco. *Revista de Comunicación* 11, 2012 217

MILAZZO, L. (1999). *Socialización.* Citado por Muñoz Rixio Nava (2007), *Socialización del conocimiento académico con el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC)* Maracaibo dic. 2007 Enlace <http://www.scielo.org.ve/scielo.php>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2007). *Guía de Estrategias de Sensibilización y Comunicación para la formulación del Plan Regional de la Formación Profesional.* pp. 04-06

O'SULLIVAN, Tim (1997) *Conceptos claves en comunicación y estudios culturales,* Amorrortu Editores, Buenos Aires.

PEROZO, LEÓN G. CRISTINA (2009). *Revista de Ciencias Sociales (RCS). Percepción y Expectativas sobre la imagen corporativa de las droguerías del sector salud,* Vol. XV, (No 2). p.p. 296-305

PRIETO, M. (2005). *Gestión del Conocimiento para el desarrollo de la capacidad de aprendizaje en las organizaciones.* Universidad de Valladolid.

RIVERA, J. ARELLANO R. MOLERO, v. (2000). *Comportamiento del Consumidor: estrategias y tácticas aplicadas al marketing.* pp. 68-70

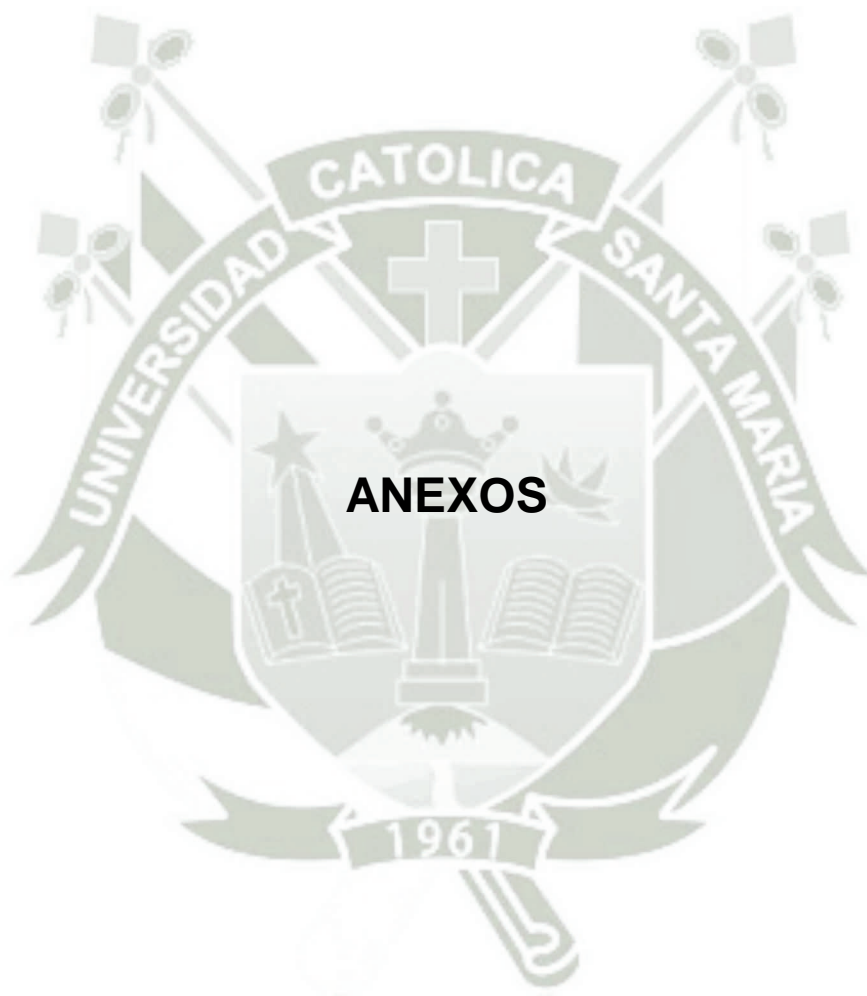
SCHIFFMAN, G. y KANUK L. (2005). *Comportamiento Del Consumidor.* 8° Edición. México: Ed. Pearson Educación.

WATZLAWICK Paul, Janet Beavin y Don Jackson, 1981 *Teoría de la comunicación humana.*

YUBERO, S (2003): *Socialización y aprendizaje social* en D. Páez, I. Fernández; S.Ubilos y E. Zubieta (coords), *Psicología Social, Cultural y Educación.* Madrid Pearson. pp. 819-844

WEB SITE

- Plan Operativo Institucional 2015 (POI). Consultado en:
http://www.muniarequipa.gob.pe/descargas/transparencia/poi/poi_2015.pdf
- Guía de Estrategias de Sensibilización y Comunicación para la Formulación del Plan Regional de la Formación Profesional (2007). Consultado en:
http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/publicaciones_dnpefp/guia_estrategia_sensibilizacion_comunicacion.pdf
- Evaluación del Impacto Social de los Proyectos de Recursos (2012). Consultado en:
http://im4dc.org/wp-content/uploads/2012/01/UWA_1833_Paper-2_Spanish-version_Social-impactassessment-of-resource-projects.pdf
- Economía y Psicología: La formación de expectativas y memoria. Consultado en:
http://www.sheriffasoc.com/publicaciones/memoria_expectativas.pdf
- Análisis de la Evolución del concepto Conocimiento y su Gestión (Universidad de Holguín). Consultado en:
<http://www.monografias.com/trabajos32/el-conocimiento/el-conocimiento.shtml>
- Sistema Integrado de Transportes SIT – Arequipa. Consultado en:
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/comisiones/2012/com2012tracomu.nsf/pubsfoto/023D2C801F639AA405257AB700783DEF/\\$FILE/EXPOSICION_ALCALDE_DE_AREQUIPA_6_NOV_2012.PDF](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/comisiones/2012/com2012tracomu.nsf/pubsfoto/023D2C801F639AA405257AB700783DEF/$FILE/EXPOSICION_ALCALDE_DE_AREQUIPA_6_NOV_2012.PDF)
- Bases para la Segunda Convocatoria de la Licitación Pública Especial para la concesión de la Operación del Servicio Urbano Masivo de Pasajeros del Sistema Integrado de Transporte de la ciudad de Arequipa. Consultado en:
http://www.muniarequipa.gob.pe/descargas/transportes/bases_integradas_operacion.pdf



ENCUESTA

La presente encuesta, está referida a un estudio acerca de las percepciones y expectativas de los ciudadanos del distrito de Arequipa. La encuesta es anónima y le agradecemos la sinceridad en las respuestas, marcando la alternativa que más se asemeje a su opinión.

I. DATOS

Sexo: M () F ()

Edad:

Urbanización:

Profesión:

Ocupación

Nivel de instrucción:

II. CONOCIMIENTO

1. ¿Cuál es su opinión sobre la ejecución de obras públicas en la ciudad de Arequipa?

- a. Muy mala
- b. Mala
- c. Regular
- d. Buena
- e. Muy buena

2. ¿Tiene conocimiento sobre la próxima construcción del viaducto Salaverry Malecón – Socabaya?

Sí () No ()

III. INFORMACIÓN

3. ¿Cómo calificaría su nivel de información con respecto a la obra pública Viaducto Salaverry – Malecón Socabaya (en una escala del 1 al 5)? Siendo 1 el nivel más bajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. ¿Por cuál medio de comunicación se enteró sobre la

obra pública?

- a. Televisión
- b. Radio
- c. Periódico
- d. Redes Sociales
- e. Otro (especifique) _____

5. ¿Cuál medio de comunicación es el más accesible en su localidad?

- a. Televisión
- b. Radio
- c. Periódico
- d. Redes Sociales
- e. Otro (especifique) _____

6. ¿Le gustaría recibir más información con respecto a la obra pública?

Sí() No()

IV. EXPECTATIVAS

7. Cuán probable cree que con la construcción del Viaducto Salaverry – Malecón Socabaya ocurran las siguientes situaciones:

7.1. ¿Cuán probable cree que habrán mejoras en la calidad de vida?

- 1) Estoy seguro(a) de que no ocurrirá
- 2) Es difícil que ocurra
- 3) Puede que sí / Puede que no
- 4) Probablemente ocurra
- 5) Estoy seguro(a) de que ocurrirá

7.2. ¿Cuán probable cree que habrá mayor oportunidad de trabajo?

- 1) Estoy seguro(a) de que no ocurrirá
- 2) Es difícil que ocurra
- 3) Puede que sí / Puede que no
- 4) Probablemente ocurra
- 5) Estoy seguro(a) de que ocurrirá

7.3. ¿Cuán probable cree que habrá mayor fluidez en el transporte?

- 1) Estoy seguro(a) de que no ocurrirá
- 2) Es difícil que ocurra
- 3) Puede que sí / Puede que no
- 4) Probablemente ocurra
- 5) Estoy seguro(a) de que ocurrirá

7.4. ¿Cuán probable cree que sea posible la disminución en el tiempo de viaje?

- 1) Estoy seguro(a) de que no ocurrirá
- 2) Es difícil que ocurra
- 3) Puede que sí / Puede que no
- 4) Probablemente ocurra
- 5) Estoy seguro(a) de que ocurrirá

7.5. ¿Cuán probable cree que sea la reducción de la contaminación ambiental y sonora?

- 1) Estoy seguro(a) de que no ocurrirá
- 2) Es difícil que ocurra
- 3) Puede que sí / Puede que no
- 4) Probablemente ocurra
- 5) Estoy seguro(a) de que ocurrirá

7.6. ¿Cuán probable cree que sea el aumento de la fluidez peatonal?

- 1) Estoy seguro(a) de que no ocurrirá
- 2) Es difícil que ocurra
- 3) Puede que sí / Puede que no
- 4) Probablemente ocurra
- 5) Estoy seguro(a) de que ocurrirá

7.7. ¿Cuán probable cree que suceda la interrupción de actividades comerciales?

- 1) Estoy seguro(a) de que no ocurrirá
- 2) Es difícil que ocurra
- 3) Puede que sí / Puede que no
- 4) Probablemente ocurra
- 5) Estoy seguro(a) de que ocurrirá

7.8. ¿Cuán probable cree que haya un cambio en la estructura del paisaje?

- 1) Estoy seguro(a) de que no ocurrirá
- 2) Es difícil que ocurra
- 3) Puede que sí / Puede que no
- 4) Probablemente ocurra
- 5) Estoy seguro(a) de que ocurrirá

TABLAS DE CORRELACIÓN DE EXPECTATIVAS

	¿cuan probable cree que habran mejofras en la calidad de vida?	¿cuan probable cree que habra mayor oportunidad de trabajo?	¿cuan probable cree que habra mayor fluidez en el transporte?	¿cuan probable cree que sea posible la disminucion en el tiempo de viaje?	¿cuan cree que sea la reduccion de la contaminacion ambiental y sonora?	¿cuan probable cree que sea el aumento de la fluidez peatonal?	¿cuan probable la interrupcion de actividades comreciales?	¿cuan probable cree que haya un cambio en la estructura del paisaje?
¿cuan probable cree que habran mejofras en la calidad de vida?	1	,375	,393	,263	,098	,169	,030	,129
Correlación de Pearson								
Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,053	,001	,556	,011
N	391	391	387	389	390	388	388	390
¿cuan probable cree que habra mayor oportunidad de trabajo?	,375	1	,279	,281	,128	,212	,134	,163
Correlación de Pearson								
Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,011	,000	,008	,001
N	391	391	387	389	390	388	388	390
¿cuan probable cree que habra mayor fluidez en el transporte?	,393	,279	1	,443	,041	,251	,105	,058
Correlación de Pearson								
Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,424	,000	,039	,256
N	387	387	387	385	386	385	384	386
¿cuan probable cree que sea posible la	,263	,281	,443	1	,124	,287	,167	,119
Correlación de Pearson								

disminucion en el tiempo de viaje?	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,014	,000	,001	,019
	N	389	389	385	389	389	387	387	389
¿cuan cree que sea la reduccion de la contaminacion ambiental y sonora?	Correlación de Pearson	,098	,128	,041	,124	1	,222	,027	,086
	Sig. (bilateral)	,053	,011	,424	,014		,000	,597	,088
	N	390	390	386	389	390	388	388	390
¿cuan probable cree que sea el aumento de la fluidez peatonal?	Correlación de Pearson	,169	,212	,251	,287	,222	1	,043	,149
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	,000	,000		,403	,003
	N	388	388	385	387	388	388	386	388
¿cuan probable la interrupcion de actividades comerciales?	Correlación de Pearson	,030	,134	,105	,167	,027	,043	1	,117
	Sig. (bilateral)	,556	,008	,039	,001	,597	,403		,022
	N	388	388	384	387	388	386	388	388
¿cuan probable cree que haya un cambio en la estructura del paisaje?	Correlación de Pearson	,129	,163	,058	,119	,086	,149	,117	1
	Sig. (bilateral)	,011	,001	,256	,019	,088	,003	,022	
	N	390	390	386	389	390	388	388	390

		¿cual es tu opinion sobre ejecucion de obras publicas en Arequipa?	¿tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry Malecón-Socabaya?	¿le gustaria recibir mas informacion con respecto a la obra publica?	¿cuan probable cree que habran mejofras en la calidad de vida?	¿cuan probable cree que habra mayor oportunidad de trabajo?	¿cuan probable cree que sea posible la disminucion en el tiempo de viaje?	¿cuan cree que sea la reduccion de la contaminacion ambiental y sonora?	¿cuan probable cree que sea el aumento de la fluidez peatonal?	¿cuan probable la interrupcion de actividades comreciales?
¿cual es tu opinion sobre ejecucion de obras publicas en Arequipa?	Correlación de Pearson	1	,047	-,051	,114	,071	,150	,100	,133	-,040
	Sig. (bilateral)		,348	,318	,024	,160	,003	,048	,009	,430
	N	396	395	390	390	390	388	389	387	387
¿tiene conocimiento sobre el viaducto Salaverry Malecón-Socabaya?	Correlación de Pearson	,047	1	-,027	,047	,018	-,055	-,067	,100	,013
	Sig. (bilateral)	,348		,592	,352	,717	,281	,188	,049	,798
	N	395	396	390	390	390	388	389	387	387
¿le gustaria recibir mas informacion con respecto a la obra publica?	Correlación de Pearson	-,051	-,027	1	-,113	-,095	-,093	,025	-,122	-,029
	Sig. (bilateral)	,318	,592		,027	,061	,067	,622	,017	,577
	N	390	390	391	387	387	385	386	384	384
¿cuan probable cree que habran	Correlación de Pearson	,114	,047	-,113	1	,375	,263	,098	,169	,030

mejoras en la	Sig. (bilateral)	,024	,352	,027		,000	,000	,053	,001	,556
calidad de vida?	N	390	390	387	391	391	389	390	388	388
¿cuan probable	Correlación de	,071	,018	-,095	,375	1	,281	,128	,212	,134
cree que habra	Pearson									
mayor oportunidad	Sig. (bilateral)	,160	,717	,061	,000		,000	,011	,000	,008
de trabajo?	N	390	390	387	391	391	389	390	388	388
¿cuan probable	Correlación de	,150	-,055	-,093	,263	,281	1	,124	,287	,167
cree que sea	Pearson									
posible la	Sig. (bilateral)	,003	,281	,067	,000	,000		,014	,000	,001
disminucion en el	N	388	388	385	389	389	389	389	387	387
tiempo de viaje?	Correlación de	,100	-,067	,025	,098	,128	,124	1	,222	,027
¿cuan cree que sea	Pearson									
la reduccion de la	Sig. (bilateral)	,048	,188	,622	,053	,011	,014		,000	,597
contaminacion	N	389	389	386	390	390	389	390	388	388
ambiental y	Correlación de	,133	,100	-,122	,169	,212	,287	,222	1	,043
sonora?	Pearson									
¿cuan probable	Sig. (bilateral)	,009	,049	,017	,001	,000	,000	,000		,403
cree que sea el	N	387	387	384	388	388	387	388	388	386
aumento de la	Sig. (bilateral)									
fluidez peatonal?	N									

¿cuan probable la interrupcion de actividades comreciales?	Correlación de Pearson	-.040	,013	-.029	,030	,134	,167	,027	,043	1
	Sig. (bilateral)	,430	,798	,577	,556	,008	,001	,597	,403	
	N	387	387	384	388	388	387	388	386	388



FOTOS



Panel informativo en la avenida Daniel Alcides Carrión



Panel informativo en la avenida Los Incas



Maqueta del proyecto "Viaducto Salaverry – Malecón Socabaya"



Maqueta del proyecto "Viaducto Salaverry – Malecón Socabaya"



Maqueta del proyecto “Viaducto Salaverry – Malecón Socabaya



Publicación del 23 de febrero del 2016 en el diario La república



Publicación del 03 de enero del 2017 en el diario El Comercio



Publicación del 11 de julio del 2017 en el diario Correo



Publicación del 3 de mayo del 2016

Facebook de la Municipalidad de Arequipa



Publicación del 22 de diciembre del 2016

Facebook: Municipalidad de Arequipa



Publicación del 23 de diciembre del 2016

Facebook: Municipalidad de Arequipa



Publicación del 25 de mayo del 2016

Facebook: HBA Noticias



Publicación del 2 de junio del 2017

Facebook: Municipalidad de Arequipa



Publicación del 2 de julio del 2017

Facebook: Transacacia SAC