

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES

PROGRAMA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL



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

Tesis

Presentada por el Bachiller:

JOSÉ RAMIRO ZÚÑIGA MENDOZA,

para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN COMUNICACIÓN

SOCIAL

Especialidad **RELACIONES PÚBLICAS e**

INDUSTRIALES

AREQUIPA – PERU

2014

INDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO	Página
1. EL PROBLEMA	9
1.1. Enunciado	9
1.2. Variables e indicadores	9
1.3. Interrogantes	9
2. JUSTIFICACIÓN	10
3. OBJETIVOS	11
3.1. General	11
3.2. Específicos	11
4. MARCO DE REFERENCIA	11
4.1. Marco Institucional	11
4.2. Marco Teórico	18
4.3. Antecedentes del Problema	28
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	33
1. TIPO DE ESTUDIO	34
2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	34
3. CAMPOS DE VERIFICACIÓN.	34
3.1. Ámbito de Localización	34
3.2. Unidades de Estudio	34
3.2.1. Universo	34
3.2.2. Muestra	36

4. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	38
4.1. Criterios y procedimientos de recolección de datos	38
4.2. Procesamiento de la información.	38
CAPÍTULO III: RESULTADOS	39
CONCLUSIONES	74
SUGERENCIAS	76
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	79



RESUMEN

El presente trabajo de investigación para Tesis, tuvo como propósito analizar la percepción que tienen los pobladores de las Urbanizaciones, Pueblos Jóvenes y/o Asentamientos Humanos del Distrito José Luis Bustamante y Rivero sobre las obras públicas realizadas por el Gobierno Municipal, en el período 2011 – 2014.

El estudio corresponde, a un diseño transeccional, de nivel descriptivo. El Universo Estadístico estuvo integrado por 6186 jefes de familia; del cual se extrajo una muestra probabilística, determinística y convencional de 376. Para lograr una mejor representatividad de las unidades familiares del Distrito, la muestra se sectorizó en dos grupos: Urbanizaciones, y Pueblos Jóvenes - Asentamientos Humanos.

Para la recolección de datos se utilizó como técnica de investigación la Encuesta y como instrumento un cuestionario de elaboración propia.

Los principales resultados obtenidos son que la mayoría de los pobladores del Distrito tienen muy poca información sobre las obras públicas que ejecuta el gobierno municipal; quienes están relativamente informados, obtienen esta información más a través de amigos que de medios de comunicación; las principales obras municipales, en opinión mayoritaria de los entrevistados, tanto de las urbanizaciones como de los pueblos jóvenes y asentamientos humanos son: Instituciones Educativas, Centros de Salud y Parques; y, la mitad de los encuestados expresa que el consejo distrital con sus obras beneficia a una minoría de los pobladores del distrito.

SUMARY

The present research for thesis work, purpose was to analyses the perception residents of developments, young peoples or human settlements of the district José Luis Bustamante y Rivero on public works carried out by the Municipal Government, in the period 2011-2014.

The study corresponds to a transeccional, descriptive level design. The statistical universe was composed of 6186 heads of family; probabilistic, a sample of which was extracted deterministic and conventional 376. To achieve a better representativeness of the family units of the district, the sample was divided into two groups: housing estates, and towns youth and human settlements.

The main results are that the majority of the inhabitants of the District have very little information on public works that run the municipal government; people who are relatively informed optimise this information more through friends of media; the main municipal works, in the majority opinion of those interviewed, both the developments and the young peoples and human settlements are: educational institutions, health centers and parks; and, half of respondents express that the District Council with his works benefits a minority of the inhabitants of the district.

For the collection of data was used as the survey research technique and instrument a questionnaire of development itself.

The main results are that the majority of the inhabitants of the District have very little information on public works that run the municipal government; those who are relatively informed obtained this information more through friends of media; the main municipal works, in the majority opinion of those interviewed, both the developments and the young peoples and human settlements are: educational institutions, health centers and parks; and, half of respondents express that the District Council with his works benefits a minority of the inhabitants of the district.

INTRODUCCIÓN

Todos contamos con un conjunto de conocimientos y experiencias, que conforma un marco de referencia que organiza la información que tenemos en la memoria y representa mentalmente, el modo como se desenvuelve el mundo social. Es en dicho marco donde se forman las percepciones que van a influir tanto en nuestro juicio sobre los demás, como en las relaciones interpersonales que establezcamos con ellos.

Las comunicaciones, sin embargo, se procesan en el marco de referencia individual, el cual difiere de una persona a otra y, por tanto, comprende factores, tales como la educación, las pautas culturales, las creencias, las actitudes, las experiencias, la edad, el sexo y el lugar de residencia.

Ahora bien, reconocer el impacto y la influencia que tienen las percepciones cuando nos comunicamos, nos va a permitir una mejor interpretación de los hechos. De ahí que la percepción que tengamos de las personas esté determinada por nuestras expectativas, motivos, familiaridad, experiencia, entre otros.

La comunicación social, como se sabe, desempeña un rol muy importante en nuestra vida diaria, pues tiene que ver directamente con la información que recibimos ya a través de los medios de comunicación, ya mediante nuestras interrelaciones personales o grupales que, como ciudadanos, por ejemplo, mantenemos con los servidores de las instituciones públicas ubicadas dentro de nuestra área de influencia. De ahí que se hayan establecido líneas de investigación que intentan abordar los problemas que se plantean en la gestión de dichas instituciones y, más precisamente, en la de los gobiernos locales, cuyas atribuciones y obligaciones están establecidas en el Artículo 195° de la Constitución Política del Estado.

Así, pues, se han realizado estudios, como el presente, que han permitido indagar qué percepción tienen los pobladores de los distritos sobre las atribuciones y obligaciones de las municipalidades, relativas a la prestación de servicios públicos, el desarrollo urbano la seguridad ciudadana, la protección del medio ambiente, el bienestar social y el desarrollo humano, la educación, la cultura y el deporte.

Pues bien, el presente estudio consta de tres capítulos. En el primer capítulo se describe y enuncia el problema, sus variables e indicadores, se formulan los objetivos del estudio y se establece un marco de referencia que abarca tanto los fundamentos teóricos como los antecedentes del estudio.

En el segundo capítulo hemos considerado las técnicas e instrumentos de investigación, el escenario donde tiene lugar el estudio, la base muestral (población) y las unidades del estudio, así como las estrategias de recolección y procesamiento de la información.

Finalmente, en el tercer capítulo, tenemos los resultados a los que ha arribado nuestro estudio, los cuales se analizan teniendo en cuenta tanto la teoría como los antecedentes consignados en la presente investigación; este análisis permitirá, además, confirmar o disconfirmar los hallazgos obtenidos en otras investigaciones similares.





CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. EL PROBLEMA

1.1. ENUNCIADO

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

1.2. VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
PERCEPCIÓN DE LOS POBLADORES SOBRE LAS OBRAS PÚBLICAS REALIZADAS	Información que el poblador tiene sobre las obras realizadas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Centros educativos ➤ Centros de salud ➤ Centros culturales ➤ Centros de recreación ➤ Asfaltado de pistas ➤ Red de agua y desagüe
	Características de las obras realizadas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relevancia ➤ Calidad técnica ➤ Mejora en relación a la anterior gestión
	Medios de obtención de la información sobre las obras realizadas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gráficos ➤ Audibles ➤ Audiovisuales ➤ Otros

1.3. INTERROGANTES

- ¿Cómo perciben los pobladores del Distrito José Luis Bustamante y Rivero las obras públicas realizadas por el actual Gobierno Municipal?
- ¿Qué información tienen los pobladores del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero sobre las obras que ha ejecutado o debería ejecutar la actual gestión municipal?

- ¿Qué información tienen los pobladores del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero sobre las obras que ha remodelado o debería remodelar la actual gestión municipal?
- ¿Por qué medios los pobladores reciben información acerca de las obras públicas realizadas por la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero?
- ¿Qué características de las obras públicas son percibidas por los pobladores del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero?
- ¿Cuál es su apreciación sobre las obras públicas realizadas por la actual Gestión Municipal?
- ¿Qué dependencia de la Municipalidad supervisa las obras de construcción y/o remodelación?

2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene por objetivo conocer la opinión de los pobladores del Distrito José Luis Bustamante y Rivero sobre las obras públicas realizadas por la municipalidad en pro de la mejora del distrito.

También servirá para conocer si la Municipalidad cuenta o no con los adecuados canales de comunicación para hacer conocer sus obras a los pobladores; además, la Municipalidad podrá conocer si es positiva o negativa la percepción de los pobladores sobre las obras públicas realizadas y las que están en ejecución.

Con esta investigación pretendemos contribuir a que las autoridades del Distrito evalúen la clase de Gestión Municipal que realizan para que de este modo puedan continuar con sus proyectos de desarrollo y planes de mejora

El presente estudio también servirá al comunicador social, pues le permitirá realizar una valoración de las interrelaciones comunicacionales que se establecen entre los funcionarios y servidores de la Municipalidad, objeto de estudio, y sus pobladores.

3. OBJETIVOS

3.1. 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.

3.2. 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.

4. MARCO DE REFERENCIA.

4.1. MARCO INSTITUCIONAL

4.1.1. UBICACIÓN Y LOCALIZACIÓN

El Distrito José Luis Bustamante y Rivero se encuentra ubicado en la Provincia y Región de Arequipa; situado al Sur – este del distrito de Arequipa a una distancia de 04 Km. de la Plaza de Armas, aproximadamente.

Gentilicio	Bustamantinos
Extensión Territorial	11.06 Km ²

Población	76,410 Censo 2007
Densidad Poblacional	8 053.9 hab./Km ²
Ubigeo (Código INEI)	040129

Se ubica a una altitud de 2,310.00 m.s.n.m. entre los meridianos 16°25'04" de Latitud Sur y 71°31'48" de Longitud Oeste, posee una extensión territorial de 11.06 Km², que representa el 10% del área total de la Provincia de Arequipa (Véase ANEXOS 1, 2 y 3).

Limita por:

El Noroeste y Norte: con el Cercado de Arequipa.

El Este: con el distrito de Paucarpata.

El Sureste: con los distritos de Sabandía y Characato.

El sureste y oeste: Con los distritos de Socabaya y Jacobo Hunter.

4.1.2. HISTORIA

“Con fecha 23 de mayo de 1995, fue creado el Distrito José Luis Bustamante y Rivero, mediante Ley N° 26455, la capital de distrito se halla ubicada en el núcleo urbano de Ciudad Satélite, sin embargo su funcionamiento empieza el 02 de enero de 1996, con personería jurídica de derecho público y autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia, tal como lo dispone, la Ley Orgánica de Municipalidades”¹.

El distrito de José Luis Bustamante y Rivero es uno de los 29 distritos que conforman la provincia de Arequipa en el Departamento de Arequipa, bajo la administración de la Región de Arequipa, en el Sur del Perú

José Luis Bustamante y Rivero es el distrito más joven de la provincia de Arequipa. La creación del distrito de José Luis Bustamante y Rivero se gestó a raíz de la iniciativa de un grupo de vecinos que fundaron el *Comité Cívico TEXAO* que en su última etapa fue liderada, por Raúl Osorio Riveros, quien justamente con sus

¹http://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Jos%C3%A9_Luis_Bustamante_y_Rivero

integrantes luchó arduamente para conseguir el tan anhelado objetivo de crear el distrito. Se logró constituir un nuevo núcleo autónomo que pudiera individualmente velar por los intereses y necesidades de sus pobladores a fin de acabar con la pasividad de los gobiernos locales de turno, que evidenciaron poco interés por esta zona, razón por la cual José Luis Bustamante y Rivero ocupa un área geográfica que antes correspondió a los distritos de Paucarpata y Socabaya, y el Cercado de Arequipa.

Pasaron muchos meses de esfuerzos y sacrificios, teniendo que sobrepasar innumerables obstáculos en el camino como nulidades presentadas en el Congreso de la República, manejo interesado de la opinión pública, entre otras. Sin embargo gracias al amplio y decidido apoyo del congresista Arequipeño, Juan Guillermo Carpio Muñoz, logró la aprobación en el Congreso Constituyente Democrático, en el gobierno del Presidente Alberto Fujimori.³

La noticia se dejó sentir en toda la jurisdicción. La celebración se dio en las calles, el júbilo de saber que desde ese momento se autogobernarían y solucionarían sus propios problemas con la guía de una Municipalidad que prioriza la participación vecinal en la toma de decisiones para el desarrollo del distrito.

4.1.3. POBLACIÓN POR UNIDAD URBANA AL 2005.

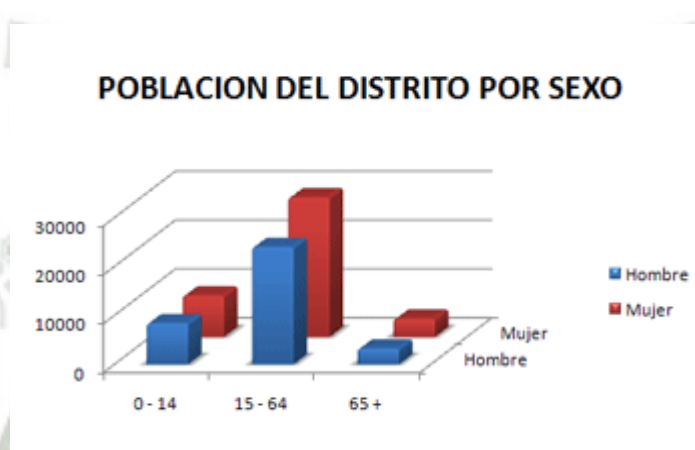
El Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, según información proporcionada por la Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura nos manifestó que la Población por Unidad Urbana al 2005 está organizada en Urbanizaciones, Cooperativas de Vivienda, Pueblos Jóvenes, Asentamientos Humanos, Pueblos Tradicionales, Asociaciones Pro Viviendas, Residenciales, Lotes Colindantes, Urbanizaciones Populares de Interés Social (UPIS) ,lo cual está especificado en el siguiente cuadro: **(Ver Anexo 04)**

4,1,4, Demografía

La Población del Distrito asciende a 76,410 habitantes, la población de varones está conformada por 35, 681 habitantes que representa el 47%, y el de mujeres es de 40, 729 habitantes y representa el 53%.

POBLACION DEL DISTRITO POR SEXO			
Edad por Grandes Grupos	Según Sexo		Total
	Hombre	Mujer	
0 - 14	8 407	8 468	16 875
15 - 64	24 025	28 541	52 566
65 +	3 249	3 720	6 969
Total	35 681	40 729	76 410

Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda 2007.



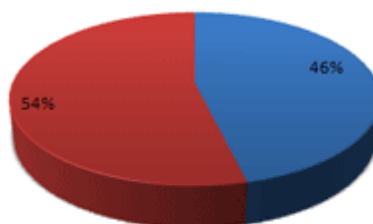
La Población Económicamente Activa significa el 46.22% de la población del distrito, que concuerda con 32 322 habitantes.

POBLACION	HABITANTES	PORCENTAJE
Población Económicamente Activa	32,322	46.22%
Población Económicamente No Activa	37,610	53.78%
TOTAL	69, 932	100.00%

Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda 2007.

Población Económicamente Activa

■ Población Económicamente Activa ■ Población Económicamente No Activa



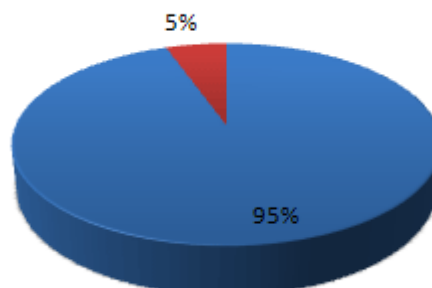
Entonces, para el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, la Población Económicamente Activa empleada tiene una importancia relativa al 95.52% de la PEA productiva, es decir 30 550 habitantes. Por su lado, la Población Económicamente Activa Desempleada, asciende a 1 772 habitantes, que hacen el 5.48% de la PEA productiva.

POBLACION	HABITANTES	PORCENTAJE
PEA Empleada	30,550	94.52%
PEA Desempleada	1,772	5.48%
TOTAL	32,322	100.00%

Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda 2007.

Población Económicamente Activa Empleada

■ PEA Empleada ■ PEA Desempleada



Cuando se trata de fecundidad nos referimos al número de nacimientos respecto de las mujeres en edad fértil. Para el año 2007, en el Distrito se registra una Población de Mujeres en Edad Fértil de 24 799 (mujeres comprendidas en el segmento de edad de 12

a 49 años), y el Número de Nacimientos asciende a 1 695 niños por año. En tal sentido, la Tasa de Fecundidad es de 7.08%, lo que nos indica que por cada 100 mujeres en edad fértil nacen 7 niños, o 71 niños aproximadamente por cada mil mujeres en edad fértil. Acá otros indicadores.

INDICADOR	TASAS
Mujeres en Edad Fértil	24 799
Nacimientos	606.0
Tasa Global de Fecundidad (Hijos/Mujer)	2.70%
Mortalidad Promedio Anual (Muertes Anuales)	162.00
Tasa Bruta de Mortalidad (Por mil habitantes)	0.62
Tasa de Mortalidad Infantil (Por mil nacidos vivos)	0.39
Esperanza de vida al nacer (años)	69.40
Esperanza de vida en Mujeres (Años)	72.00
Esperanza de vida en Hombres (Años)	66.90

Fuente: INEI 2007

4.1.5. PLAN DE GOBIERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO

El Plan de Gobierno elaborado por la Municipalidad José Luis Bustamante y Rivero en el 2011 considera el siguiente punto:

DESARROLLO URBANO, SERVICIOS Y OBRAS PÚBLICAS.

“a) DIAGNOSTICO.

La prestación de servicios públicos y el desarrollo urbano así como su relación con la generación de obra será actividad permanente en esta Administración Municipal.

No queda duda que para propiciar el desarrollo de las diversas localidades y mejorar el nivel de vida de sus habitantes es necesario implementar el mecanismo de atención a las demandas más sentidas de la gente. Los servicios públicos y las obras de infraestructura tienen el propósito de mejorar la imagen y el entorno del Municipio y sentar las bases

para una vida más útil que influya en las actividades cotidianas y la posibilidad de construir nuevos esquemas de desarrollo.

De antemano no podemos desconocer las atribuciones y obligaciones del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero que se enuncian en el Artículo 195 de la Constitución, en la relación a la población, en torno al agua potable, recolección de basura, alcantarillado, control de bebidas y alimentos, seguridad pública, alumbrado público, etc.

La estructura de nuestro Municipio se compone prácticamente de urbanizaciones y pueblos jóvenes y/o asentamientos humanos, elevándose por lo mismo el costo de los servicios y obra pública; es decir todas las urbanizaciones demandan una u otras de las necesidades que hemos venido exponiendo, en este sentido habrá que atenderlas.

b) OBJETIVO GENERAL.

Lograr un desarrollo sustentable con el impulso responsable de los servicios y obras públicas, así como actualizar y elaborar los instrumentos de desarrollo Urbano”².

c) OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Mejorar la prestación de servicios y obras públicas municipales a todos los habitantes y en todos los centros de población.
2. Dignificar la imagen de todas las localidades en coordinación y colaboración con los habitantes de las mismas.
3. Desarrollar un programa de regularización del suelo urbano.
4. Implementar un programa extraordinario enfocado a la mejora catastral.
5. Impulsar la mejora de los servicios públicos municipales

d) ESTRATEGIA.

El desarrollo urbano será organizado y atendido por la Dirección de Servicios Públicos Municipales a la par del área de catastro; así mismo la prestación de bienes y servicios públicos a la par de las demás dependencias del distrito, con la participación ciudadana.

² Plan de Gobierno de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero-2011

e) LÍNEAS DE ACCIÓN.

1. Cambiar el sistema de recojo de basura.
2. Dar un servicio eficiente de limpia en las urbanizaciones del distrito, donde no existe el servicio de limpieza poner una cuadrilla responsable para tales efectos.
3. Dar mantenimiento a parques y jardines en el distrito”³

4.2. MARCO TEÓRICO

4.2.1. PERCEPCIÓN

“La palabra percepción proviene del latín *perceptio*, compuesta del prefijo *per* (por completo), el verbo *capere* (capturar) y el sufijo *tio* (acción y efecto). Es decir, es la acción y efecto de capturar por completo las cosas”⁴

Sobre la percepción se ofrecen diversas definiciones. Así tenemos que se define como “el proceso cognoscitivo a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben: se trata de entender y organizar los estímulos generados por el ambiente y darles un sentido”⁵.

Para la Psicología, “la percepción consiste en una función que le posibilita al organismo recibir, procesar e interpretar la información que llega desde el exterior valiéndose de los sentidos”⁶

Mediante la percepción, la información es procesada e interpretada, lográndose establecer la idea de objeto único. Esto quiere decir que es posible experimentar diferentes cualidades de una misma cosa e integrarlas a través de la percepción y de esta manera comprender que se trata de un objeto único.

Aquí es importante aclarar que percepción no es sinónimo de sensación ya que sus diferencias son bien, marcadas:

“Una sensación es una experiencia que se vive a partir de un estímulo; es la respuesta clara a un hecho captado a través de los sentidos.

³Plan de Gobierno de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero-2011-2014

⁴<http://etimologias.dechile.net/?percepcio.n>

⁵[Http//](http://) Definición de percepción

⁶[Http//](http://) Definición de percepción

Una percepción es la interpretación de una sensación. Aquello que es captado por los sentidos adquiere un significado y es clasificado en el cerebro. Suele decirse que la sensación es lo que precede a la percepción”⁷

Según la psicología clásica 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 conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje.

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 mental que se forma con ayuda de la experiencia 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) En primer lugar, que capte la atención del individuo expuesto
- b) En segundo lugar, que sea interpretada correctamente, es decir, en la forma

⁷ [Http// Definición de percepción](#)

prevista por el emisor. Es esta parte del proceso de comunicación lo que se denomina proceso de percepción.

A. CARACTERÍSTICAS DE LA PERCEPCIÓN

La percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal.

- **Es subjetiva**, ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro.

Ante un estímulo visual, se derivan distintas respuestas. Una figura representará para unos individuos un queso, para otros un comecocos, una tarta, o un gráfico de sectores, dependiendo de sus necesidades en ese momento o de sus experiencias.

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 de 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 perceptual 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.

B. COMPONENTES DE LA PERCEPCIÓN

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:

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

C. LA PERCEPCIÓN EN LAS COMUNICACIONES

Reconocer el impacto y la influencia de las percepciones cuando nos comunicamos, va a permitir una mejor interpretación de los hechos. Son muchas las veces que al momento de emitir una opinión decimos: “A mí me parece...” “Es de forma diferente...” “Yo creo que...” “No lo veo así...”. Este es el momento en que las percepciones que se tienen sobre una persona o un hecho tiñen la realidad y hacen que actuemos en base a sentimientos y no en forma racional. Para comprender mejor la influencia de las percepciones en la comunicación interpersonal vamos a ver el significado de percepción:

Las percepciones permiten tomar conciencia de forma elemental y rápida de la presencia de otra persona, de una situación o cosa. Este proceso está basado en estímulos sensoriales condicionados por las pautas culturales. Al ser un proceso individual la influencia de los otros es en cierta forma determinante.

Todas las personas cuentan con esquemas referenciales, o sea, un conjunto de conocimientos y experiencias. Estos esquemas referenciales organizan la información que se tiene en la memoria y representa en la mente el modo en que se desenvuelve el mundo social.

En este marco de referencia se forman las percepciones que van a influir en nuestro juicio sobre los demás y en la comunicación que establecemos.

Es sabido que la principal función de la comunicación social es ser el pilar donde se sostienen las relaciones interpersonales

La palabra comunicación tiene un significado etimológico que es; puesta en común, comunión, participación, interacción humana.

Es muy importante tener en cuenta al momento de comunicarnos con otra u otras personas, la forma en que elaboramos el mensaje y el contenido del mismo, ya que en el emitimos y transmitimos juicios acerca de los demás y las causas de sus comportamientos.

Los especialistas en comunicación establecen la necesidad de dos roles para efectuar una comunicación interpersonal: un emisor y un receptor. Al considerar la influencia de las percepciones como un factor importante en las comunicaciones, podemos entender mejor los mensajes que se emiten y las características de los mismos.

Cuando se comunica en forma verbal o escrita, ocurre lo siguiente:



La salida es el mensaje enviado. La entrada es quien lo recibe. Cuando recibimos una entrada, la procesamos y formamos percepciones.

Las comunicaciones son procesadas en el marco de referencia individual. El marco de referencia individual se compone de una variedad de factores: Educación, pautas culturales, creencias, actitudes, experiencia, edad, sexo, lugar de residencia.

Es importante tener en cuenta, que el marco de referencia es individual, por lo que difiere de una persona a otra. Un ejemplo: en una situación cotidiana, al levantarse a la mañana en nuestro hogar es usual que se diga, “Buen día”; para cada uno de los integrantes de la familia va a tener un estímulo diferente. La madre puede contestar con alegría, pero el padre levantado desde muy temprano conteste, “Buenas tardes”, el mensaje es el mismo, los marcos de referencia individual producen diferentes percepciones, lo que a su vez generan distintas respuestas.

Este proceso que forman las percepciones se da en forma inconsciente y a gran velocidad, lo que hace que la mayoría de las veces la mente, conforma impresiones, emite juicios y arriba a conclusiones sin que las personas piensen conscientemente, sucede automáticamente. Por lo que cada vez que interactuamos tenemos percepciones y estas tienen un significativo impacto en la forma en que las personas reaccionan o responden.

Al recibir el mensaje el receptor, responde según lo que “percibe” como verdad, aunque esta no se ajuste a la “realidad”. Las percepciones ejercen una poderosa influencia sobre la conducta, porque representan la particular interpretación de los hechos. Se responde con las propias impresiones sobre los otros y la personal explicación de los acontecimientos.

La comunicación se realiza mediante tres tipos de señales:

Visual: Todo lo que ve el perceptor (lenguaje no verbal o corporal).

Vocal: Las características de la voz cuando habla.

Verbal: Las palabras y frases que utilizamos.⁸

D. PERCEPCIÓN SOCIAL.

La percepción social es el estudio de las influencias sociales sobre la percepción. Hay que tener en cuenta que las mismas cualidades pueden producir impresiones diferentes, ya que interactúan entre sí de forma dinámica. Las impresiones tienen determinada estructura, donde hay cualidades centrales y cualidades periféricas donde, cada una forma parte de un todo: la omisión o agregado de una cualidad alteran la percepción total.

En la percepción de las personas, hay varios factores que alteran la percepción social de la misma como son:

- **Las expectativas** acerca del sujeto con el que se va a interactuar.
- **Las motivaciones** que hacen que el hombre que percibe vea en el otro individuo lo que se desea ver.
- **La metas** que influyen en el proceso de la información y
- **La familiaridad y experiencia** con los términos con los cuales se juzga la labor realizada por el funcionario público.
- **Los estereotipos** que son imágenes o ideas aceptadas comúnmente por un grupo o sociedad con carácter inmutable.
- **Los prejuicios** que son opiniones previas, prejuizgamientos por lo general desfavorables, acerca de algo que se conoce poco o se desconoce.

⁸<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/la-percepcion-en-las-comunicaciones.htm>

E. COMUNICACIÓN SOCIAL.

- “La comunicación social es un campo de estudios interdisciplinarios que investigan la información y la expresión, los medios de difusión masivos y las industrias culturales. Sus conceptos teóricos provienen primordialmente de la sociología, seguidos del periodismo y la filosofía.”⁹
- En el proceso de la Comunicación Social intervienen dos o más seres o comunidades humanas que comparten sus experiencias, conocimientos, sentimientos, la misma que puede ser también a distancia; de esta manera los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de ser seres individuales a una convivencia en comunidad, la misma que beneficia a toda la sociedad.
- La comunicación social en nuestra vida diaria, juega un papel muy importante en el desarrollo de la humanidad, ya que tiene que ver directamente con la información que recibimos todos los días a través de los medios masivos o en las interrelaciones personales o grupales así como a través de las diferentes formas culturales de cada región.
- El mundo actual se mueve a través de la información que se recibe en el día a día, ya sea a través del periodismo, la opinión pública, la mercadotecnia y los diferentes medios de comunicación, haciendo que su calidad de vida sea cada vez sea mejor. Por lo tanto, es muy importante tener en cuenta, que la comunicación social debe ser muy bien conocida, para que la información que se quiera dar a conocer a través de un medio masivo, ésta no genere por una mala información, influencia negativa o sesgada de la verdad de los hechos y que ocasionen daños a la integridad de la persona o desarrollo de la sociedad.

4.2.2. GESTIÓN MUNICIPAL

Los gobiernos locales, constituyen la expresión más genuina de la democracia, en cuanto al origen como la ejecución de las funciones con la participación activa de los ciudadanos de una jurisdicción.

⁹http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicación_Social

La Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 del 26/05/2003 dice lo siguiente:

“ARTICULO I.- GOBIERNOS LOCALES

Los gobiernos locales son 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 y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines”¹⁰.

Una buena gestión municipal demandará realizar, el conjunto de operaciones, actividades y criterios de conducción durante todo el proceso las acciones que son necesarios para lograr los objetivos y metas propuestas.

La eficiencia en la gestión municipal, las municipalidades exitosas tienen buenos Alcaldes, es decir, gerentes dinámicos, creativos y eficientes, rodeados de colaboradores capacitados, proactivos y propositivos.

Para el logro de los objetivos de la gestión, el gobierno municipal debe cumplir con las siguientes acciones:

- Elaboración de proyectos de desarrollo del distrito.
- Definición de límites de responsabilidad
- Actualización y adecuación oportuna de los sistemas, procedimientos de trabajo.
- Seguimiento, evaluación y control de los proyectos, planes, programas y obras municipales.

A. PLANES DE GOBIERNO MUNICIPAL Y LAS OBRAS PÚBLICAS

El Plan de Gobierno Municipal es el instrumento de gobierno que identifica los problemas fundamentales de su jurisdicción, así como describe las líneas de política que

¹⁰www.peru.gob.pe/.../PLAN_10939_Ley_Orgánica_de_Municipalidades...Recuperado de Internet.

la Municipalidad llevará a cabo para buscar soluciones a los problemas y necesidades de los pobladores.

El Plan de Gobierno Municipal es también un conjunto de propuestas integrales orientadas a asegurar el cumplimiento en la planificación y gestión del desarrollo local, observando el interés de la apertura a la responsabilidad compartida entre autoridades y ciudadanos, sus instituciones y organizaciones que la integran.

La participación de los vecinos en el gobierno local es un derecho que se encuentra establecido en la Ley General de Municipalidades y que dice;

“ARTÍCULO 112°.- PARTICIPACION VECINAL

Los gobiernos locales promueven la participación vecinal en la formulación, debate y concertación de sus planes de desarrollo, presupuesto y gestión.

Para tal fin deberá garantizarse el acceso de todos los vecinos a la información”¹¹.

B. OBRAS PÚBLICAS

Se denomina obra pública a todos los trabajos de construcción, ya sean infraestructuras o edificaciones, promovidos por una administración pública, teniendo como objetivo el beneficio de la comunidad.

Entre las principales obras públicas se encuentran:

- **Infraestructuras de transporte**, que considera el transporte por carretera (autopistas, autovías, carreteras, caminos...), el marítimo o fluvial (puertos, canales,...), el transporte aéreo (aeropuertos), el ferroviario y el transporte por conductos (oleoductos).
- **Infraestructuras hidráulicas** como por ejemplo presas, redes de distribución, depuradoras.
- **Infraestructuras urbanas**, que incluye calles, parques, alumbrado público, etc.
- **Edificios públicos** ya sean educativos, sanitarios, locales comunales, Centros Cívicos o para otros fines.

¹¹www.peru.gob.pe/.../PLAN_10939_Ley_Orgánica_de_Municipalidades...Recuperado de Internet.

El Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la Municipalidad José Luis Bustamante y Rivero, en el punto 7.4.4 PROGRAMA MULTIANUAL DE INVERSIONES 2007. 2015, manifiesta lo siguiente:(Ver ANEXO 05)

- “Es un proceso mediante el cual cada Pliego Presupuestario determina el conjunto de Proyectos de Inversión Pública que se encuentran en la etapa de pre inversión e inversión, a ser evaluados o ejecutados, dentro del marco de las políticas y prioridades establecidas por el Sector al cual pertenece y que se encuentran expresadas en el PESEM.(Planes Estratégicos Sectoriales Multianuales)
- Las Oficinas de Programación e Inversiones (OPI - GL) o quienes hagan sus veces, elaboran los PMIP como parte. Cabe recordar que Proyecto de Inversión Pública es toda intervención limitada en el tiempo que implique la aplicación de recursos públicos con el fin de ampliar, mejorar y modernizar la capacidad productora de bienes o prestadora de servicios, cuyos beneficios son independientes de los de otros proyectos; y que la Oficina de Programación e Inversiones, o quien haga sus veces, tiene la responsabilidad de elaborar el Programa Multianual de Inversiones y velar por el cumplimiento del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- Et Programa Multianual de inversiones para el Período 2007 - 2015 asciende a S/. 31'535,000.00.”¹²(VER ANEXO N° 05)

C. LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LAS RELACIONES PÚBLICAS

Las Oficinas de Relaciones Públicas o Imagen Institucional, comprenden el fortalecimiento de la imagen institucional de la Municipalidad, a través de la información, publicidad y difusión de las actividades de mayor relevancia de la Municipalidad y el desarrollo de las acciones de protocolo y de eventos oficiales con la participación del Alcalde, regidores o representantes. Asimismo, la atención de trámites de solicitudes de audiencias y otros afines.

¹²Plan Estratégico de Desarrollo Institucional-Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero-Arequipa-p88

4.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

A través del servicio de CIBERTESIS de la Universidad Católica Santa María se encontró las siguientes investigaciones

1. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE MIRAFLORES SOBRE LAS ACCIONES EXTERNAS REALIZADAS POR LA MUNICIPALIDAD DE SU DISTRITO, 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

Objetivos:

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.

Objetivos específicos:

- Conocer la percepción de la población miraflorina sobre las acciones de bienestar social y desarrollo humano 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 qué cambios en cuanto a seguridad ciudadana son percibidos por los pobladores del distrito de Miraflores en el primer semestre 2011.

Hipótesis.

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

Conclusiones.

- PRIMERA. A pesar de que la población mirafloresina posee una percepción positiva sobre la necesidad de los programas comunitarios, existe un desconocimiento en la mayoría de los 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 mirafloresina, 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 actividades, así como la administración de escenarios de índole cultural y deportivo, reflejada en la calificación de regular. Por otra parte, en cuanto a la preocupación del municipio por el ámbito deportivo, la percepción de los pobladores varía 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 las obras de construcción y remodelación que viene realizando la actual gestión edil, mostrando una opinión desfavorable acerca del estado de las 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 población mirafloresina sobre las acciones externas realizadas por la Municipalidad Distrital de Miraflores, en el semestre enero – junio 2011, se caracteriza, básicamente por la desinformación de las mismas, verificándose la hipótesis planteada.

2. TÍTULO: PERCEPCIÓN DE LOS POBLADORES DE LA CIUDAD DE AYAVIRI, CAPITAL DE LA PROVINCIA DE MELGAR - PUNO, SOBRE LA GESTIÓN ACTUAL DE LA MUNICIPALIDAD.

Autor(es): Chavez Cadillo, Marjory Malena

Fecha de aceptación: 2010

Grado obtenido: Licenciado en Comunicación Social, Mención en Comunicación Empresarial y Relaciones Públicas

Código de Tesis: 47.0948.CS

OBJETIVOS:

Objetivo General:

Evaluar la percepción que tienen los pobladores de la Ciudad de Ayaviri, capital de la Provincia de Melgar, sobre la gestión actual de la Municipalidad.

Objetivos específicos:

- Conocer la opinión de la población de la ciudad de Ayaviri, sede de la Municipalidad Provincial de Melgar, sobre el manejo de los recursos públicos.
- Detectar el nivel de participación ciudadana dentro de la Municipalidad Provincial de Melgar-Puno.
- Precisar la valoración que le otorga la población a los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Melgar – Puno.

- Identificar la percepción de la atención que brinda la Municipalidad Provincial de Melgar-Puno, a la población.

Hipótesis.

Como consecuencia de la débil participación ciudadana, de la escasa participación entre la autoridad y la sociedad civil, la falta de información sobre el manejo económico, el inadecuado manejo de los recursos públicos y la atención deficitaria en los servicios públicos; es probable que la percepción de los pobladores de la ciudad de Ayaviri, capital de la Provincia de Melgar, sobre la gestión municipal sea negativa.

Conclusiones:

Primera: La opinión de la población de la ciudad de Ayaviri, capital de la Provincia de Melgar, sobre el manejo de los recursos públicos de la Municipalidad es negativa ; ya que no informan a la ciudadanía sobre los recursos que administran, ni mucho menos rinden cuentas a través de cabildos abiertos y audiencias públicas de los recursos recibidos y de los gastos realizados; tampoco informan de los avances y dificultades de la ejecución presupuestal a través del portal de transparencia, boletines, revistas ni medios de comunicación social.

Segunda.

La participación ciudadana en la gestión municipal es sumamente limitada, debido a que no se ha fortalecido el consejo de coordinación local, la mesa de concertación interinstitucional, no hay reuniones periódicas con las organizaciones de base, entre ellas los Clubes de Madres, los Comités de Vaso de Leche y los Colegios Profesionales, limitando así, la participación de los ciudadanos.

Tercera.

La valoración que otorga a los servicios que brinda la Municipalidad, como el Vaso de Leche, Limpieza Pública, Baja Policía y Seguridad Ciudadana, son mayoritariamente negativos, debido a que no se atiende con calidad y oportunidad a los vecinos .

Cuarta.

La percepción de la población sobre la atención que se les brinda para solucionar sus problemas es positiva, ya que responden a sus pedidos en forma inmediata y en el corto plazo. Se debe mantener esta dinámica que beneficia a la población.





CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TIPO DE ESTUDIO

El presente es un estudio no experimental, transeccional, descriptivo.

2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:

2.1. Técnica : Encuesta

2.2. Instrumento : Cuestionario, de elaboración propia, que incluye en su estructura: preguntas cerradas, y categorizadas (Ver Anexo N° 6).

3 CAMPOS DE VERIFICACIÓN:

3.1. Ámbito de localización:

El trabajo de campo se llevó a cabo en las Urbanizaciones, Pueblos Jóvenes/Asentamientos Humanos del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, ubicado en la Provincia y Departamento de Arequipa.

3.2. Unidades de Estudio

3.2.1. Universo o Población:

Como dijimos en líneas anteriores la población del Distrito es de 76 270 habitantes, lo que incluye a niños, adolescentes, jóvenes, adultos, y ancianos; pero por la naturaleza del problema de investigación y los objetivos de nuestro trabajo, el universo estadístico quedará delimitado a las unidades familiares de J. L. B. y Rivero.(VER ANEXO 04)

Consecuentemente, se ha determinado como **Unidades de Estudio** a las 13,781 unidades familiares que residen en diferentes tipos de vivienda en el mencionado distrito y que presentan las siguientes características: (VER ANEXO 04)

- Jefes de familia
- Varón o mujer
- Mayores de edad
- Vivienda unifamiliar, bifamiliar o multifamiliar
- .Urbanizaciones y Pueblos Jóvenes –Asentamientos Humanos con 250 a más unidades familiares.

**CUADRO DE URBANIZACIONES CON 250 A MÁS UNIDADES
FAMILIARES**

	Urbanización	Total de unidades familiares	Población
1.	Urb. FECIA	272	1460
2.	Urb. La Esperanza	315	1722
3.	Urb. Quinta Tristán	270	1468
4.	Urb. Pedro Diez Canseco	556	3342
5.	Urb. Satélite Grande	275	1861
6.	Urb. Alto de la Luna	547	2841
7.	Urb. Juan Pablo Vizcardo y Guzmán	874	4850
8.	Urb. Cooperativa 58	266	1702
9.	Villa Médica	324	1328
10.	Vinatea Reynoso-El Corregidor	362	1484
	TOTAL	4061	22058

- En las Urbanizaciones con 250 a más Unidades Familiares hay en total de 22058 habitantes entre niños, adolescentes, jóvenes y adultos que conforman un total de 4061 unidades familiares.

**CUADRO DE PUEBLOS JÓVENES-ASENTAMIENTOS HUMANOS
CON 250 A MÁS UNIDADES FAMILIARES**

	Pueblos Jóvenes-Asentamientos Humanos	Total de Unidades familiares	Población
1.	P.J. Mi Perú	277	1558
2.	P.J. 13 de Enero	427	3210
3.	P.J. Cerro de Juli	250	1476
4.	A.H. Simón Bolívar	809	5346
5.	A.U.P.I.S. Las Esmeraldas (Incluye Villa Esmeralda)	362	1509
	TOTAL	2125	13099

- En Los Pueblos Jóvenes y/o Asentamientos Humanos con 250 a más Unidades familiares hay un total de 13099 habitantes entre niños, adolescentes, jóvenes y adultos. que conforman un total de 2125 unidades familiares.
- Totalizando el número de unidades familiares entre Urbanizaciones, P.J. y/o A. Humanos, seleccionados para la presente muestra, tenemos que éstas hacen un total de 6186 Unidades Familiares, suma que viene a constituir el universo estadístico de esta investigación.

3.2.2. MUESTRA.

A. Tipo de muestra:

Es una muestra probabilística y “determinística convencional” según la clasificación que hace Namakforosh, Mohammad¹³, porque según la naturaleza del problema de investigación y las características geográficas y sociodemográficas del Distrito José Luis Bustamante y Rivero, hemos establecido una sectorización de la siguiente manera: urbanizaciones, pueblos jóvenes y/o asentamientos humanos.

B. Tamaño de la Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula que determina una confiabilidad del 95%.y con un margen de error del 5%.

¹³Namakforoosh, Mohammad Naghi (2013) Metodología de la Investigación. México: Limusa. pp.188-189

En este caso, el universo que correspondió a las Unidades Familiares de las Urbanizaciones y Pueblos Jóvenes/ Asentamientos Humanos, objeto de la presente investigación, fue de 6186 Unidades Familiares. Así tenemos:

$$\eta = \frac{N \times 400}{N + 399} \rightarrow \eta = \frac{6186 \times 400}{6186 + 399} \rightarrow \eta = \frac{2474400}{6585} \rightarrow \eta = \boxed{376}$$

C. Selección de los elementos de estudio (de la muestra).

Esta muestra fue distribuida de acuerdo a la proporcionalidad del universo, habiéndose determinado un total de 10 unidades familiares, correspondiendo 5 a las urbanizaciones determinadas por sorteo y 5 de los Pueblos Jóvenes y/o Asentamientos Humanos. Habiéndose realizado el sorteo de las Unidades Familiares, el número de jefes de familia encuestados quedó establecido de la siguiente manera:

	URBANIZACIÓN	Total de Unidades familiares	%	Número de encuestados
1	Urb. FECIA	272	7.13	27
2	Urb. La Esperanza	315	8.26	31
3	Urb. Quinta Tristán	270	7.08	26
4	Urb. Pedro Diez Canseco	556	14.59	55
5	Urb. Satélite Grande	275	7.20	27
6	P.J. Mi Perú	277	7.27	27
7	P.J. 13 de Enero	427	11.20	42
8	P.J. Cerro de Juli	250	6.56	25
9	A.H. Simón Bolívar	809	21.21	80
10	A.U.P.I.S. Las Esmeraldas (Incluye Villa Esmeralda)	362	9.50	36
	TOTAL	3813	100	376

3.2.3. TEMPORALIDAD

El estudio de investigación se realizó entre los meses de agosto a noviembre de 2014

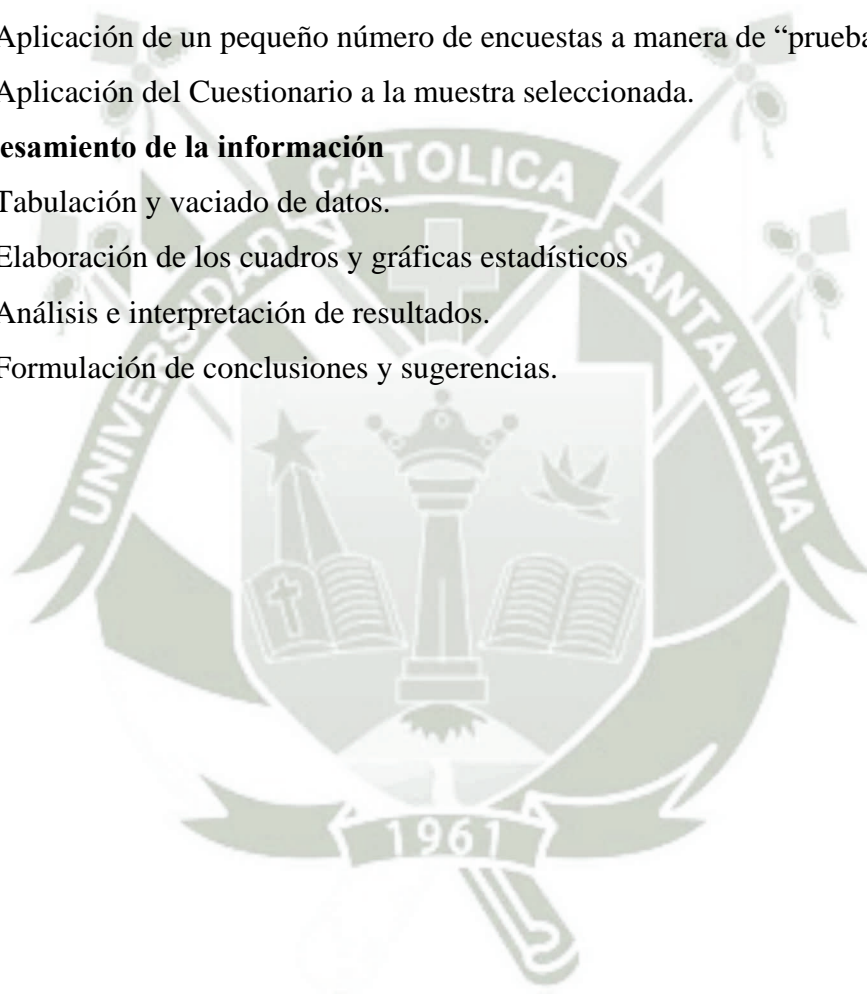
4. ESTRATEGIAS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

4.1. Criterios y procedimientos de recolección de datos.

- ❖ Coordinación con las autoridades edilicias para obtener información para la realización del presente estudio.
- ❖ Aplicación de un pequeño número de encuestas a manera de “prueba piloto”.
- ❖ Aplicación del Cuestionario a la muestra seleccionada.

4.2. Procesamiento de la información

- ❖ Tabulación y vaciado de datos.
- ❖ Elaboración de los cuadros y gráficas estadísticos
- ❖ Análisis e interpretación de resultados.
- ❖ Formulación de conclusiones y sugerencias.





CAPÍTULO III: RESULTADOS

1. CONSOLIDADO POR URBANIZACIONES

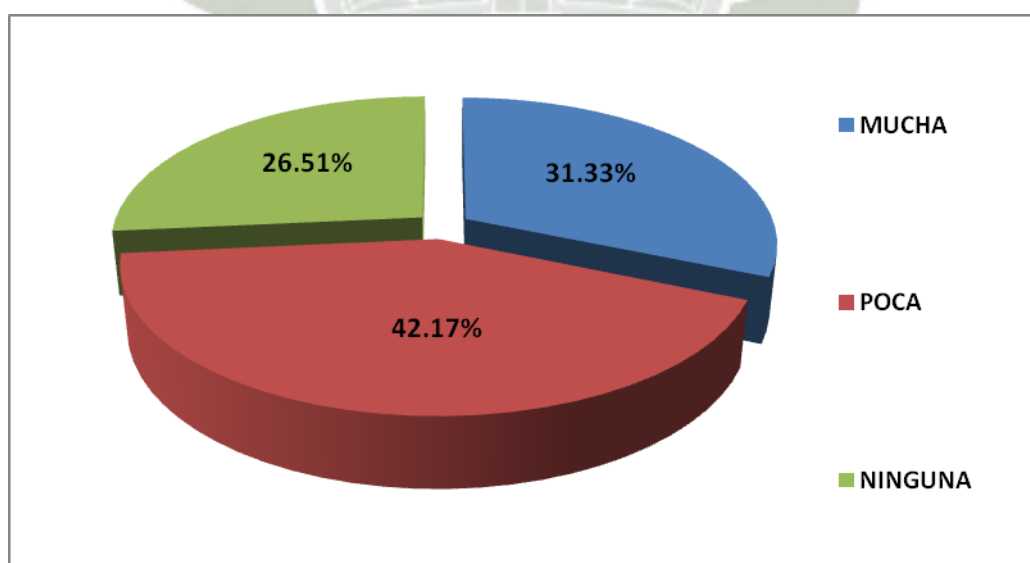
CUADRO N° 01

Información sobre las Obras de Construcción y Remodelación Realizadas en su Distrito.

VALORACIÓN	f	%
Mucha	52	31.33%
Poca	70	42.17%
Ninguna	44	26.51%
TOTAL	166	100.00%

Una gran mayoría de los Jefes de Familia encuestados (42.17%) refieren que tienen “*poca información*” sobre las Obras de Construcción y Remodelación que se realizan en su Distrito, y si sumamos a esta cantidad la correspondiente a los que manifiestan no tener “ninguna información”, podemos inferir que más de las tres cuartas partes de los pobladores no tienen la información que deberían recibir.

Gráfico N° 01



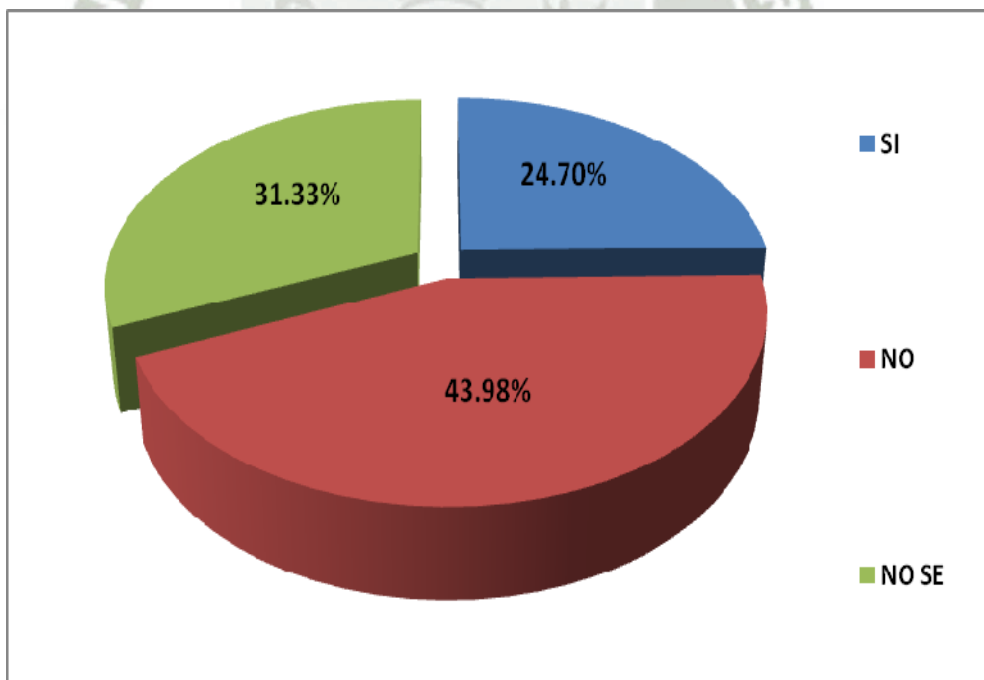
CUADRO N° 02

Información a la Comunidad sobre el Presupuesto asignado para obras en ejecución o a ejecutar por la Municipalidad

VALORACIÓN	f	%
Sí	41	24.70%
No	73	43.98%
No sé	52	31.33%
TOTAL	166	100.00%

Cerca de la mitad de la población encuestada (43.98%), manifiesta que la Municipalidad “**NO informa**” a la comunidad sobre el presupuesto que dispone para obras; casi la cuarta parte, (24.70%) manifiesta que **SI** está informada. Nuevamente se aprecia que la información es deficiente.

Gráfico N° 02



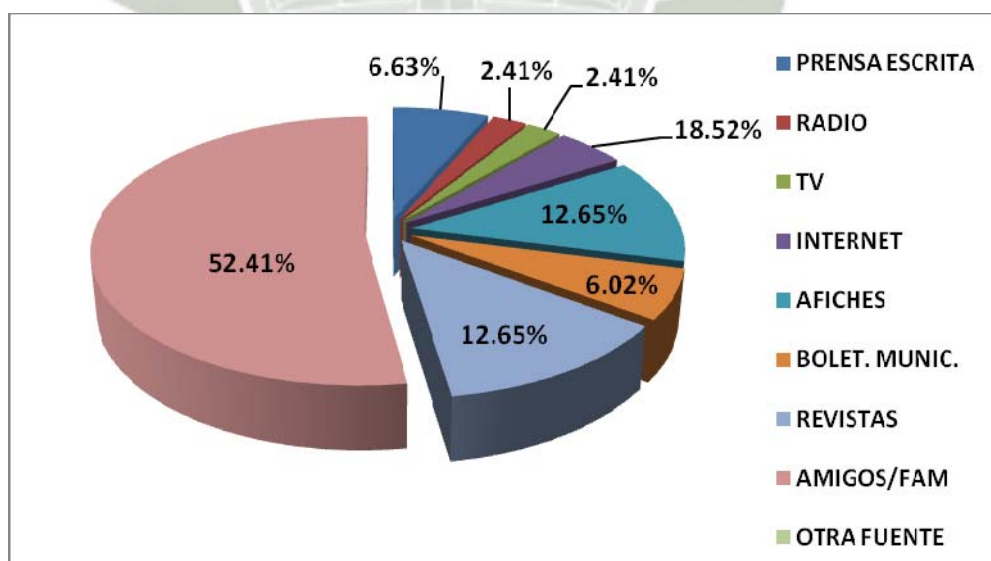
CUADRO N° 03

Medios a través de los cuales, los encuestados, se informan sobre las obras realizadas por la Municipalidad.

VALORACIÓN	f	%
Prensa escrita	11	6.63%
Radio	4	2.41%
TV	4	2.41%
Internet	8	4.82%
Afiches	21	12.65%
Boletines Municipales	10	6.02%
Revistas	21	12.65%
Amigos/familiares	87	52.41%
Otra fuente	0	0.00%
Total	166	100.00%

Más de la mitad de los encuestados (52.41%), refieren que se informan sobre las obras realizadas por el Municipio, a través de los “*amigos/familiares*”, es decir, de manera indirecta; mientras que los medios menos utilizados por el municipio con el fin de mantenerlos informados, son la TV y la radio, por lo tanto, se observa que no se utilizan adecuadamente los otros medios de comunicación, de manera especial, la TV y radio que son los más comunes y efectivos

Gráfico N° 03



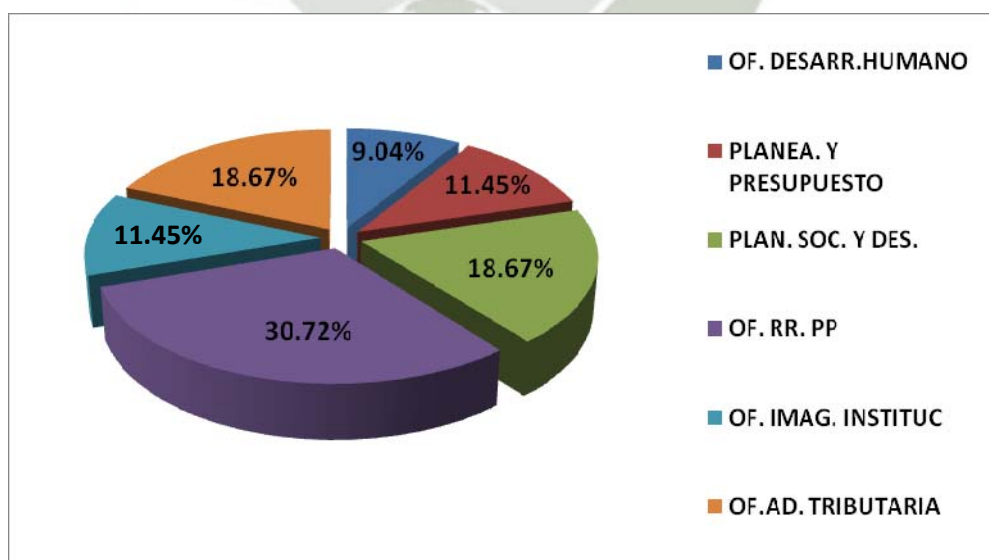
CUADRO N° 04

Conocimiento de los encuestados sobre la dependencia de la Municipalidad que supervisa las obras de remodelación y construcción

VALORACIÓN	f	%
Of. Desarr. Humano	15	9.04%
Planea. y Presupuesto	19	11.45%
Plan. soc. y des.	31	18.67%
Of. RR. PP	51	30.72%
Of. Imag. Institucional	19	11.45%
Of.Ad. Tributaria	31	18.67%
Total	166	100.00%

Un tercio de los encuestados (30.72%), señala a la **“Oficina de RR.PP”**. como la encargada de supervisar las obras de remodelación y construcción. Si añadimos el porcentaje correspondiente a la Of. de Imagen Institucional (11.45%), concluimos que cerca de la mitad de los encuestados desconocen la dependencia que supervisa las obras de remodelación y construcción; sin embargo, un porcentaje minoritario señala a la Oficina de Desarrollo Humano e Infraestructura con 9.04%, es decir menos de un décimo de los encuestados. Aquí es muy notorio que el poblador NO conoce las funciones que desempeñan las diversas oficinas de la Municipalidad.

Gráfico N° 04



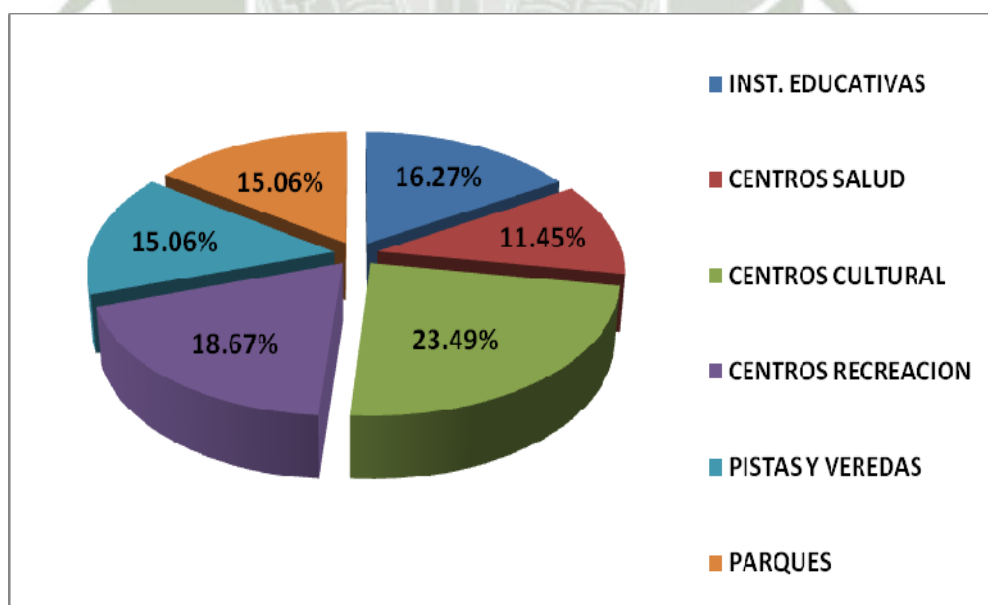
CUADRO N° 05

Conocimiento de las Obras que ha construido la Municipalidad en su Urbanización, P.J. /A .Humano.

VALORACIÓN	f	%
Inst. Educativas	27	16.27%
Centros Salud	19	11.45%
Centros Culturales	39	23.49%
Centros Recreación	31	18.67%
Pistas y veredas	25	15.06%
Parques	25	15.06%
Total	166	100.00%

Casi una cuarta parte, de los entrevistados, considera que los *Centros Culturales* es la principal obra construida en este periodo (23.49%), mientras que el Sector Salud es el menos favorecido con un 11.45%: no obstante, los porcentajes no son tan diferenciados, ya que las 166 Unidades Familiares encuestadas reconocen obras que sí ha realizado la Municipalidad y si observamos las respuestas del Cuadro 1, más de las tres cuartas partes (73.50%) considera tener de poca a mucha información sobre construcción o remodelación de obras..

Gráfico N° 05



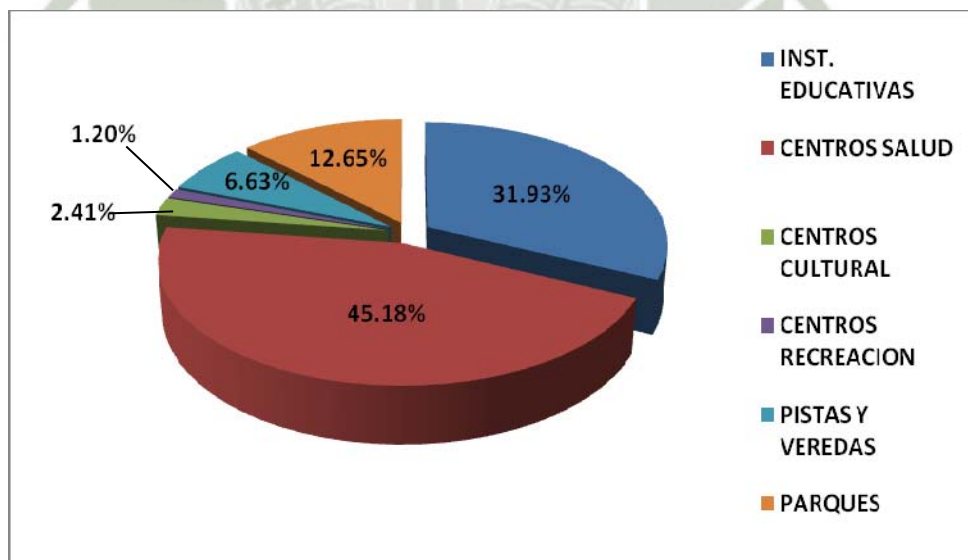
CUADRO N° 06

**Sugerencia de Obra que debería construir la Municipalidad en su Urbanización,
P.J. /A. Humano.**

VALORACIÓN	f	%
Inst. Educativas	53	31.93%
Centros Salud	75	45.18%
Centros Culturales	4	2.41%
Centros Recreación	2	1.20%
Pistas y veredas	11	6.63%
Parques	21	12.65%
Total	166	100.00%

Se observa que las obras que más necesitan en las Urbanizaciones es la construcción de *Centros de Salud y de Instituciones Educativas*, según lo manifestado por más de las tres cuartas partes de los encuestados (77.11 %); mientras que la obra que menos necesitan es la construcción de Centros de Recreación, así lo señalan el 1.20%. De donde se infiere que los servicios de salud y educación son de necesidad para la población de las urbanizaciones.

Gráfico N° 06



CUADRO N° 07

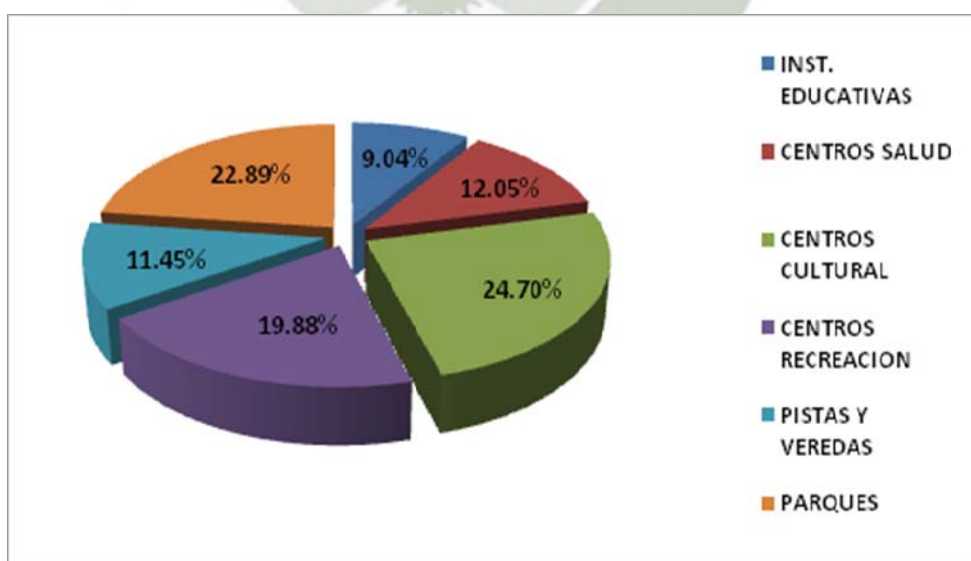
Conocimiento sobre Obras que ha remodelado la Municipalidad en su
Urbanización, P.J. /A .Humano.

VALORACIÓN	f	%
Inst. Educativas	15	9.04%
Centros Salud	20	12.05%
Centros Culturales	41	24.70%
Centros Recreación	33	19.88%
Pistas y veredas	19	11.45%
Parques	38	22.89%
Total	166	100.00%

Con respecto a las obras de remodelación en las urbanizaciones, casi una cuarta parte (24.70%) señala que se han enfocado a los *Centros Culturales* y que el Sector menos atendido, casi una décima parte señala a las Instituciones Educativas con 9.04 %.

Al comparar los resultados de la pregunta anterior con estos resultados, un poco más de las tres cuartas partes de la población encuestada (77.11%) señalan que el Consejo debería construir centros de salud e instituciones educativas; y sin embargo cerca de una tercera parte (31.33%) perciben que el Municipio ha remodelado parques y centros de recreación; lo que demostraría que las obras públicas que construye o remodela el Municipio no son las que verdaderamente necesita la población.

Gráfico N° 07



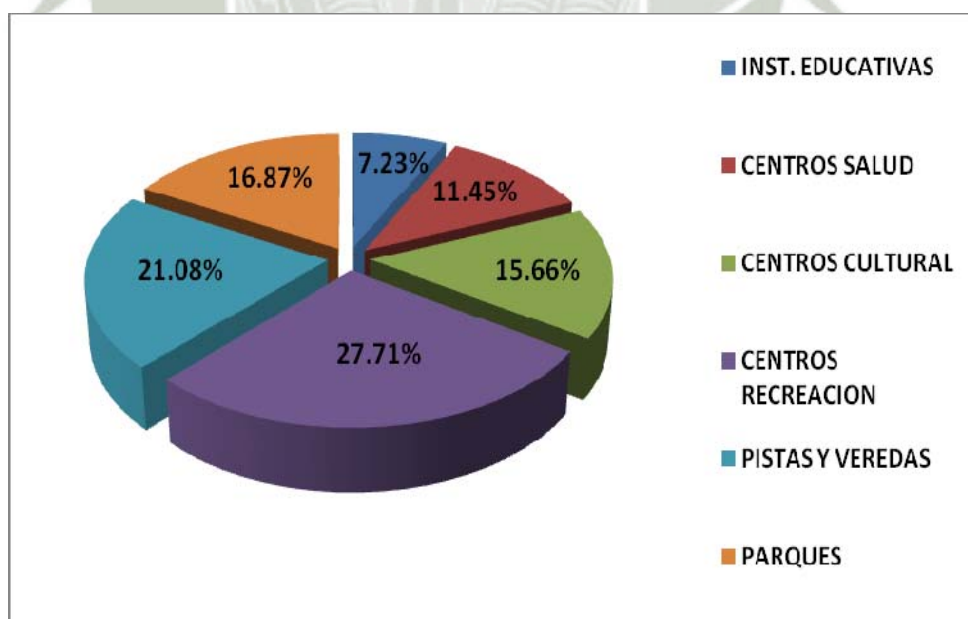
CUADRO N° 08

Sugerencia sobre Obras que debería remodelar la Municipalidad en su Urbanización, P.J. /A. Humano.

VALORACIÓN	f	%
Inst. Educativas	12	7.23%
Centros Salud	19	11.45%
Centros Culturales	26	15.66%
Centros Recreación	46	27.71%
Pistas y veredas	35	21.08%
Parques	28	16.87%
Total	166	100.00%

Más de una cuarta parte de los encuestados, (27.71%) manifiestan que son los *Centros de Recreación* la obra que más necesita remodelación en su Urbanización; sin embargo una décima parte indica a las Instituciones Educativas como las que menos necesitan remodelación (7.23 %). Aquí habría que considerar que más de las tres cuartas partes de los encuestados (81.32%), indican que son varios los sectores los que necesitan obras de remodelación como son: Centros Culturales y recreación, pistas, veredas y parques, es decir se necesitan remodelar obras en varios sectores..

Gráfico N° 08



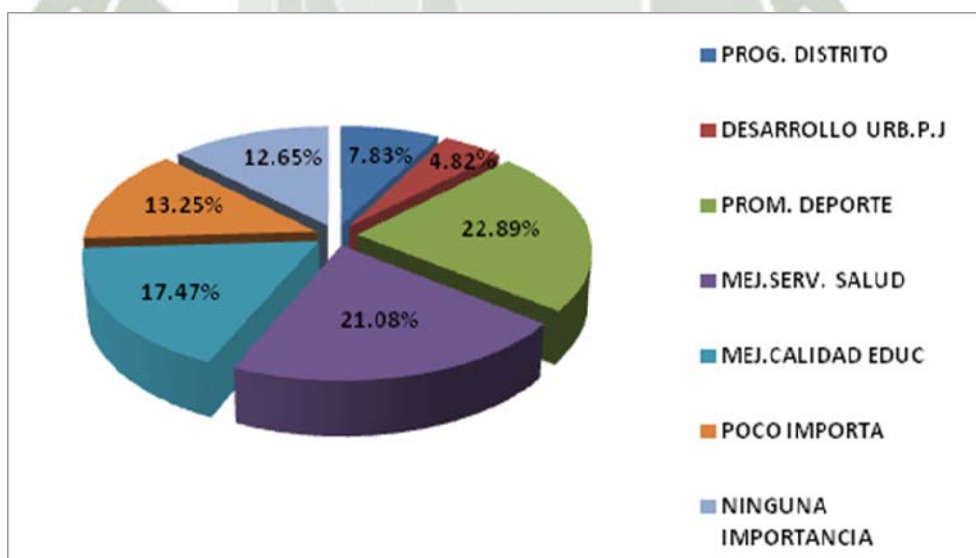
CUADRO N° 09

Consideración de importancia sobre las obras públicas que ejecuta el Municipio

VALORACIÓN	f	%
Prog. del Distrito	13	7.83%
Desarrollo Urb .P.J	8	4.82%
Prom. del Deporte	38	22.89%
Mej. servicios de salud	35	21.08%
Mej. Calidad Educativos	29	17.47%
Poco importa	22	13.25%
Ninguna importancia	21	12.65%
Total	166	100.00%

Más de los dos cuartos de las Unidades Familiares encuestadas (61.44%) manifiestan que la *Promoción del Deporte, el Mejoramiento de los Servicios de Salud y el Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Educativos* son las obras más importantes que ha ejecutado el Municipio, de lo cual se infiere que la Municipalidad ha atendido a servicios básicos y de necesidad prioritaria para el poblador.

Gráfico N° 09



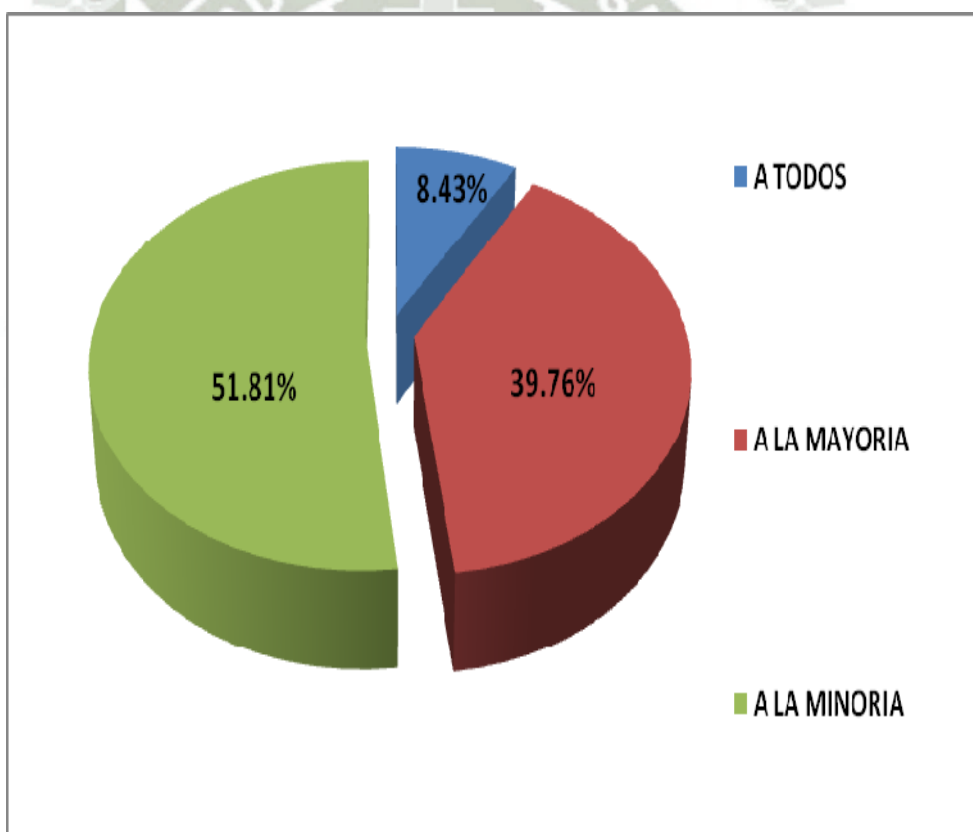
CUADRO N° 10

Sectores a quienes beneficia el Consejo con las Obras Públicas realizadas.

VALORACIÓN	f	%
A todos	14	8.43%
A la mayoría	66	39.76%
A la minoría	86	51.81%
Total	166	100.00%

Los dos cuartos de los encuestados (51.81%) manifiestan que las Obras Públicas realizadas en su Urbanización *favorece a una minoría*, y casi los dos quintos (39.76%) indican que benefician a la mayoría. Aquí la percepción está, prácticamente, dividida, por lo que se infiere la presencia de dos grupos de opinión bien diferenciados.

Gráfico N° 10



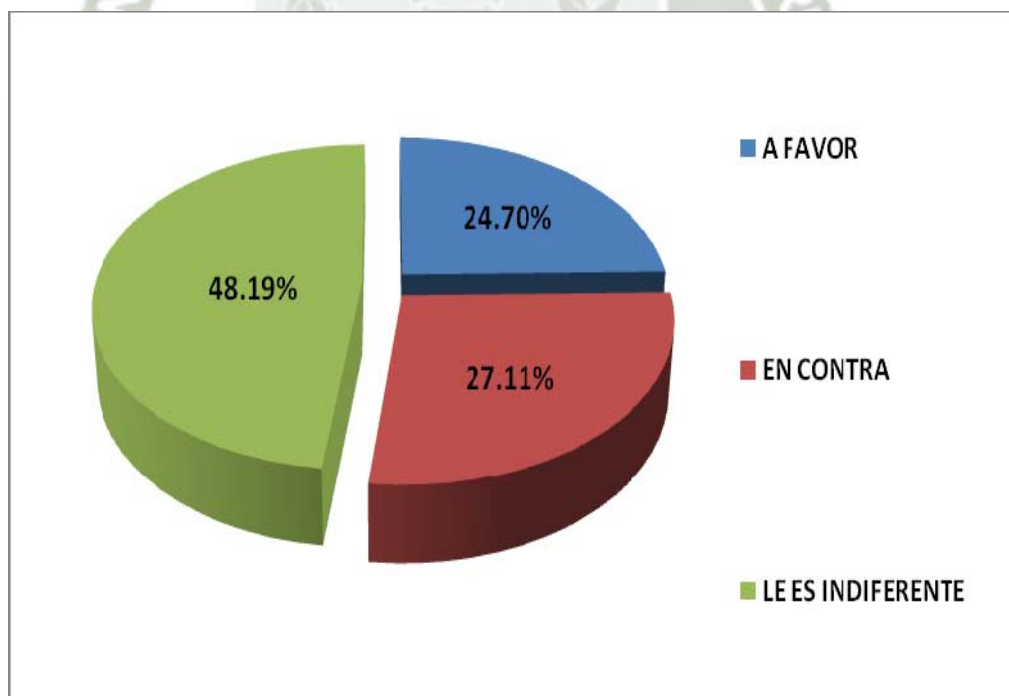
CUADRO N° 11

Apreciación sobre la ejecución de obras de remodelación y construcción que ha realizado o viene realizando la Municipalidad

VALORACIÓN	f	%
A favor	41	24.70%
En contra	45	27.11%
Le es indiferente	80	48.19%
Total	166	100.00%

Coincidentemente con los resultados del Cuadro N° 10, casi los dos cuartos de los encuestados (48.19 %) indican que *“le es indiferente”* las obras que realiza la Municipalidad, pero los demás, que son más de dos cuartos (51.81%) están con percepciones divididas es decir la mitad a favor y la otra mitad en contra; pero la tendencia es, de acuerdo a lo indicado por los encuestados, que los tres cuartos (75.30%) deja entrever en sus respuestas descontento

Gráfico N° 11



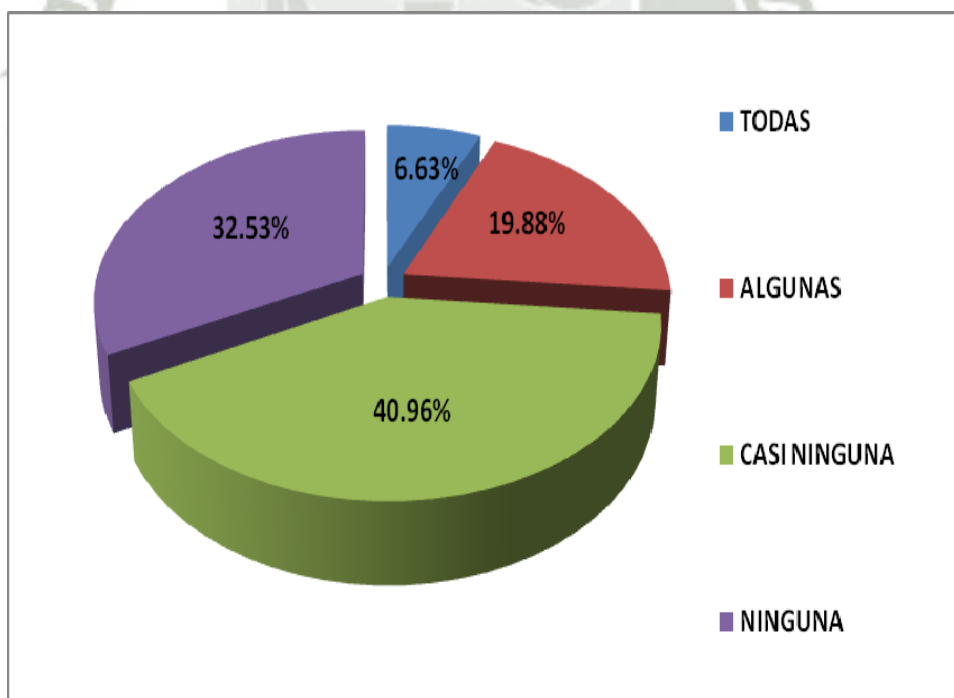
CUADRO N° 12

Apreciación sobre los requisitos de calidad técnica que cumplen las obras realizadas por el Municipio

VALORACIÓN	f	%
Todas	11	6.63%
Algunas	33	19.88%
Casi ninguna	68	40.96%
Ninguna	54	32.53%
Total	166	100.00%

Prácticamente los tres cuartos de los encuestados (73.49%) entre casi ninguna y ninguna, manifiestan que las obras “*no tienen la calidad técnica*” correspondiente, porcentaje bastante significativo que indica que no hay la suficiente difusión de información sobre las características técnicas que deben tener las obras o propiciar que el poblador se interese por saber las características apersonándose a una oficina informativa de la Municipalidad para una mejor información ,ya que solo , menos de una décima parte dice que todas tienen la calidad técnica correspondiente (6.63%).

Gráfico N° 12



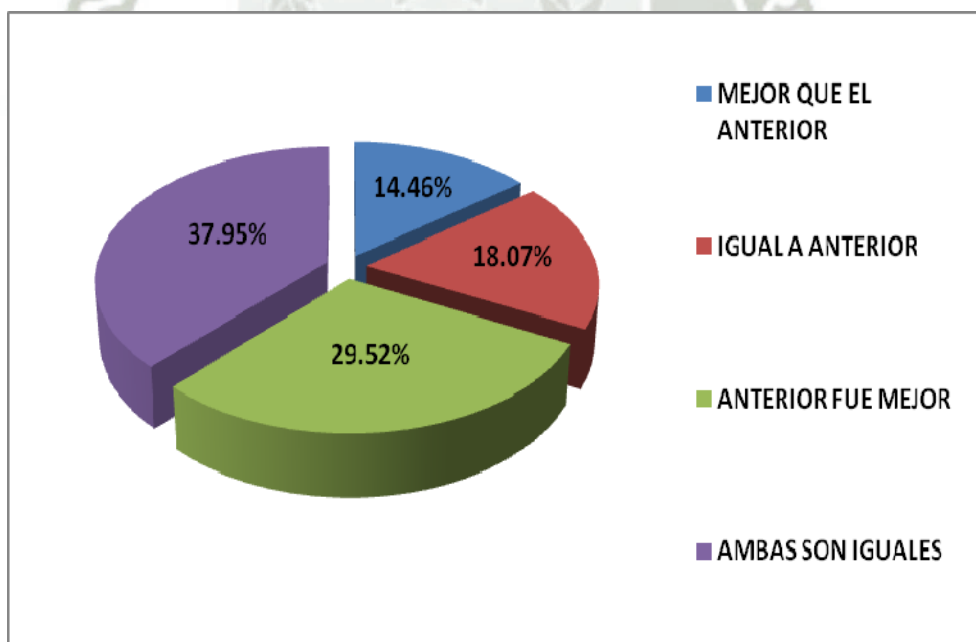
CUADRO N° 13

Percepción de los encuestados sobre la actual Gestión Municipal.

VALORACIÓN	f	%
Mejor que el anterior	24	14.46%
Igual a anterior	30	18.07%
Anterior fue mejor	49	29.52%
Ambas son iguales	63	37.95%
Total	166	100.00%

Con respecto a la pregunta de percepción, los dos quintos de los encuestados (37.95%), consideran que las dos últimas gestiones municipales “*son iguales*”; pero más de los dos cuartos (56.02%) consideran, prácticamente una igualdad con relación a igual a anterior o ambas son iguales entre las dos gestiones y que por lo tanto no hay una marcada diferencia entre ambas gestiones edilicias.

Gráfico N° 13



CUADRO N° 14

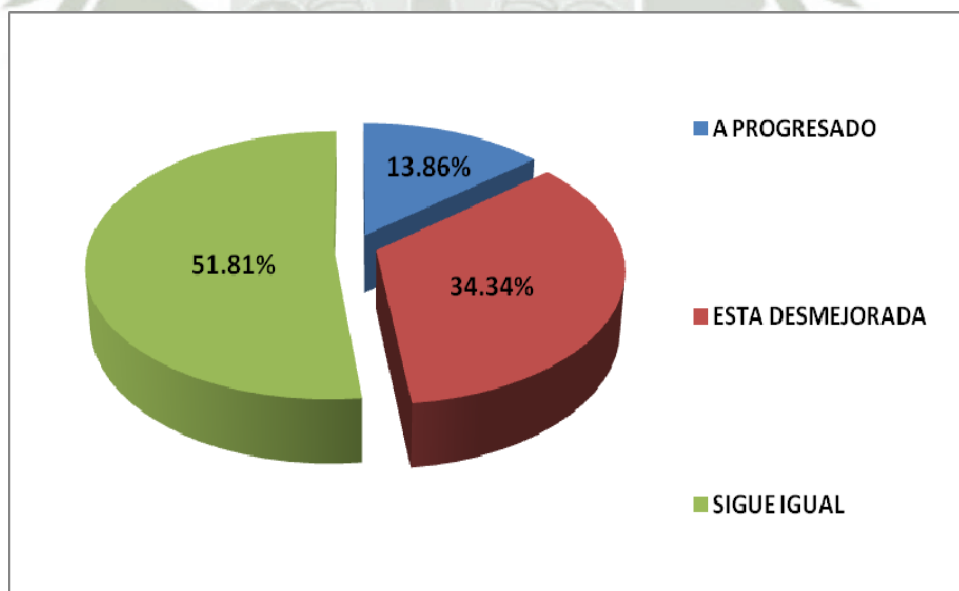
**Percepción de los encuestados sobre el estado actual de su Urbanización, P.J. /A.
Humano**

VALORACIÓN	f	%
Ha progresado	23	13.86%
Está desmejorada	57	34.34%
Sigue igual	86	51.81%
Total	166	100.00%

En cuanto al estado actual de su Urbanización, más de los dos cuartos (51.81%) de los encuestados indica que aquella “*sigue igual*”, y solo , un poco más de una décima parte (13.86%) reconoce que ella ha progresado; ahora, si consideramos los otros dos cuartos (el 56.02%) registrados en el cuadro 13, sobre percepción de igualdad en la gestión nos muestran que no hay diferencia entre ambas gestiones.

Todos estos resultados coinciden de una u otra manera con los de los cuadros anteriores donde se aprecia desinformación, desinterés o indiferencia por la gestión municipal realizada.

Gráfico N° 14



2. CONSOLIDADO DE RESULTADOS DE PUEBLOS JÓVENES Y / O ASENTAMIENTOS HUMANOS

CUADRO N°15

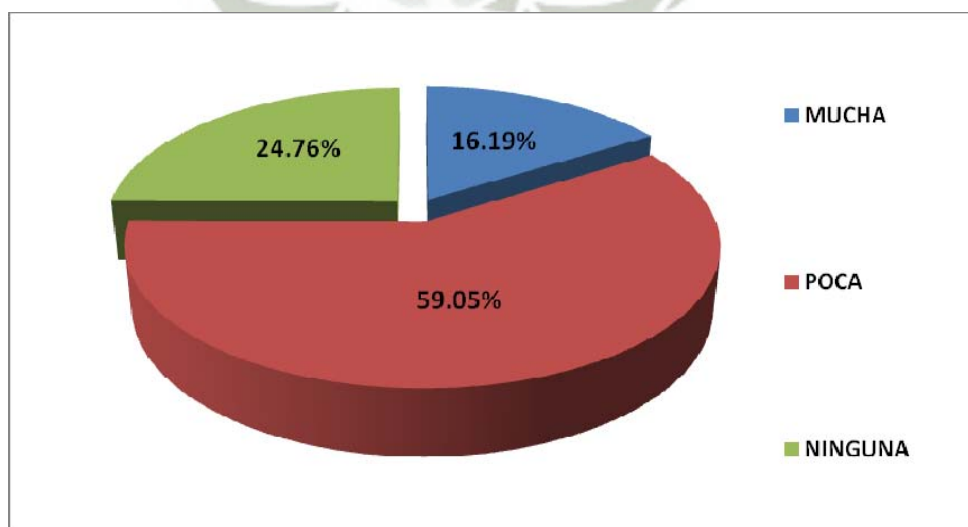
Información acerca de Obras de Construcción y Remodelación Realizadas en P. Jóvenes / A. Humanos.

VALORACIÓN	f	%
Mucha	34	16.19%
Poca	124	59.05%
Ninguna	52	24.76%
Total	210	100.00%

Los jefes de familia encuestados, refieren con un 59.05%, que tienen “*poca información*” sobre las obras que se construyen o remodelan en su Pueblo Joven/A. Humanos, es decir, más de los dos cuartos de los pobladores solicitados.

Estos resultados son parecidos a los mencionados en el Cuadro N° 01 correspondiente a las familias de las urbanizaciones bustamantinas, en el sentido de que la mayoría poseen “poca” información sobre las obras públicas que ejecuta la Municipalidad, siendo el porcentaje mayor en el caso de los pobladores de Pueblos Jóvenes. Resultado preocupante, por decir lo menos, si como se mencionó en páginas anteriores, la propia Ley de Municipalidades señala que el Gobierno Municipal debe garantizar el acceso a la información por parte de los vecinos (Art. N° 112).

Gráfico N° 15



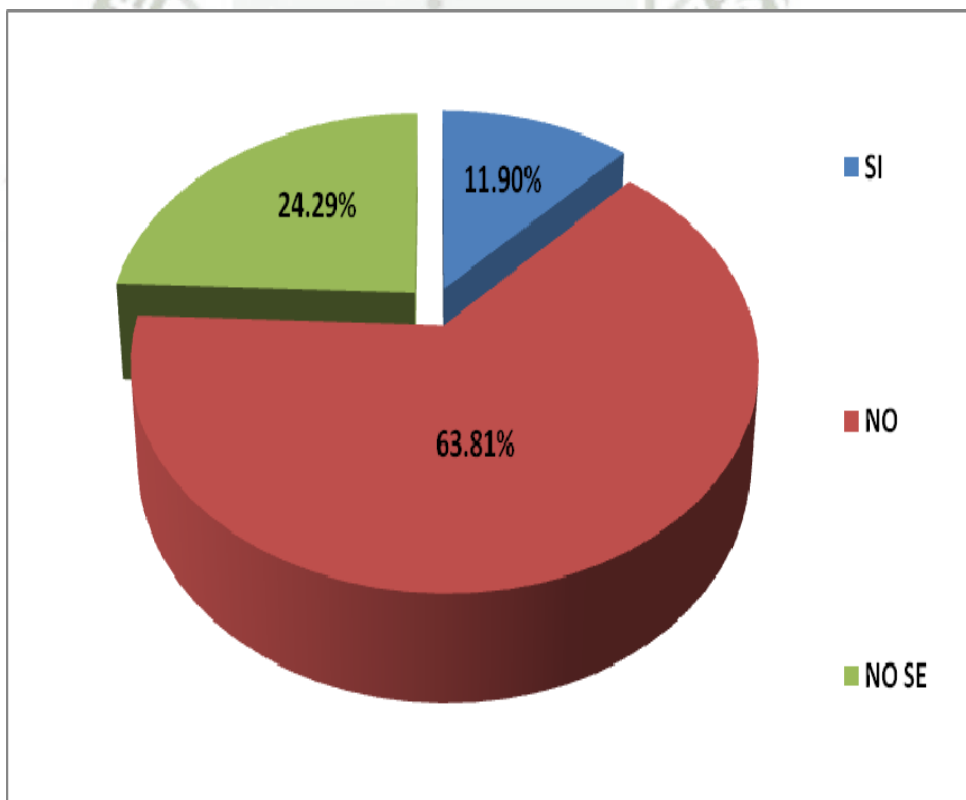
CUADRO N° 16

Información a la Comunidad sobre presupuesto para obras

VALORACIÓN	f	%
Sí	25	11.90%
No	134	63.81%
No sé	51	24.29%
Total	210	100.00%

Con respecto a esta pregunta, dos tercios (63.81%) de los jefes de familia encuestados manifiestan que la Municipalidad “**NO informa**” sobre el presupuesto que dispone para obras; solo el 11.90% indica saber. Siguen fallando los canales de información de la Municipalidad, información que tiene bastante coincidencia con lo manifestado por los urbanizadores en el cuadro 02.

Gráfico N° 16



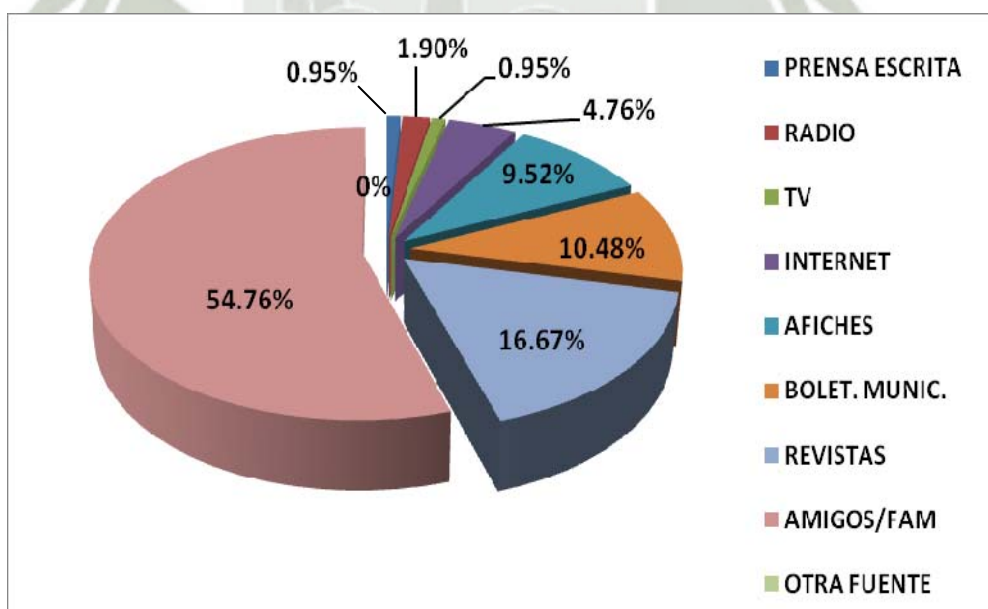
CUADRO N° 17

Medios de Información de obras realizadas.

VALORACIÓN	f	%
Prensa escrita	2	0.95%
Radio	4	1.90%
TV	2	0.95%
Internet	10	4.76%
Afiches	20	9.52%
Bolet. Municipal.	22	10.48%
Revistas	35	16.67%
Amigos/familiares	115	54.76%
Otra fuente	0	0.00%
Total	210	100.00%

Para la mayoría de los pobladores de los Pueblos Jóvenes y/o A. Humanos, es decir, con más de los dos cuartos (54.76%) refieren que el mejor medio de Información para ellos son los “*amigos/ familiares*” y solo el 0.95% indica enterarse a través de la TV- Prensa Escrita, información que coincide con la proporcionada por los pobladores de las Urbanizaciones.

Gráfico N° 17



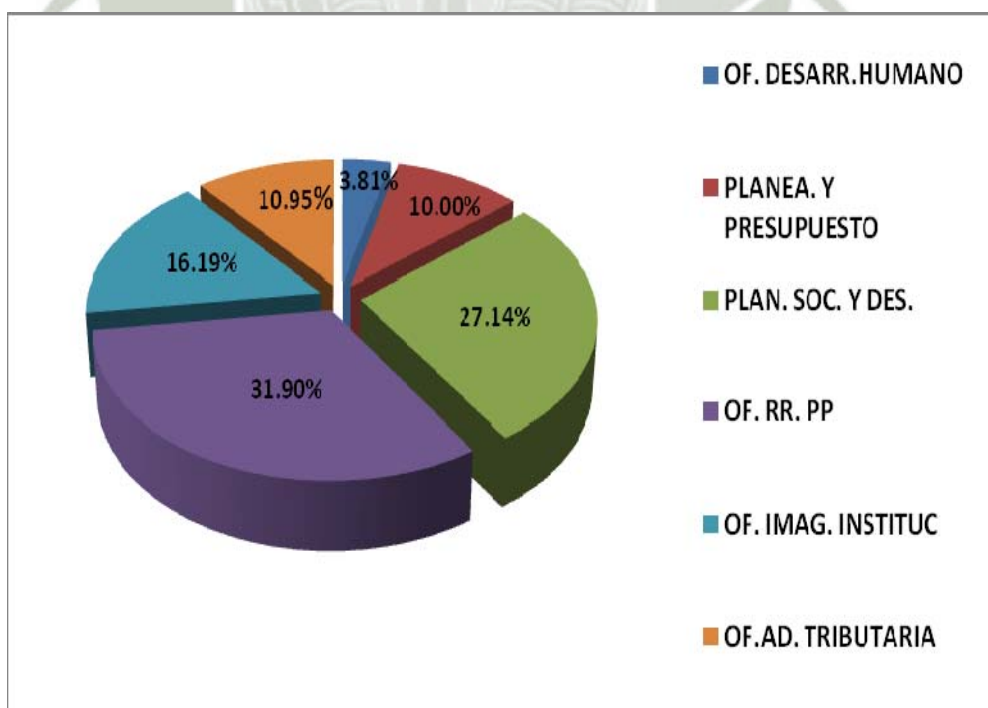
CUADRO N° 18

Dependencia que supervisa las obras de remodelación y construcción

VALORACIÓN	f	%
Of. Desarrollo.Humano	8	3.81%
Planea. y Presupuesto	21	10.00%
Plan. Soc. y Des.Urb.	57	27.14%
Of. RR. PP.	67	31.90%
Of. Imagen Instit.	34	16.19%
Of. Ad. Tributaria	23	10.95%
Total	210	100.00%

En este cuadro, más de la tercera parte de los encuestados (31.90%) señalan a la “Oficina de RR.PP” como la dependencia que supervisa las obras de remodelación y construcción y solo un 3.81% señala a la Oficina de Desarrollo Humano e Infraestructura, resultado muy preocupante ya que nos indica que el poblador no sabe qué funciones cumplen las diferentes dependencias de la Municipalidad Distrital.

Gráfico N° 18



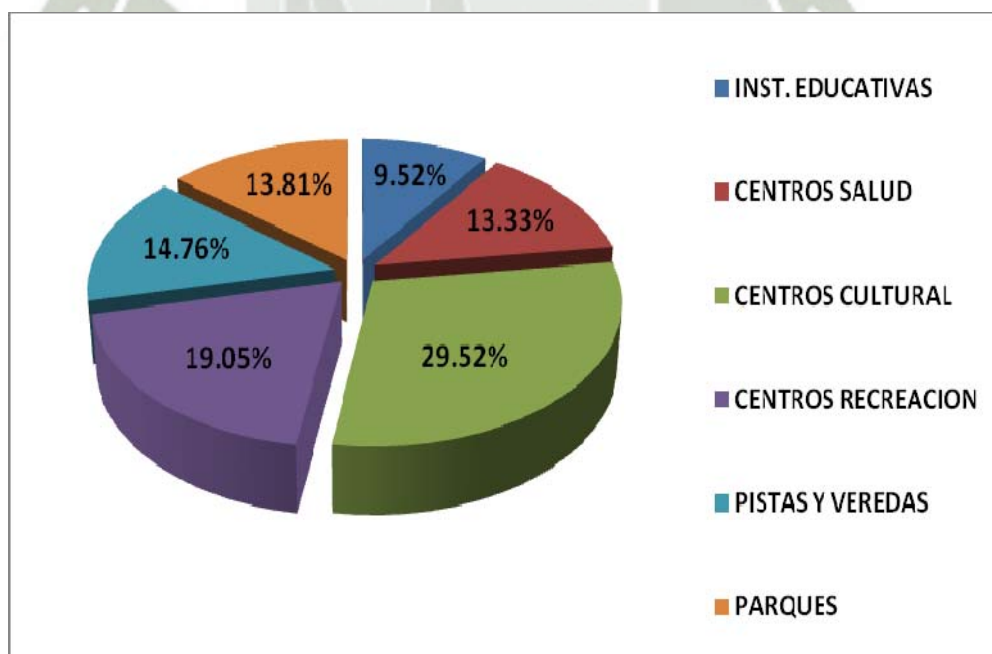
CUADRO N° 19

Obras construidas por la Municipalidad en su Urbanización, P.J. /A .Humano.

VALORACIÓN	f	%
Inst. Educativas	20	9.52%
Centros de Salud	28	13.33%
Centros Culturales	62	29.52%
Centros de Recreación	40	19.05%
Pistas y veredas	31	14.76%
Parques	29	13.81%
Total	210	100.00%

Sobre las obras realizadas en su P.J. /A .Humano, prácticamente una tercera parte de los encuestados (29.52%) señalan que se ha dado prioridad a la construcción de **Centros Culturales** y el menos favorecido es el sector de Instituciones Educativas con 9.52%,sin embargo las dos terceras partes de los encuestados (60.95%) manifiestan que también se han construido obras en los sectores de Salud, recreación, pistas y veredas y lo cual indica que también se ha dado atención a los demás sectores, coincidiendo con las respuestas dadas en las urbanizaciones , en la misma pregunta.

Gráfico N° 19



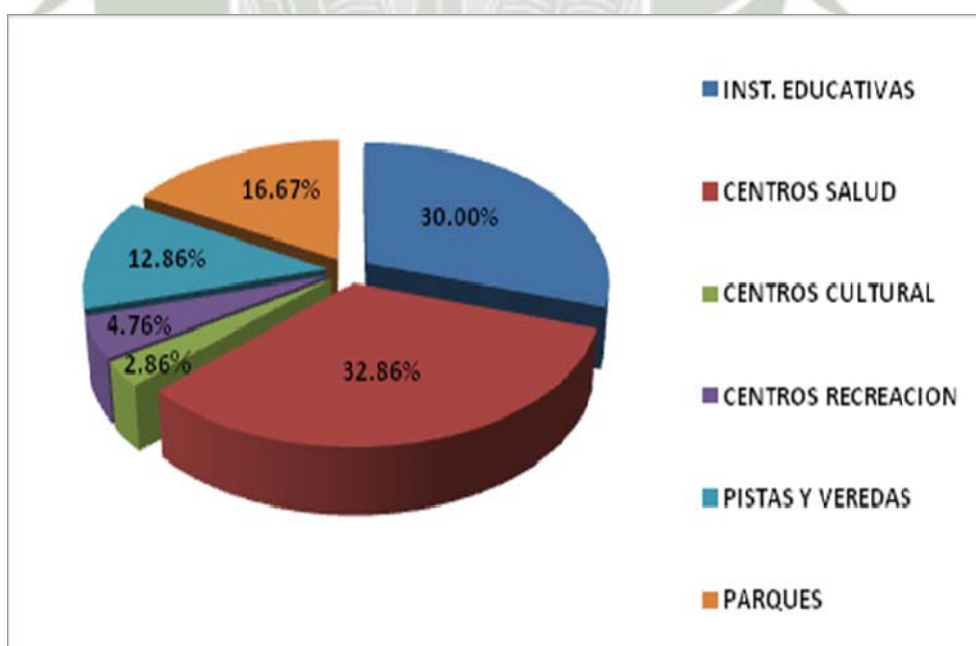
CUADRO N° 20

**Obra que debería construir la Municipalidad en su Urbanización, P.J. /A.
Humano.**

VALORACIÓN	f	%
Inst. Educativas	63	30.00%
Centros de Salud	69	32.86%
Centros Culturales	6	2.86%
Centros de Recreación	10	4.76%
Pistas y veredas	27	12.86%
Parques	35	16.67%
Total	210	100.00%

Se observa que las obras que más necesitan en los Pueblos Jóvenes y/o Asentamientos Humanos es la construcción de *Centros de Salud y de Instituciones Educativas*, según lo manifestado por más de las tres cuartas partes de los encuestados (62.60%); información que coincide con la de las urbanizaciones; mientras que la obra que menos necesitan es la construcción de Centros Culturales, así lo señala el 2.86%. De donde se infiere que los servicios de salud y educación son de mayor necesidad para la población de Pueblos Jóvenes y/o Asentamientos Humanos

Gráfico N° 20



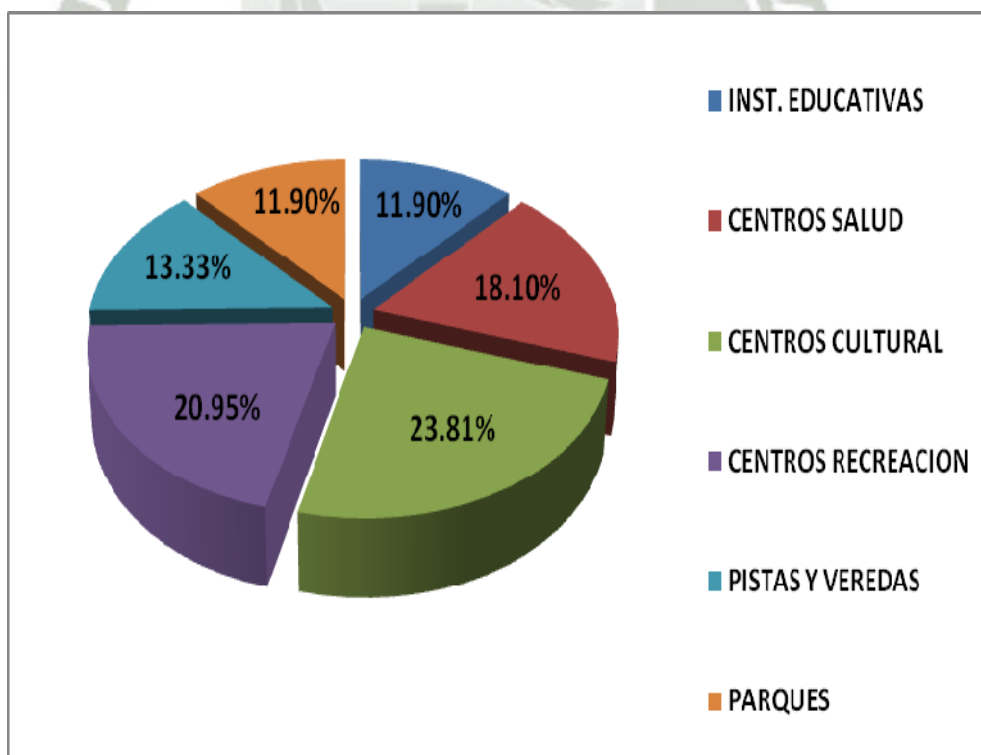
CUADRO N° 21

Obras que ha remodelado la Municipalidad en su Urbanización, P.J. /A .Humano.

VALORACIÓN	f	%
Inst. Educativas	25	11.90%
Centros de Salud	38	18.10%
Centros Culturales	50	23.81%
Centros de Recreación	44	20.95%
Pistas y veredas	28	13.33%
Parques	25	11.90%
Total	210	100.00%

Este cuadro nos revela que casi los dos cuartos de los encuestados (44.76%) manifiestan que son los *Centros Culturales y de Recreación* las obras de mayor incidencia en remodelación y los menos favorecidos son el sector Educación y los Parques con el 11.90%; sin embargo se aprecia que los otros dos cuartos (55.23%) sectores como educación salud, pistas, veredas y parques también han sido atendidos.

Gráfico N° 21



CUADRO N° 22

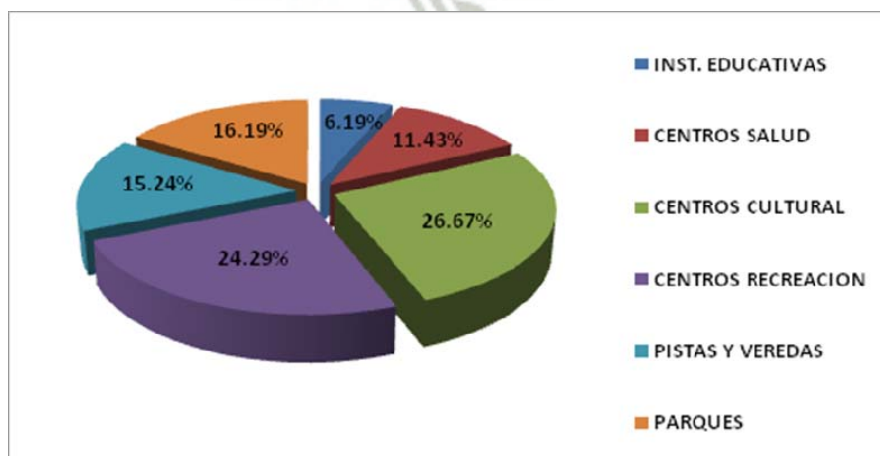
Obra que debería remodelar en su Urbanización, P.J. /A. Humano.

VALORACIÓN	f	%
Inst. educativas	13	6.19%
Centros de Salud	24	11.43%
Centros Culturales	56	26.67%
Centros de Recreación	51	24.29%
Pistas y veredas	32	15.24%
Parques	34	16.19%
Total	210	100.00%

Las dos cuartas partes de los encuestados, (50.96%) manifiestan que son los *Centros Culturales y de Recreación* las obras que más necesitan remodelación en su P.J. /A. Humano; mientras que en las urbanizaciones, casi las dos cuartas partes (48.79%) indican a los sectores de centros de recreación y pistas y veredas los que necesitan remodelación.

También es importante señalar que menos de una décima parte indica a las Instituciones Educativas como la obra que menos necesitan remodelación (6.19 %); sin embargo casi las tres cuartas partes de los encuestados **(73.21%)**, indican que son varios los sectores los que necesitan obras de remodelación como son: Centros de recreación, salud, pistas, veredas , parques y, educación y comparando esta misma pregunta con la de las urbanizaciones se aprecia que en ellas un poco más de las tres cuartas partes **(81.32%)** ,en Centros Culturales y recreación, pistas, veredas y parques, resultados que prácticamente coinciden entre urbanizaciones y Pueblos Jóvenes y/ o Asentamientos Humanos en cuanto a necesidades de obras de remodelación.

Gráfico N° 22



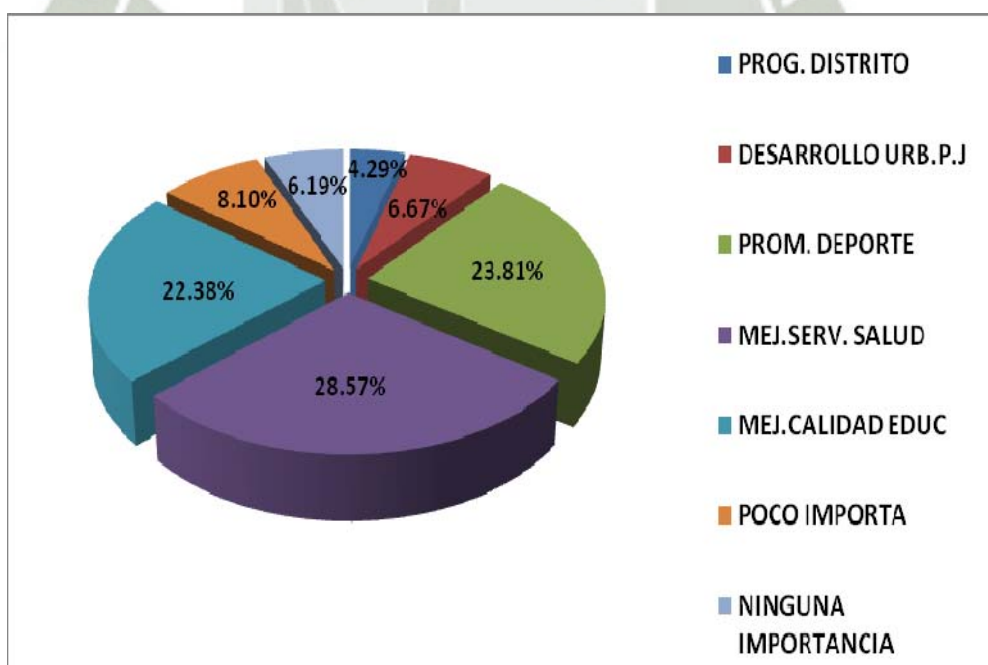
CUADRO N° 23

Importancia de las obras que ejecuta la Municipalidad

VALORACIÓN	f	%
Progreso del Distrito	9	4.29%
Desarrollo Urb.P.J	14	6.67%
Prom. del Deporte	50	23.81%
Mej.Serv. Salud	60	28.57%
Mej.Calidad Educ	47	22.38%
Poco importa	17	8.10%
Ninguna importancia	13	6.19%
Total	210	100.00%

Las obras públicas que ejecuta el Municipio son importantes para tres sectores: *deporte, salud y educación*, lo señalan así casi las tres cuartas partes de los entrevistados (74.76%), pero es preocupante que solo el 4.29% de las obras que ejecuta favorece el progreso del distrito. En las urbanizaciones también dan importancia a estos mismos sectores con el 61.44%, es decir, casi tres cuartos de los encuestados.

Gráfico N° 23



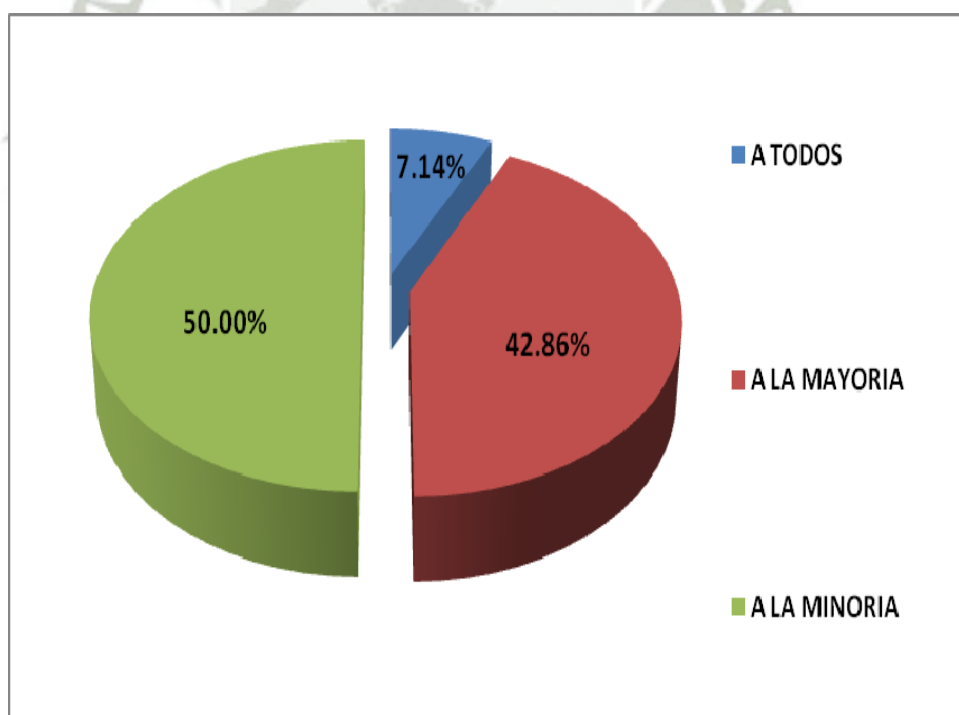
CUADRO N° 24

Sectores beneficiados con las Obras Públicas

VALORACIÓN	f	%
A todos	15	7.14%
A la mayoría	90	42.86%
A la minoría	105	50.00%
Total	210	100.00%

En este cuadro se aprecia que la mitad de los encuestados (50.00%) consideran que las obras del municipio solo benefician “*a una minoría*”, situación que debe preocupar o llamar la atención al gobierno municipal; y si a esto le agregamos la respuesta del cuadro 1 de los encuestados, en donde más de la mitad (51.84%) tiene la misma opinión, se infiere que esto se debe a la poca información tal como lo señalan más de los dos cuartos de los encuestados y que también coincide con la poca información manifestada por el 42.17% de los pobladores de urbanizaciones en el cuadro 1.

Gráfico N° 24



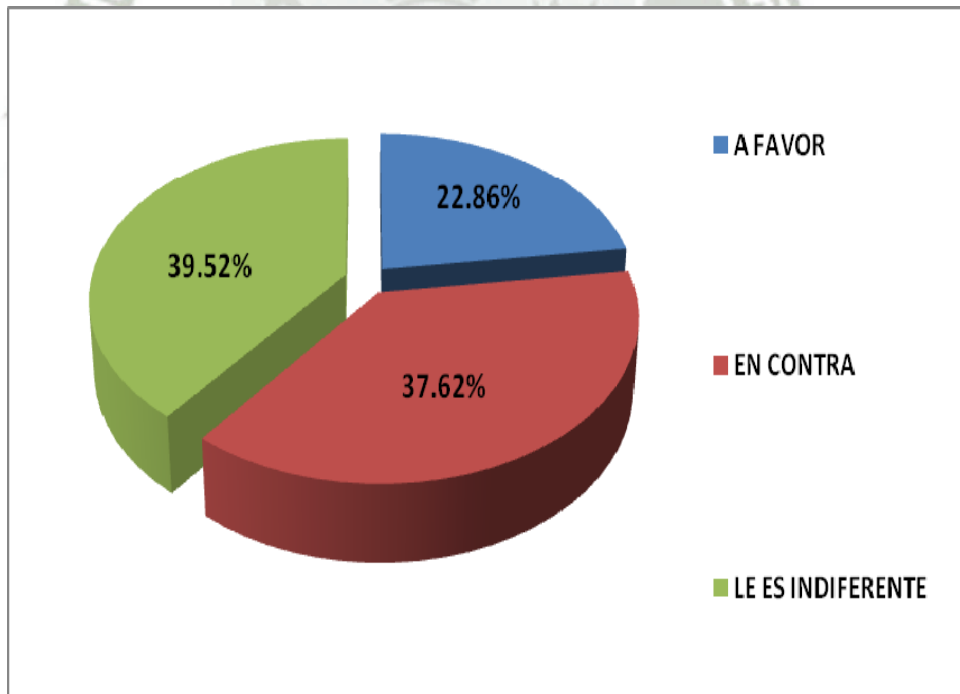
CUADRO N° 25

Apreciación de las obras que ejecuta la Municipalidad

VALORACIÓN	f	%
A favor	48	22.86%
En contra	79	37.62%
Le es indiferente	83	39.52%
Total	210	100.00%

En cuanto ha apreciación de obras, para casi los dos quintos (39.52%) *“le es indiferentes”*, pero para más de un quinto (22.86%) de los encuestados está a favor de la ejecución. Este resultado de le es indiferente está relacionado con la respuesta del cuadro 10 donde la mitad (50%) de los encuestados manifiesta que las obras realizadas benefician a la minoría. Al comparar con la respuesta de los urbanizadores encuestados (48.19%) , casi la mitad , también les es indiferente esta apreciación.

Gráfico N° 25



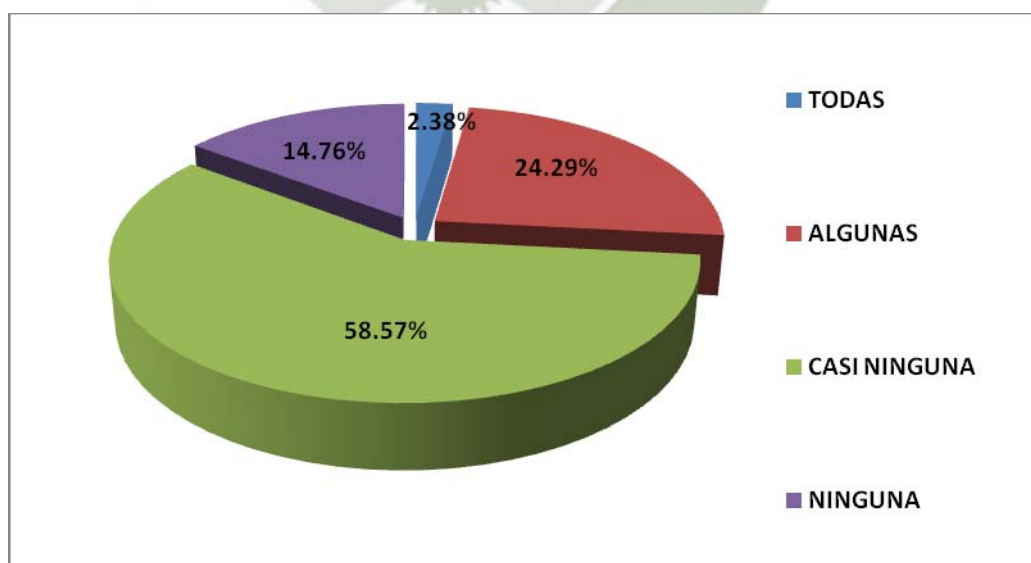
CUADRO N° 26

Apreciación sobre la calidad técnica de las obras

VALORACIÓN	f	%
Todas	5	2.38%
Algunas	51	24.29%
Casi ninguna	123	58.57%
Ninguna	31	14.76%
Total	210	100.00%

Prácticamente los tres cuartos de los encuestados (73.10%) entre “*casi ninguna y ninguna*”, manifiestan que las obras no tienen la calidad técnica correspondiente, porcentaje bastante significativo que indica que no hay la suficiente difusión de información sobre las características técnicas que deben tener las obras o propiciar que el poblador se interese por saber las características apersonándose a una oficina informativa de la Municipalidad para una mejor información ,ya que solo , menos de una décima parte dice que todas tienen la calidad técnica correspondiente (2.38%).Al comparar el mismo cuadro con la respuesta de los urbanizadores encuestados encontramos una gran similitud y coincidencia, ya que también los tres cuartos de los encuestados (73.49%) manifiestan que ninguna y casi ninguna de las obras tiene la calidad técnica correspondiente, con lo que se sigue apreciando falta de información adecuada y oportuna de parte de la Municipalidad.

Gráfico N° 26



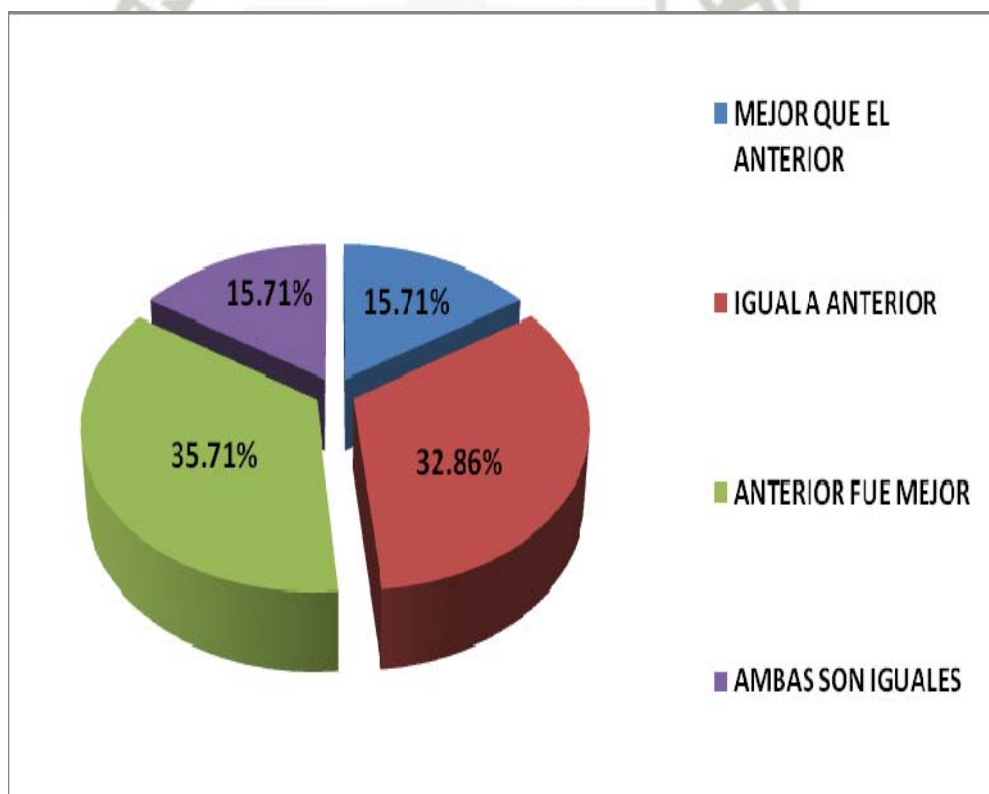
CUADRO N° 27

Percepción sobre la actual Gestión Municipal.

VALORACIÓN	f	%
Mejor que el anterior	33	15.71%
Igual al anterior	69	32.86%
Anterior fue mejor	75	35.71%
Ambas son iguales	33	15.71%
Total	210	100.00%

Con respecto a la pregunta de percepción, casi los dos quintos de los encuestados (35.71%), consideran que la anterior gestión municipal *“fue mejor”*; pero cerca de la mitad (48.57%) indica entre igual a anterior y ambas son iguales, consideran prácticamente, una igualdad entre las dos gestiones municipales y que por lo tanto no hay una marcada diferencia entre ambas gestiones edilicias.

Gráfico N° 27



CUADRO N° 28

Percepción sobre el estado actual de su Urbanización, P.J. /A. Humano

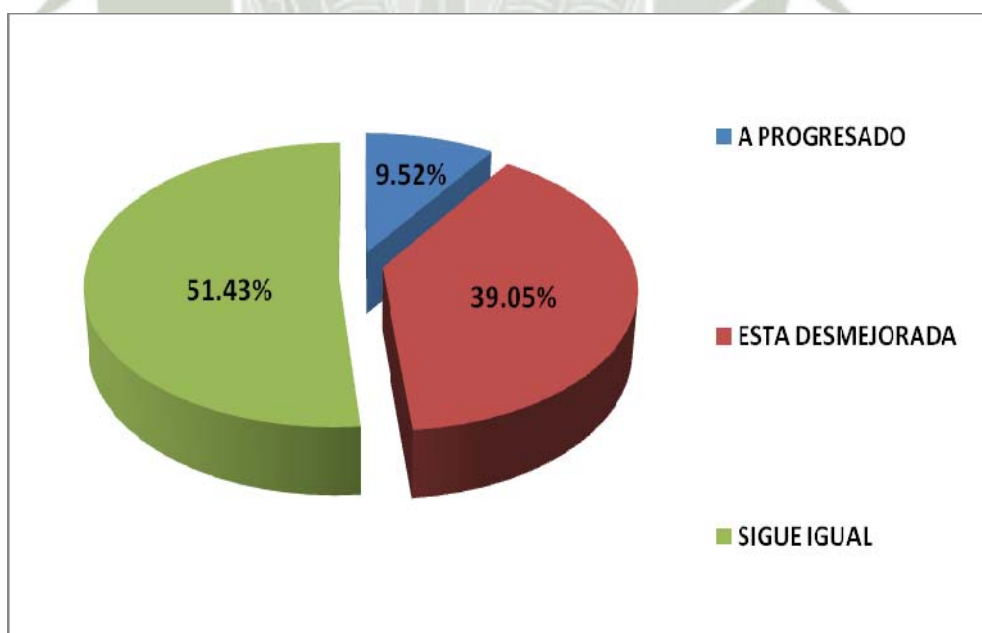
VALORACIÓN	f	%
Ha progresado	20	9.52%
Está desmejorada	82	39.05%
Sigue igual	108	51.43%
Total	210	100.00%


En cuanto al estado actual de su Urbanización, más de los dos cuartos (51.43%) de los encuestados indica que aquella “ *sigue igual*”, y solo un poco menos de una décima parte (9.52%) reconoce que ella ha progresado; ahora, si consideramos los casi los dos quintos de los encuestados (35.71%%), registrados en el cuadro 13, sobre percepción de igualdad en la gestión nos muestran que no hay diferencia entre ambas gestiones.

Esta misma percepción se registra en las urbanizaciones, ya que más de los dos cuartos (51.81%) de los encuestados indica que el estado en que se encuentra sigue igual.

Todos estos resultados coinciden de una u otra manera con los de los cuadros anteriores donde se aprecia desinformación, desinterés o indiferencia por la gestión municipal realizada.

Gráfico N° 28





**CONSOLIDADO GENERAL DE RESPUESTAS DE LOS
POBLADORES ENTREVISTADOS EN LAS
URBANIZACIONES, PUEBLOS JÓVENES Y/O
ASENTAMIENTOS HUMANOS**

CUADRO N° 01

Información sobre las Obras de Construcción y Remodelación Realizadas en su Distrito.

VALORACIÓN	f	%
Mucha	86	22.87%
Poca	194	51.60%
Ninguna	96	25.53%
Total	376	100.00%

De acuerdo a lo manifestado por los pobladores encuestados, más de la mitad (51.60%) indican que tienen **“poca información”** sobre las obras en construcción y remodelación realizadas en el distrito, también es preocupante lo señalado por el 25.53% que indican que no tienen ninguna información.

CUADRO N° 02

Información a la Comunidad sobre el Presupuesto asignado para obras en ejecución o a ejecutar por la Municipalidad

VALORACIÓN	f	%
Sí	66	17.55%
No	207	55.05%
No sé	103	27.39%
Total	376	100.00%

Sobre la información del presupuesto asignado para obras, más de la mitad (55.05%) manifiesta **“NO tener información”** y si a esta variable le agregamos el 27.39%, de la valoración NO sé, tenemos un preocupante 82.44% que tiene desconocimiento en cuanto a información..

CUADRO N° 03

Medios a través de los cuales, los encuestados, se informan sobre las obras realizadas por la Municipalidad.

VALORACIÓN	f	%
Prensa escrita	13	3.46%
Radio	8	2.13%
TV	6	1.60%
Internet	18	4.79%
Afiches	41	10.90%
Bolet. Municipales.	32	8.51%
Revistas	56	14.89%
Amigos/familiares	202	53.72%
Otra fuente	0	0.00%
Total	376	100.00%

El medio de información más común son los “*amigos y/o familiares*”, lo manifiestan más de la mitad de los encuestados (53.72%) y los menos utilizados son la radio y la TV. Situación que deja mucho que desear, ya que se dejan de utilizar los medios más comunes y de uso común.

CUADRO N° 04

Conocimiento de los encuestados sobre la dependencia de la Municipalidad que supervisa las obras de remodelación y construcción

VALORACIÓN	f	%
Of. Desarrollo Humano	23	6.12%
Planea. y Presupuesto	40	10.64%
Planeac. soc. y des.urb.	88	23.40%
Of. RR. PP	118	31.38%
Of. Imag. Institucional	53	14.10%
Of. Ad. Tributaria	54	14.36%
Total	376	100.00%

De acuerdo a la información mostrada en este cuadro, el 31.38% de los encuestados señalan a la “*Oficina de Relaciones Públicas*” como la dependencia que debe supervisar las obras, lo cual nos indica que el poblador desconoce las funciones de las diferentes oficinas de la municipalidad.

CUADRO N° 05

Conocimiento de las Obras que ha construido la Municipalidad en su Urbanización, P.J. /A .Humano.

VALORACIÓN	f	%
Inst. Educativas	47	12.50%
Centros de Salud	47	12.50%
Centros Culturales	101	26.86%
Centros de Recreación	71	18.88%
Pistas y veredas	56	14.89%
Parques	54	14.36%
Total	376	100.00%

Sobre las obras realizadas en su Urbanización, P.J. /A .Humano, más de los dos quintos de los encuestados (26.86%) señalan que se ha dado prioridad a la construcción de *Centros Culturales* y los menos favorecidos han sido las instituciones educativas y los centros de salud con un 12.50% cada sector; pero también se aprecia que sí se han construido obras en los diferentes sectores lo cual indica que también se ha dado atención a los demás sectores, aunque en menor porcentaje.

CUADRO N° 06

Sugerencia de Obra que debería construir la Municipalidad en su Urbanización, P.J. /A. Humano.

VALORACIÓN	f	%
Inst. Educativas	116	30.85%
Centros de Salud	144	38.30%
Centros Culturales	10	2.66%
Centros de Recreación	12	3.19%
Pistas y veredas	38	10.11%
Parques	56	14.89%
Total	376	100.00%

En este cuadro observamos que, los Jefes de las Unidades Familiares encuestados, señalan que en el rubro Construcción de Obras, la Municipalidad debe priorizar la de *centros de salud e instituciones educativas* por tratarse de necesidades básicas para los pobladores.

CUADRO N° 07

Conocimiento sobre Obras que ha remodelado la Municipalidad en su Urbanización, P.J. /A .Humano.

VALORACIÓN	f	%
Inst. Educativas	40	10.64%
Centros de Salud	58	15.43%
Centros Culturales	91	24.20%
Centros de Recreación	77	20.48%
Pistas y veredas	47	12.50%
Parques	63	16.76%
Total	376	100.00%

En este cuadro se puede apreciar que los *centros culturales* son las obras que más han sido remodeladas, es decir, casi una cuarta parte(24.20%), sin embargo se observa que los demás sectores también han sido atendidos en este tipo de obras de remodelación en porcentajes menores; pero que no se los ha dejado de lado.

CUADRO N° 08

Sugerencia sobre Obras que debería remodelar la Municipalidad en su Urbanización, P.J. /A. Humano.

VALORACIÓN	f	%
Inst. Educativas	25	6.65%
Centros de Salud	43	11.44%
Centros Culturales	82	21.81%
Centros de Recreación	97	25.80%
Pistas y veredas	67	17.82%
Parques	62	16.49%
Total	376	100.00%

Pues bien, de acuerdo con la información mostrada en el Cuadro 08, los Jefes de las Unidades Familiares encuestadas están acordes en señalar que en el rubro Remodelación de Obras, la Municipalidad debería dar prioridad a la remodelación de *Centros de Recreación*, así como de los centros culturales, percepción que se desprende de casi la mitad de los pobladores requeridos (47.61%).

CUADRO N° 09

Consideración de importancia sobre las obras públicas que ejecuta el Municipio

VALORACIÓN	f	%
Progreso Distrito	22	5.85%
Desarrollo Urb.P.J	22	5.85%
Prom. del Deporte	88	23.40%
Mej.Serv. Salud	95	25.27%
Mej.Calidad Educat.	76	20.21%
Poco importa	39	10.37%
Ninguna importancia	34	9.04%
Total	376	100.00%

En el Cuadro N° 09 se aprecia que los sectores de *promoción del deporte*, *el mejoramiento de los servicios de salud* y *la mejora de la calidad educativa*, son las obras públicas que tienen mayor importancia para los pobladores del distrito, es decir, así lo indican más de los dos tercios de los encuestados (68.88%), donde se infiere que el poblador da importancia a estas necesidades básicas que deben ser prioritariamente atendidas.

CUADRO N° 10

Sectores a quienes beneficia el Consejo con las Obras Públicas realizadas.

VALORACIÓN	f	%
A todos	29	7.71%
A la mayoría	156	41.49%
A la minoría	191	50.80%
Total	376	100.00%

Pues bien, de conformidad con la información mostrada en el CUADROS N° 10 los Jefes de las Unidades Familiares encuestados señalan que las Obras Públicas que viene ejecutando el Municipio benefician *“casi por igual” a los sectores minoritario y mayoritario* del Distrito, por lo que se deduce que hay dos grupos de opinión bien diferenciados en el distrito.

CUADRO N° 11

Apreciación sobre la ejecución de obras de remodelación y construcción que ha realizado o viene realizando la Municipalidad

VALORACIÓN	f	%
A favor	89	23.67%
En contra	124	32.98%
Le es indiferente	163	43.35%
Total	376	100.00%

Como es de verse del CUADRO 11, a los Jefes de las Unidades Familiares encuestados, casi a la mitad **“le es indiferente”** la ejecución de obras, tanto de construcción como de remodelación realizadas por la Municipalidad de J.L.B.y Rivero, postura que deja mucho que desear, ya que no es ni positiva ni negativa y que altera la percepción de la población.

CUADRO N° 12

Apreciación sobre los requisitos de calidad técnica que cumplen las obras realizadas por el Municipio

VALORACIÓN	f	%
Todas	16	4.26%
Algunas	84	22.34%
Casi ninguna	191	50.80%
Ninguna	85	22.61%
Total	376	100.00%

Más de la mitad (50.80%) de los Jefes de las Unidades Familiares encuestados manifiestan que **“casi ninguna”** de las obras cumplen con los requisitos de calidad técnica, apreciación que guarda relación con lo manifestado en el Cuadro N° 11 en donde se registra que al 43,35% le es indiferente las obras de construcción y remodelación que se realizan en el distrito.

CUADRO N° 13

Percepción de los encuestados sobre la actual Gestión Municipal.

VALORACIÓN	f	%
Mejor que el anterior	57	15.16%
Igual al anterior	99	26.33%
Anterior fue mejor	124	32.98%
Ambas son iguales	96	25.53%
Total	376	100.00%

Con relación a la percepción que tienen los encuestados sobre la actual gestión municipal, la mayoría indica (32:98%) que **“la anterior gestión fue mejor”**, pero aquí habría que señalar que más de la mitad de la opinión (51.86%) está repartida entre que es igual a la anterior o que ambas son iguales.

CUADRO N° 14

Percepción de los encuestados sobre el estado actual de su Urbanización, P.J. /A. Humano

VALORACIÓN	f	%
Ha progresado	43	11.44%
Está desmejorada	139	36.97%
Sigue igual	194	51.60%
Total	376	100.00%

Pues bien, como se puede apreciar en el presente cuadro, los Jefes de las Unidades Familiares señalan que su Urbanización, P. Joven y/o A. Humano no han sido objeto de desarrollo durante la actual Gestión Municipal, de acuerdo a lo manifestado por más de la mitad de los encuestados (51.60%) y por lo tanto tienen la apreciación de que **“se mantiene igual”**, con una tendencia a encontrarse desmejorada.

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 ese 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 (2.13%) 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: centros 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”.



SUGERENCIAS

PRIMERA La Municipalidad debe hacer conocer oportunamente a los pobladores del Distrito, a través de diferentes medios de comunicación, los proyectos de planificación, mejoramiento y desarrollo, a fin de hacerlos partícipes de los mismos, de modo tal, que se sientan involucrados en la Gestión Municipal.

SEGUNDA La Oficina de Relaciones Públicas diseñe un conjunto de acciones para aplicarlas de manera estratégica y llegar al poblador con el objetivo de fortalecer las interrelaciones entre la Municipalidad y los pobladores, para escucharlos, informarles y persuadirlos a que muestren una actitud de compromiso y apoyo, que los involucre en las acciones presentes y futuras que realice o por realizarse en el Distrito.

TERCERA La Oficina de Prensa emita periódicamente mensajes corporativos, de tal manera que, sirvan de plataforma de proyección de la imagen institucional en forma eficiente

CUARTA La Municipalidad debe contar con un buen equipo de profesionales en el departamento de Investigación y Desarrollo Social para realizar investigación empírica sobre los problemas y necesidades que confronta la Gestión Municipal.

QUINTA. Los resultados de esta investigación, deberían ser revisados por los profesionales de la comunicación social de la municipalidad para sugerir y/o implementar estrategias y acciones comunicacionales, de tal modo que la población esté debidamente informada sobre las obras públicas que se realizan; lo que enriquecerá, de manera sustancial; la gestión municipal.

4. REFERENCIAS

4.1. BIBLIOGRAFÍA

1. Day, Robert A. (2005). *Cómo escribir y publicar trabajos científicos*. Washington, D.C.: OPS.
2. Flores Bao, Francisco (2003). *Relaciones Públicas Ciencia de la Integración Humana*.
3. Fonseca Yerena, María del Socorro- Correa Pérez Alicia-Pineda Ramírez, María Ignacia-Lemus Hernández, Francisco Javier. (2011). *Comunicación Oral y Escrita*. México Editorial Printed,
4. Gorpe, Serra Grunig, James, Solórzano, Emilio (2010). *Las nuevas Relaciones Públicas*. Lima: Fondo Editorial, Universidad San Martín de Porres.
5. Hernández S., Roberto; Fernández C. Carlos; y Baptista L. María (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
6. Municipalidad JLByR-*Plan de Gobierno y Desarrollo Municipal 2011*
7. Namakforoosh, Mohammad, Naghi (2013) *Metodología de la Investigación*. México: Limusa, pp.188-189.
8. Pereira Parodi, Julio Cesar y Flores Bao, Francisco. (2010). *Relaciones Públicas: fundamentos, praxis y comunicación corporativa en el tercer milenio*. Lima: Editorial San Marcos.
9. Pereira Parodi, Julio Cesar. (2001). *Las Relaciones Públicas en el Mundo Actual*. Córdoba. Argentina: Editorial Copiar.
10. Rodríguez R. Verónica, (2008). *Comunicación Corporativa: Un derecho y un deber*. España, Ril Editores.
11. Sierra Bravo, Restituto. (1998). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Madrid: Paraninfo.
12. Solano Fleta, Luis. (2000). *Fundamentos de las Relaciones Públicas*. Madrid: Síntesis S.A.
13. Wilcox, Dennis; Cameron, Glen y Xifra, Jordi. (2006). *Relaciones Públicas. Estrategias y Tácticas*. Madrid: Pearson Addison Wesley.
14. Xifra, Jordi. (2003). *Teoría y Estructura de las Relaciones Públicas*. Madrid: Ediciones Mc Graw

15. Plan de Gobierno de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero-2011

4.2. TESIS

1. Chávez Cadillo, Marjory Malena (2010). *Percepción de los pobladores de la ciudad de Ayaviri, capital de la provincia de Melgar - Puno, sobre la gestión actual de lamunicipalidad*. Tesis. Programa Profesional de Comunicación Social. UCSM.
2. Ramos Salas, Lesli Ruth (2011). *Percepción de la población de Miraflores sobre las acciones externas realizadas por la municipalidad de su distrito, en el semestre enero - julio 2011*. Tesis Programa Profesional de Comunicación Social. UCSM.

4.3. HTTP

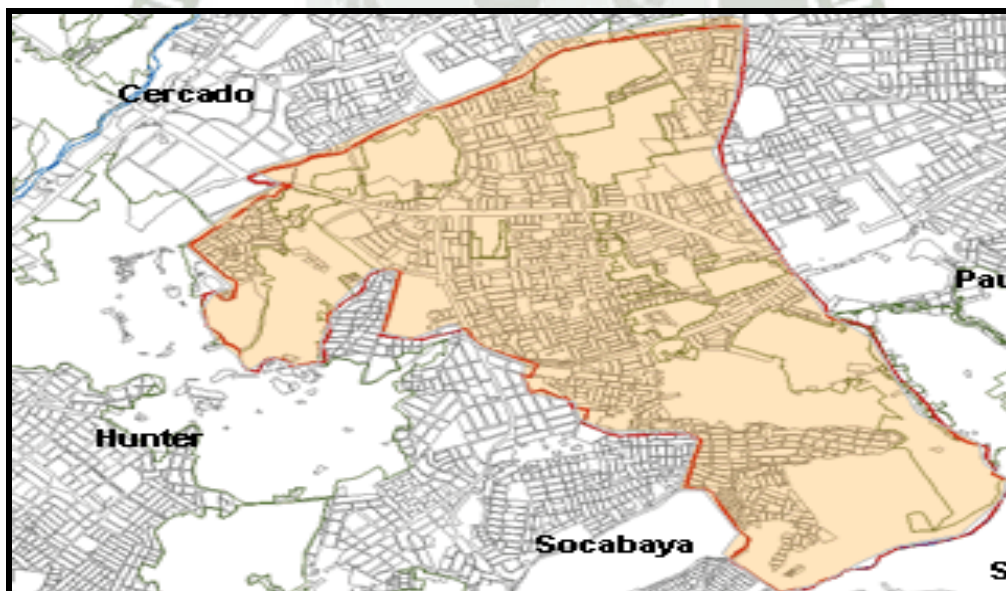
1. Municipalidad Distrital de Yanahuara – Arequipa (2014). Recuperado de <http://www.muniyanahuara.gob.pe>
2. Pedrotti Guillermo José, Pereira Parodi, Julio Cesar Córdoba. (2009). *Las Relaciones Públicas en la Era de la Social Media. La irrupción de la Web 2.0, en la gestión de las acciones de comunicación y relación con los públicos meta*. Recuperado de:
3. <http://gpedrotti.files.wordpress.com/2011/08/relaciones-pblicas-2-0-guillermo-pedrotti-julio-cesar-pereira-parodi.pdf>
4. Sánchez Tello Amybel. (2009). *Una aproximación a las relaciones públicas en el Perú: Evolución teórica y aplicaciones profesionales*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de: http://www.fcctp.usmp.edu.pe/cultura/imagenes/pdf/23_11.pdf



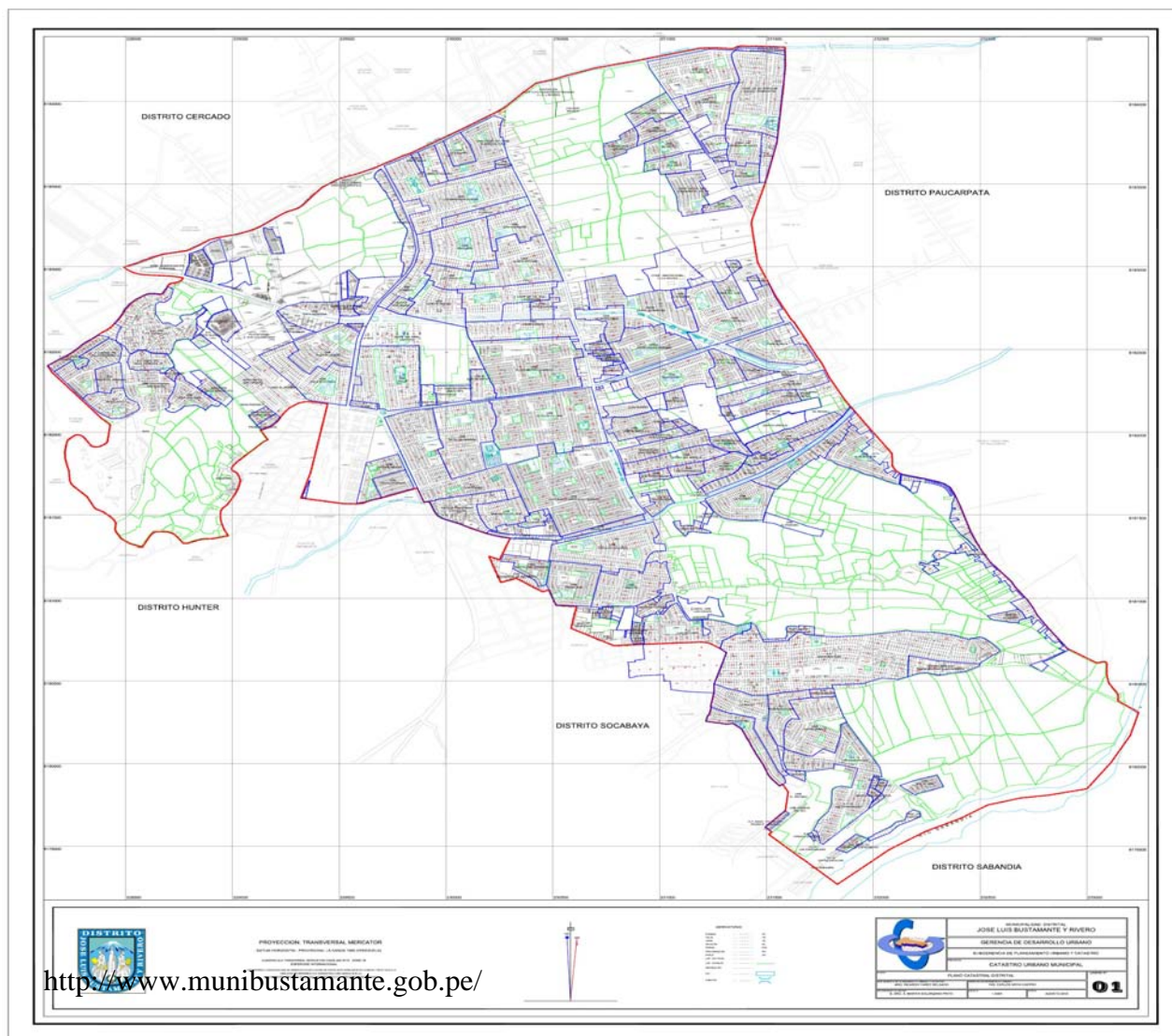
ANEXO 01: PLANO DE UBICACIÓN



ANEXO 02: PLANO DE UBICACIÓN



ANEXO 03: PLANO CATASTRAL



ANEXO 04: POBLACION POR UNIDAD URBANA AL 2005

N°	UNIDAD URBANA	TIPO DE VIVIENDA			POBLACION			
		UNIFAMI LIAR	BIFAMI LIAR	MULTIFA MILIAR	UNIFA MILIA R	BIFAMILI AR	MULTIFA MILIAR	TOTAL ACTU AL
1	URBANIZACION DOLORES	162	49	8	664	402	98	1164
2	URBANIZACION TASAHUAYO	88	18	4	361	148	49	558
3	VILLA LOS CHAVES	13	1	0	53	8	0	62
4	URB. VILLA LOS FRANCOS	66	0	0	271	0	0	271
5	URB. LA ESPERANZA (TASAHUAYO)	21	0	0	86	0	0	86
6	URB. AMAUTA	174	24	5	713	197	62	972
7	URB. BARTOLOME HERRERA	83	36	4	340	295	49	685
8	URB. SAN MARTIN	26	14	2	107	115	25	246
9	UPIS STA. LOURDES	23	3	0	94	25	0	119
10	UPIS STA.	35	9	1	644	74	12	230
11	URB. PUERTA VERDE	103	58	0	422	476	0	588
12	URB. VILLA ELECTRICA	96	17	21	394	139	258	791
13	URB. LOS BALCONES DE AREQUIPA	30	4	1	123	33	12	168
14	URB. LA PAMPILLA	59	19	13	242	156	160	558
15	URB. FECIA	207	46	19	649	377	234	1460
16	P.J. LOS HUERTOS	20	2	0	60	16	0	98
17	URB. VILLA SANTA LUISA	16	1	0	66	8	0	74
18	URB. LA FLORIDA	117	23	2	480	189	25	663
19	P.J. MI PERU	130	71	76	533	552	443	1558
20	URB. LA ALBORADA	102	13	9	418	107	111	636
21	A.H. LOS SAUCES	4	0	0	16	0	0	16
22	P.J. 13 DE ENERO	159	180	88	652	1476	1062	3210
23	URB. ALAS DE4L SUR	152	20	5	623	164	62	849
24	URB. CASAPIA	40	26	10	164	213	123	500
25	URB. SALTTELITE CHICO	65	12	3	267	98	37	402
26	URB. LAS CASUARINAS	73	9	0	299	74	0	373
27	URB. DOS DE MAYO	16	0	0	66	0	0	66
28	COOP. VIV. EMPL. LANIFICIO	26	11	8	107	90	98	295
29	URB. LOS CONQUISTADORES	12	2	1	49	16	12	78
30	QUINATA SANTA MARIAURB. COOP. TRAB. AGRIC.	9	3	0	37	25	0	62
31	URB. COOP. TRAB. AGRICULTURA	141	30	3	578	246	37	871
32	URB. PRIMAVERA	7	1	0	29	8	0	37
33	P.T. LA MELGAR	38	5	9	156	41	111	308
34	P.T. LOS OLIVOS	121	20	11	496	164	135	795
35	URB. RODANTES DEL SUR	43	19	5	176	156	62	394
36	URB. VILLA DEL MAR	23	0	0	94	0	0	94
37	URB. LA ESPERANZA (ADEPA)	235	55	25	964	451	308	1722
38	URB. LAS BEGONIAS	87	35	8	357	267	98	742
39	Urb. J. f. Kennedy	35	10	6	144	82	74	299
40	URB. LOS NARANJOS	60	26	5	246	213	62	521
41	URB. QUINTA TRISTAN	193	66	11	791	541	135	1468
42	COOP. VIV. PROP. LAMBRAMANI	74	26	13	303	213	160	677
43	URB. STA LUCIA	27	2	3	111	16	37	164
44	URB LOS LAURELES	53	13	3	217	107	37	361
45	URB. EL CONDOR (MELGARIANA)	195	16	19	800	131	234	1164
46	URB. PEDRO DIEZCANSECO	333	187	36	1365	1533	443	3342
47	URB. VILLA DOLORES	63	2	6	258	16	74	349
48	URB. COOP. D.A. CARRION	168	48	18	699	394	221	1304
49	URB. DUNAS DEL SUR	36	2	2	148	16	25	189
50	URB. STA. CATALINA	152	64	16	623	525	197	1345
51	URB. CASA BLANCA	109	24	7	447	197	86	730
52	URB. CASA BELLA	75	2	0	308	16	0	324
53	URB. LA ENCALADA	88	20	2	353	164	25	541
54	ASOC. VIV. LA ESTRELLA	70	11	3	287	90	37	414
55	URB. STA. ELSA	29	3	5	119	25	62	205
56	URB. MONTYERREY	95	60	15	390	492	185	1066
57	URB. EL RESARIO	17	2	3	70	16	37	123
58	URB. SATELITE GRANDE	123	125	27	504	1025	332	1861
59	URB. ALTO DE LA LUNA	424	100	23	1738	820	283	2841
60	URB. SANTA MARIA II	107	19	9	439	156	49	644
61	ANAHIPATA (URB. VILLA MANUELITO)	32	4	1	131	33	12	176
62	P.J. STA. TERESA	15	1	0	62	8	0	70
63	A.H. ASOC. VIV. VILLA HERMOSA A	151	19	2	619	156	25	800
64	A.H. ASOC. VIV. VILLA HERMOSA B	67	7	0	365	57	0	332
65	A.H. VIRGEN DEL CARMEN	81	3	1	332	25	12	369
66	URB. RESID. SAN BASILIO	24	1	0	98	8	0	107
67	A.H. RIEGO DEL CHILI	68	6	0	279	49	7	329
68	P.J. CERRO JULI	171	48	31	701	394	381	1476
69	P.J. UPIS. AMP. CERRO JULI	56	8	0	230	66	0	295

70	P.J PRIMERO DE MAYO	16	0	0	66	0	0	66
71	ASOC.PRO VIV. ALFONSO QUIROZ	25	5	0	103	41	0	144
72	URB. VISTA HERMOSA	21	5	24	86	41	295	422
73	COOP. VIV. JUAN MANUEL POLAR	72	14	5	295	115	62	472
74	URB. LA CASTRO	25	10	2	103	82	25	209
75	URB.ASVIPOL	64	5	0	262	41	0	303
76	URB.CAMINO REAL	50	15	6	205	123	74	402
77	URB. LOS JACINTOS	17	3	3	70	25	37	131
78	URB. LOS PORTALES	24	5	1	98	41	12	152
79	URB. LA CANTUTA	130	45	8	533	369	98	1000
80	RESIDENCIAL MONTERRICO	48	11	3	197	90	37	324
81	RESID. LOS CRISTALES	32	2	0	131	16	0	148
82	URB. CEDROS DE VILLA	9	1	0	37	8	0	45
83	URB. RESD. VILLA JARIBU	44	3	1	180	25	12	217
84	URB. JUAN PABLO VIZCARDO Y GUZMAN	610	219	45	2501	1796	554	4850
85	URB. MONTERRICO	48	12	7	197	98	86	381
86	AH. EL MORAL	11	17	4	45	139	49	234
87	URB. CORAZON DE MARIA	51	21	3	209	172	37	418
88	VILLA F.A.P	29	1	0	119	8	0	127
89	URB. SANTO DOMINGO	72	17	8	295	139	98	533
90	AG. DE VIV. MALECON PAUCARPATA	6	8	2	25	66	25	115
91	URB. COOPERATIVA 58	145	93	28	595	763	344	1702
92	LOTES COLIDANTES AV. DOLORES I	25	2	3	103	16	37	156
93	LOTES COLIDANTES AV. DOLORES I	10	3	1	41	25	12	78
94	P.J. 3 DE OCTUBRE	141	32	4	578	262	49	890
95	URB. BANCARIOS	81	49	9	332	402	111	845
96	AH. SIMON BOLIVAR	406	311	92	1665	2550	1132	5346
97	VILLA MEDICA	324	0	0	1328	0	0	1328
98	ANEXOS VILLA MEDICA	11	8	4	45	66	49	160
99	AMPLIACION SIMON BOLIVAR	56	28	10	230	230	123	582
100	URB SANTA MONICA	87	1	0	367	8	0	365
101	AH. JORGE BASADRE	22	1	0	90	8	0	98
102	A.U.P.I.S LAS ESMERALDAS (INCLUYE VILLA LAS ESMERALDAS)	357	4	1	1474	33	12	1509
103	P.J LA BREÑA	110	53	2	451	435	25	910
104	P.J SAN AGUSTIN	110	10	0	451	82	0	533
105	AH. BETANIA	8	0	0	33	0	0	33
106	AH. RICARDO PALMA	91	21	0	373	172	0	545
107	ASOC. VIV. TALLER PEDRO PAULET MOSTAJO	20	0	0	82	0	0	82
108	AH. MALECON BUENA VISTA	19	2	0	78	16	0	94
109	URB. SANTA SOFIA	6	1	0	25	8	0	33
110	URB. BUENA VISTA	16	1	1	66	8	12	86
111	AH. ASOC. VIV. VIRGEN DE COPACABANA	32	0	0	131	0	0	131
112	ASOC. VIV SAN JOSE	16	1	0	66	8	0	74
113	LOTES COLIND. AMAUTA DOLORES	34	7	1	139	57	12	209
114	LOTES COLIND. AV. COLON	47	18	10	193	148	123	463
115	URB. ASOC. PEQUEÑOS INDUSTRIALES ACOPIA	22	1	0	90	8	0	98
116	URB. EL ROSARIO	33	0	0	135	0	0	135
117	ANDRES AVELINO CACERES	24	0	7	98	0	86	185
118	VINATEA REINOSO - EL CORREGIDOR	362	0	0	1484	0	0	1484
119	DUNKER LAVALLE	50			205			205
120	LA PAUCA	15	1	0	62	8	0	70
	TOTALES	10095	2828	858	41390	23190	10553	75132,5 0
	POBLACION EN HABILITACIONES NUEVAS AL 2005							1137,50
	POBLACION TOTAL 2005							76.270,0 0

ANEXO 05: PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Plan Estratégico de Desarrollo Institucional
Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero
Arequipa

PROGRAMA MULTIANUAL DE INVERSIONES 2007 - 2015

N°	Proyecto Estratégico Institucional	Monto S/.	2007	2008	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
1	Construcción e implementación de Vivero Municipal	350,000.00	350,000.00	400,000.00	400,000.00							350,000.00
2	Instalación de a plena de Reciclaje de Residuos Sólidos	1,000,000.00	200,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00					1,000,000.00
3	Mantenimiento y Actualización del Catastro Urbano	250,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00				250,000.00
4	Programa Estratégico de Capacitación y Especialización de Personal	300,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00				300,000.00
5	Programa Estratégico de Mejoramiento de Sistemas Administrativos	150,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00				150,000.00
6	Programa Estratégico de Mejoramiento de Documentos de Gestión	150,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00				150,000.00
7	Implementación de Programa de Sistemas de Información	150,000.00	30,000.00	50,000.00	50,000.00	20,000.00	20,000.00	25,000.00	25,000.00	20,000.00	20,000.00	150,000.00
8	Implementación de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000	200,000.00	30,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	25,000.00	25,000.00	20,000.00	20,000.00	200,000.00
9	Construcción de Taller y Depósito Municipal	250,000.00	100,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00					250,000.00
10	Construcción de la III Etapa del Palacio Municipal	3,500,000.00	2,000,000.00	1,500,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	3,500,000.00
11	Estudio y Construcción de Megacentro Comercial Larífico	10,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	10,000,000.00
12	Potenciar el Programa de Seguridad Ciudadana	150,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00					150,000.00
13	Programa de Renovación de Maquinaria y Equipo destinado al Servicio de Limpieza Pública	450,000.00	250,000.00	200,000.00	25,000.00							450,000.00
14	Estudios Definitivos y Construcción del Gran Parque Zonal Ecológico	10,520,000.00	520,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	10,520,000.00
15	Plan de Reordenamiento Numérico de Calles y Avenidas	100,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	100,000.00
16	Plan de Reordenamiento del Comercio en la Plataforma de Andes Asele y Caceres	100,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	100,000.00
17	Plan de Areas Verdes	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	50,000.00
18	Programa de Optimización de los Procedimientos Administrativos	150,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	150,000.00
19	Programa de Optimización de los Instrumentos de Gestión	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00
20	Programa de Reingeniería de Costos	150,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	150,000.00
21	Implementación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social RS 8.000	200,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	200,000.00
22	Implementar un Plan de Sistemas Integrado de Información (Software de desarrollo y aplicación)	200,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	200,000.00
23	Migración de la Red Informática Interna	100,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	100,000.00
24	Renovación con equipamiento moderno para la prestación de servicios	150,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	150,000.00
25	Implementar instrumentos de Gestión basados en la tecnología de la información	20,000.00	20,000.00									20,000.00
26	Implementar el Sistema de Gestión de Recursos Humanos	100,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	100,000.00
27	Implementación de Compras inteligentes de Capacitación	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	50,000.00
28	Renovar la creación de Programas de Pasantías e Intercambio de experiencias	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	50,000.00
29	Adecuar la Estructura Organizativa a las Necesidades de la Institución	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	50,000.00
30	Implementación de Procedimientos de Selección de Personal	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	50,000.00
31	Implementación de Procedimientos de Evaluación de Desempeño	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	50,000.00
32	Desarrollar Programas de Bienestar Social	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	50,000.00
33	Implementación de un Programa de Integración del personal para mejorar el clima laboral	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	50,000.00
34	Implementación de un Programa de Estímulos al Personal	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	50,000.00
35	Implementación de un Área de Planeamiento y Control de Gestión	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	50,000.00

**Plan Estratégico de Desarrollo Institucional
Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero
Arequipa**

PROGRAMA MULTIANUAL DE INVERSIONES 2007 - 2015

N°	Proyectos Estratégicos Institucionales	Monto S/.	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
36	Implementación de la Oficina de Programación de Inversiones (OPI)	100,000.00	50,000.00	50,000.00								100,000.00
37	Formulación y Evaluación de Proyectos Productivos	150,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00				150,000.00
38	Preservación de Proyectos para su financiamiento mediante la Cooperación Técnica Internacional	100,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00				100,000.00
39	Suscripción de Convenios de Apoyo Institucional con ONGDA	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00				50,000.00
40	Programa de Capacitación de Seguridad Ciudadana al personal y a la sociedad civil	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00				50,000.00
41	Elaboración de Planes de Trabajo Municipales - Policía Nacional	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00				50,000.00
42	Consejaría la creación de Comités de Seguridad Ciudadana	30,000.00	20,000.00	10,000.00								30,000.00
43	Adecuar la normatividad de Seguridad Ciudadana y de los comités	30,000.00	20,000.00	10,000.00								30,000.00
44	Establecer redes de vigilancia	30,000.00	20,000.00	10,000.00								30,000.00
45	Programa Estratégico de Desarrollo Medio Ambiental	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00				50,000.00
46	Implementar un Sistema de Gestión de Medio Ambiente (ISO 14000)	150,000.00	25,000.00	10,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00				150,000.00
47	Diseñar Proyectos de Arborización y Reforestación	30,000.00	20,000.00	10,000.00								30,000.00
48	Actividades de difusión por diferentes medios	20,000.00	10,000.00	10,000.00								20,000.00
49	Cuidado y mantenimiento de áreas verdes por parte de la población	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00				50,000.00
50	Programa de Consolidación la Cultura e Imagen Institucional	100,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00				100,000.00
51	Difundir logros, obras, proyectos y programas sociales	50,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00				50,000.00
52	Construcción de sistema e implementación del pozo tubular	70,000.00	70,000.00									70,000.00
53	Rehabilitación del Campo Deportivo de la Urb. 13 de Enero	50,000.00	50,000.00									50,000.00
54	Baños Complejos Deportivos 03 de Octubre	30,000.00	30,000.00									30,000.00
55	Equipoamiento de Palacio Municipal LIBYA	90,000.00	90,000.00									90,000.00
56	Asistado Santa Monica, Las Esmeraldas, Simon Bolivar y Jorge Basadre	500,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00	100,000.00				500,000.00
57	Acordamiento de Av. Lambertani	100,000.00	50,000.00	50,000.00								100,000.00
58	Remodelación de Local Comunal de la Urb. Simón Bolívar y Soas deportiv.	200,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00						200,000.00
59	Exped. Tcc. Del Instituto Tecnológico de la Urb. Santa Monica	10,000.00	10,000.00									10,000.00
60	Preservación de las Áreas Frías	30,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00							30,000.00
61	Estudio Integral del Sistema de Alcantarillado y Drenaje del Distrito	75,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00							75,000.00
	TOTAL	31,535,000.00	6,850,000.00	6,830,000.00	5,440,000.00	4,995,000.00	4,825,000.00	2,100,000.00	215,000.00	220,000.00	330,000.00	31,535,000.00

ANEXO 06: CUESTIONARIO

El presente estudio de investigación académica, tiene como objetivo conocer la percepción del poblador del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero con relación a las obras de construcción y remodelación que ha realizado en su Urbanización el actual Gobierno Municipal durante el Periodo 2011-2014. Sus respuestas se mantendrán de manera anónima y confidencial y no serán utilizadas con ningún otro propósito.

Tiempo de duración aproximada: 10 minutos.

MUCHAS GRACIAS

EDAD años

SEXO

M

F

I. INFORMACIÓN MUNICIPAL

1. ¿Tiene información sobre las obras de construcción y remodelación que viene ejecutando la Municipalidad en su Distrito?

Mucha () Poca () Ninguna ()

2. ¿La Municipalidad informa a la comunidad sobre el presupuesto asignado para obras que está ejecutando o va a ejecutar?

Sí () No () No sé ()

3. ¿A través de qué medios se informa sobre las obras realizadas por la Municipalidad?

- Prensa escrita ()
- Radio ()
- Televisión ()
- Internet ()
- Afiches ()
- Boletines Municipales ()

- Revistas ()
- Amigos y/o familiares ()
- Otra fuente (especificar)

4. ¿Sabe qué dependencia de la Municipalidad se encarga de supervisar las obras de remodelación y construcción?

- Oficina de Desarrollo Humano e Infraestructura ()
- Oficina de Planeamiento y Presupuesto. ()
- Oficina de Planeación Social y Desarrollo Urbano. ()
- Oficina de Relaciones Públicas ()
- Oficina de Imagen Institucional ()
- Oficina de Administración Tributaria ()

II. CONSTRUCCIÓN DE OBRAS

5. ¿Qué obras ha **construido** la Municipalidad en su Urbanización, P.J. /A. Humano?

- Instituciones educativas ()
- Centros de salud ()
- Centros culturales ()
- Centros de recreación ()
- Pistas y veredas ()
- Parques ()

6. Usted considera que el Consejo, en su Urbanización, P.J./A. Humano, debería **construir** :

- Instituciones educativas ()
- Centros de salud ()
- Centros culturales ()
- Centros de recreación ()

- Pistas y veredas ()
- Parques ()

III. REMODELACIÓN DE OBRAS

7 ¿Qué obras **ha remodelado** la Municipalidad en su Urbanización, P.J. /A. Humano?

- Instituciones educativas ()
- Centros de salud ()
- Centros culturales ()
- Centros de recreación ()
- Pistas y veredas ()
- Parques ()

8. Usted considera que el Consejo, en su Urbanización, P.J / A. Humano, debería **remodelar:**

- Instituciones educativas ()
- Centros de salud ()
- Centros culturales ()
- Centros de recreación ()
- Pistas y veredas ()
- Parques ()

IV. OBRAS PÚBLICAS

9¿Considera que las obras públicas que viene ejecutando el Municipio son importantes para:

- El progreso del Distrito ()
- El desarrollo de su Urbanización, P.J. A. Humano ()
- Promoción del deporte ()
- Mejoramiento de la calidad de servicios de salud ()
- Mejoramiento de la calidad educativa y cultural de la población ()

○ Son poco importantes para la población ()

○ No tienen ninguna importancia ()

10. ¿A qué sectores de su distrito, el Consejo beneficia con sus obras públicas?

A todos () A la mayoría () A la minoría ()

11. En relación a la ejecución de obras de remodelación y construcción que ha realizado o viene realizando la Municipalidad, usted podría afirmar que está

A favor () En contra () Le es indiferente ()

12. ¿Le parece que las obras públicas del distrito cumplen con los requisitos de calidad técnica?

Todas () Algunas () Casi ninguna () Ninguna ()

V. PERCEPCIÓN.

13. De acuerdo a lo trabajado, en cuanto a obras públicas, la actual gestión municipal:

- Está mejor que la anterior ()
- Está igual que la anterior ()
- La anterior fue mejor ()
- Ambas son iguales ()

14. Desde la fecha en que vive aquí, usted nota que su Urbanización, P.J./A. Humano:

Ha progresado () Está desmejorada () Sigue igual ()