

UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA

**“GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE PARQUES RECREACIONALES Y
SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE SANTA ANA, LA
CONVENCIÓN, CUSCO-2023”**

Autores:

Br. Braulio Quispe Cruz

Br. Aldair Pérez Pérez

Asesor:

Dr. Hugo Hernán Flores Laime

Santa Ana, La Convención, Cusco

2024

Título

“GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE PARQUES RECREACIONALES Y
SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE SANTA ANA, LA
CONVENCIÓN, CUSCO-2023”

Línea de investigación

Gestión pública y desarrollo social

FICHA DE ORIGINALIDAD**HOJA DE DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, Braulio Quispe Cruz, identificado
(a) con DNI N° 44899217, Bachiller de la Escuela Profesional
de Economía, domiciliado(a) en La calle/Jirón/Av
...Jr. 02 de mayo 367... del Distrito Santa Ana... Provincia La Convención
Departamento Cusco... Celular 961194120 Email: braulioquispecruz@gmail.com

DECLARO BAJO JURAMENTO: Que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y la ley del procedimiento Administrativo general y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Santa Ana, 06 de Diciembre del 20 23.


DNI N°: 44899217

HOJA DE DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Aldair Pérez Pérez, identificado
 (a) con DNI N° 73583148, Bachiller de la Escuela Profesional
 de Economía, domiciliado(a) en La calle/Jirón/Av
Jr. : 11 de febrero del Distrito Santa Ana Provincia La Convención
 Departamento Cusco Celular 943 308707 Email: perezperezaldair20@gmail.com

DECLARO BAJO JURAMENTO: Que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y la ley del procedimiento Administrativo general y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Santa Ana, 20 de noviembre del 2023...

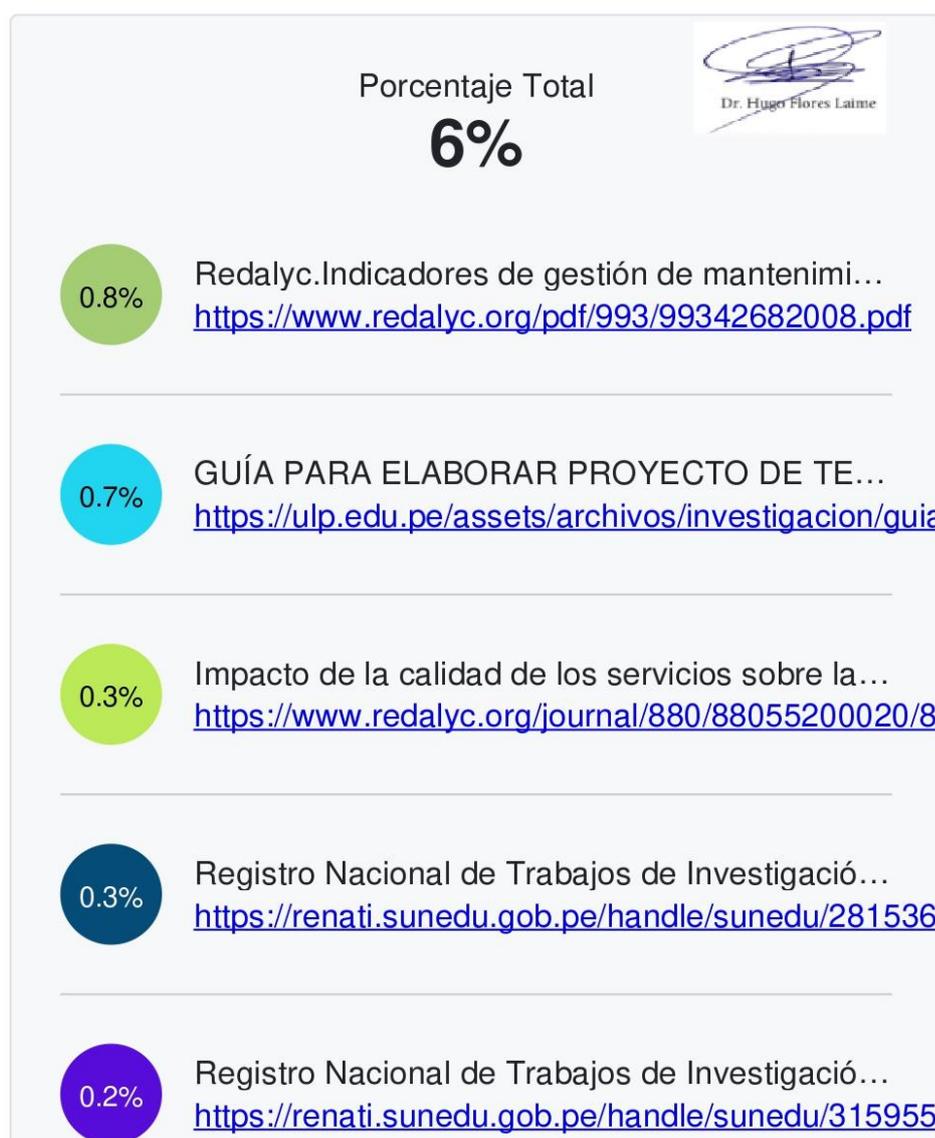

 DNI N°: 73583148

REPORTE DE SIMILITUD FIRMADA POR EL ASESOR



Informe del Detector de Plagio Viper

tesis braulio y aldair 080324_compressed.pdf **escane**
2024



UNIVERSIDAD LIDER PERUANA

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



**UNIVERSIDAD
LÍDER PERUANA**

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA

**“GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE PARQUES RECREACIONALES Y
SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE SANTA ANA, LA
CONVENCIÓN, CUSCO-2023”**

Presentado por Braulio Quispe Cruz y Aldair Pérez Pérez

Presidente:

Nombre: Maximo Fidel Pasache Ramos
Grado académico: Doctor

Primer Miembro:

Nombre: Henry Washington Cuadros Tito
Grado académico: Maestro

Segundo Miembro:

Nombre: Alejandro Rojas Luque
Grado académico: Maestro

DEDICATORIA

A Dios y al destino por acompañarnos en este camino y permitirnos avanzar. Este trabajo marca un hito importante en nuestra vida académica. También, queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a nuestros padres; con su amor, paciencia y sacrificio, nos apoyaron para lograr este objetivo. Les agradecemos por enseñarnos el valor del esfuerzo y por confiar en nosotros para seguir adelante siempre.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, deseamos expresar nuestra gratitud a Dios por habernos guiado en todo el proceso de esta investigación y por iluminar nuestro camino. Además, queremos agradecer a la Universidad Líder Peruana por ofrecernos una educación de calidad para nuestra carrera. También, agradecemos a los profesores que compartieron su conocimiento y nos acompañaron en cada etapa de nuestro crecimiento profesional y en la culminación de este estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Formulación de la hipótesis	4
1.4.1 Hipótesis general	4
1.4.2 Hipótesis específicas	4
1.5 Justificación de la investigación	5
1.5.1 Justificación teórica.....	5

1.5.2 Justificación práctica	5
1.5.3 Justificación de implicancia social	6
1.5.4 Justificación metodológica	6
1.6 Delimitación de la investigación.....	6
1.6.1 Delimitación espacial	6
1.6.2 Delimitación temporal.....	7
1.6.3 Delimitación teórica	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales.	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	9
2.2 Bases Teóricas	12
2.2.1 Teorías relacionadas a las gestiones del mantenimiento.	12
2.2.2 Teorías relacionadas a la satisfacción de los pobladores.....	22
2.2.3 Dimensiones de la satisfacción.....	25
2.3 Marco Conceptual.....	29
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1 Tipo de investigación.....	32
3.2 Enfoque de la investigación.....	32
3.3 Diseño de la investigación	33
3.4 Alcance de la investigación	33

3.5 Población y muestra.....	33
3.5.1 Descripción de la población.	33
3.5.2 Descripción de la muestra	33
3.6 Técnica de procesamiento y análisis de datos	34
3.7 Procedimiento para el procesamiento de los datos	35
CAPÍTULO IV RESULTADOS, CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y DISCUSIÓN ...	37
4.1 Resultados del análisis documental	37
4.1.1 Dimensión Programación	39
4.1.2 Dimensión Ejecución.....	44
4.1.3 Dimensión Evaluación.....	48
4.2 Resultados de la encuesta.	48
4.2.1 Gestión de mantenimiento de parque recreacionales	48
4.2.2 Satisfacción del mantenimiento de parque recreacionales	52
4.2.3 Pruebas de normalidad	55
4.3 Pruebas de hipótesis.....	56
4.3.1 Prueba de hipótesis general	56
4.3.2 Prueba de hipótesis específica 1	57
4.3.3 Prueba de hipótesis específica 2	59
4.3.4 Prueba de hipótesis específica 3	60
CAPITULO V. DISCUSIÓN.....	63
CONCLUSIONES	68

RECOMENDACIONES.....69

Bibliografía70

ANEXOS80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cadena Funcional Programática	37
Tabla 2 Actividades para el mantenimiento de parques recreacionales	38
Tabla 3 Actividades Programadas	41
Tabla 4 Metas programadas ejecutadas	41
Tabla 5 Avance físico programado	43
Tabla 6 Avance financiero programado.....	43
Tabla 7 Presupuesto aprobado	44
Tabla 8 Avance físico ejecutado	45
Tabla 9 Avance financiero ejecutado.....	46
Tabla 10 Nivel de gestión del mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023	48
Tabla 11 Nivel de las dimensiones de la gestión mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023	50
Tabla 12 Nivel de satisfacción de los pobladores respecto al mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023	52
Tabla 13 Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los pobladores respecto al mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.....	53
Tabla 14 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones del estudio	55
Tabla 15 Prueba de hipótesis general relación de la gestión de manejo de mantenimiento de parques y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023	56
Tabla 16 Prueba de hipótesis relación de la dimensión de programación y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023	58

Tabla 17 Prueba de hipótesis relación de la dimensión de ejecución y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023	59
Tabla 18 Prueba de hipótesis relación de la dimensión de evaluación y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cierre de la Ejecución Física.....	47
Figura 2: Cierre de la Ejecución Financiera	47
Figura 3: Diagrama de barras del nivel de gestión mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023	49
Figura 4: Diagrama de barras del nivel de las dimensiones de la gestión mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.....	50
Figura 5: Diagrama de barras del nivel satisfacción de los pobladores respecto al mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.....	52
Figura 6: Diagrama de barras del nivel de las dimensiones de la satisfacción de los pobladores respecto al mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023	54
Figura 7: Dispersión de puntaje de gestión de manejo de mantenimiento de parques y puntaje de satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023	57
Figura 8: Dispersión de puntaje de programación del mantenimiento de parques y puntaje de satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.....	58
Figura 9: Dispersión de puntaje de ejecución del mantenimiento de parques y puntaje de satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.....	60
Figura 10: Dispersión de puntaje de evaluación del mantenimiento de parques y puntaje de satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.....	61

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión de mantenimiento de parques recreacionales y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023. La metodología empleada fue básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional; la población fue de 29 990 habitantes de Santa Ana y la muestra se determinó por un muestreo probabilístico, de la cual se obtuvo 380 ciudadanos. Se empleó el análisis documental y la encuesta. Los resultados muestran que la gestión de manejo de parque aumenta también la satisfacción de la población con una sig de <0.000 menor a 0.05, y un coeficiente de correlación de 0.389; seguidamente se halló relación directa entre la programación y la satisfacción de la población con una sig de <0.0001 y un coeficiente de 0.213. Por otro lado, para la ejecución y la satisfacción de la población se demostró la existencia de relación moderada con un valor sig <0.000 . Finalmente, con un valor de 0.179 de coeficiente de correlación, se determinó relación directa significativa baja entre la dimensión de evaluación y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana. Concluyendo que existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de mantenimiento de parques recreacionales y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

Palabras clave: Gestión de mantenimiento, satisfacción, programación, ejecución, evaluación.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between maintenance management of recreational parks and the satisfaction of the residents of the district of Santa Ana, La Convencion, Cusco-2023. The methodology used was basic, with a quantitative approach, non-experimental design and correlational scope; The population was 29,990 inhabitants of Santa Ana and the sample was determined by probabilistic sampling, of which there were 380 citizens. Document analysis and a survey were used. The results show that park management management also increases population satisfaction with a sig of <0.000 less than 0.05, and a correlation coefficient of 0.389; Next, a direct relationship was found between programming and population satisfaction with a sig of < 0.0001 and a coefficient of 0.213. On the other hand, for the execution and satisfaction of the population, the existence of a moderate relationship was demonstrated with a sig value <0.000 . Finally, with a correlation coefficient value of 0.179, a low significant direct relationship was determined between the evaluation dimension and the satisfaction of the population of the district of Santa Ana. Concluding that there is a statistically significant relationship between the maintenance management of recreational parks and the satisfaction of the residents of the district of Santa Ana, La Convencion, Cusco-2023.

Keywords: maintenance management, satisfaction, programming, execution, evaluation.

INTRODUCCIÓN

El valor de la gestión de mantenimiento garantiza que las estructuras y los servicios de una comunidad estén en buenas condiciones y sean seguros. La conservación de los bienes públicos no solo asegura que duren y funcionen bien, sino que también ayuda a que la gente esté más segura y contenta. Una buena administración de mantenimiento puede evitar accidentes, reducir los tiempos en que no funcionan y hacer que la vida de la gente sea mejor al brindar servicios confiables y bien cuidados. El nivel de satisfacción se relaciona con los servicios recibidos en la ciudad, referidas principalmente en cómo se observan los edificios y cómo se ve el lugar, puede afectar cómo se sienten y lo que piensan sobre la comunidad y las autoridades locales. Cuando la población está satisfecha, es más probable que se involucre en actividades comunitarias, que trabajen junto con las autoridades y que ayude al desarrollo duradero de su área; en respuesta a ello se desarrolla lo expuesto.

Se expone a detalle los contenidos del estudio:

CAPÍTULO I: La división expuso el problema investigado, tanto en términos generales como específicos. También se incluyó los objetivos, las hipótesis, la justificación y los límites del estudio.

CAPÍTULO II: Unidad en la cual se desarrolló el marco teórico, que abarcó los antecedentes y las teorías esenciales, así como la explicación de las medidas de las variables.

CAPÍTULO III: Se detalló la metodología de la investigación, incluyendo el tipo, enfoque, diseño y alcance del estudio. También fue descrita la población, la muestra y las técnicas.

CAPÍTULO IV: Se presentaron los resultados obtenidos en función de las hipótesis.

CAPÍTULO V: Se desarrollaron las discusiones.

Por último, se ofrecen las conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos, resumiendo el propósito de la indagación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el marco mundial, los espacios públicos, ocupan un tercio del área urbana, a menudo se descuidan, pero poseen un potencial transformador y de mejora para la vida en las ciudades; estos espacios son gestionados por los gobiernos locales, su deterioro debido a la mala planificación y limitaciones presupuestarias genera problemas urbanos; no obstante, las ciudades que invierten en espacios públicos bien conectados y accesibles crean valor económico, social y urbano, con la mejora de la calidad de vida así como la resiliencia urbana y la competitividad; por lo que es crucial una inversión colaborativa y sostenible en estos espacios para desbloquear su verdadero potencial y mejorar la habitabilidad y resiliencia de las ciudades (Banco Mundial, 2020).

La calidad de los espacios públicos tiene un rol importante en la atracción de visitantes, su tiempo de permanencia y la actividad realizada en ellos, afectando significativamente los beneficios económicos, de salud y ambientales; factores como instalaciones y equipamientos, mantenimiento, biodiversidad y contaminación acústica inciden en esta calidad. La percepción de seguridad y calidad también influye en la inclusión y el uso de estos espacios, afectando tanto a la salud y la economía; en América Latina y el Caribe, obstáculos como seguridad, inadecuada gestión son las principales barreras para el aprovechamiento de los espacios públicos (BID, 2022).

Por otro lado, las experiencias innovadoras en México y Argentina respecto a la gestión de servicios municipales han mostrado resultados contrastantes para tener usuarios satisfechos, mientras que, en Chile, la gestión careció de herramientas para optimizar sus acciones, en otros

casos se han identificado deficiencias en gran parte de municipios de Sudamérica. (Castillo, Cárdenas, & Palomino, 2020).

El Perú posee 1643 municipalidades centradas en gestionar directamente recursos para implementar políticas y servicios municipales especialmente en regiones alejadas con escasos recursos presupuestarios y personal con limitada formación en gestión pública, generando descontento entre los usuarios, disminuyendo la satisfacción de los mismos (Castillo, Cárdenas, & Palomino, 2020). En el departamento de Lima durante la inspección de 51 parques en varios distritos de Lima, la oficina de la Defensoría del Pueblo (2023) notó falta de limpieza y mantenimiento, especialmente en juegos infantiles que representan riesgos para la seguridad de niños y adolescentes que visitan estos lugares para actividades recreativas; en algunos parques, como San Pedro y Armatambo en Chorrillos, se observaron juegos oxidados y en mal estado.

En el parque de la Marina de Guerra del Perú en el Rímac, además de juegos deteriorados, la falta de mantenimiento de las luces públicas contribuye a la inseguridad. En el parque 15 de Setiembre en La Victoria, se encontraron juegos en condiciones muy precarias con riesgos evidentes para la seguridad de los menores; y la gente también se quejó de la iluminación deficiente en muchos parques durante las visitas realizadas entre abril y mayo.

De igual manera en Cusco, existe una reducción de espacios públicos, la falta de mantenimiento, los usuarios pueden percibir la falta de seguridad ya sea por escasos espacios de recreación, falta de zonas verdes, complicaciones para la movilidad peatonal, como la ausencia de protección frente a la lluvia y el sol, mal estado de las calles, conflictos con el tráfico, barreras de seguridad, paraderos peatonales inadecuados, vías discontinuas, aceras estrechas y falta de señalización vial, entre otros; conllevando a una serie de disconformidades

por parte de la población usuaria, incrementando la desconfianza respecto a la manera en la que se distribuyen y gastan los recursos públicos (Vega, 2019).

A partir de lo mencionado, en el distrito de Santa Ana, en La Convención, Cusco, se identifica un panorama similar, pues este distrito enfrenta a desafíos significativos en cuanto a la gestión del mantenimiento de sus parques recreacionales y la satisfacción de sus residentes. A pesar de la importancia de estos espacios en el bienestar y la calidad de vida de la comunidad, existen problemáticas considerables en términos de su conservación, cuidado y utilidad. La deficiente gestión de mantenimiento afecta directamente la experiencia de recreación y ocio de los habitantes, así como su percepción de seguridad y bienestar en estos espacios públicos. Además, la falta de atención a estas áreas recreativas influye en el entorno social, la calidad del entorno urbano y la satisfacción general de los pobladores. Esta situación no solo limita la oferta de espacios de recreación, sino que también incide en la calidad de vida y el sentido de pertenencia de la comunidad, generando un impacto negativo en su bienestar general.

Es fundamental abordar esta problemática para una mejora en los parques recreacionales, garantizando la satisfacción y el beneficio integral de los habitantes del distrito de Santa Ana en La Convención, Cusco, en el año 2023.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la gestión de mantenimiento de parques recreacionales y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la programación se relaciona con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023?
- ¿En qué medida la ejecución se relaciona con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023?

- ¿De qué manera la evaluación se relaciona con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 *Objetivo general*

Determinar la relación de la gestión de mantenimiento de parques recreacionales y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

1.3.2 *Objetivos específicos*

- Analizar la relación entre la programación y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.
- Determinar la relación entre la ejecución y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.
- Medir la relación entre la evaluación y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

1.4 Formulación de la hipótesis

1.4.1 *Hipótesis general*

La gestión de mantenimiento de parques recreacionales se relaciona significativamente con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

1.4.2 *Hipótesis específicas*

- La programación se relaciona significativamente con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.
- La ejecución se relaciona significativamente con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.
- La evaluación se relaciona significativamente con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación teórica

La gestión efectiva del mantenimiento de parques recreacionales y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco, en 2023, requiere una sólida justificación teórica para abordar este tema. La teoría respalda la importancia de los espacios recreativos para la calidad de vida urbana y la satisfacción de la comunidad. Varios enfoques teóricos respaldan esta investigación, incluyendo la teoría del espacio público que resalta la importancia de los parques como lugares de encuentro y cohesión social. Asimismo, la teoría de la gestión urbana y de mantenimiento que respalda el requerimiento de recursos correctamente administrados para mantener espacios recreativos que fomenten el bienestar comunitario. De modo que, el estudio se apoyará en marcos conceptuales y teóricos relevantes para comprender la correspondencia entre ambas variables, proporcionando una base sólida para el análisis.

1.5.2 Justificación práctica

El estudio a nivel práctico es relevante, debido a que está en función de los requerimientos imperantes para la mejorar la calidad en los usuarios y población, por medio de la optimización de estos espacios públicos. Los parques recreacionales tienen un rol importante en los aspectos sanitarios y la unión de una comunidad. La investigación práctica abordó los desafíos reales que enfrentan estos parques en términos de mantenimiento; la implementación de estrategias efectivas basadas en los hallazgos de este estudio podrán ayudar a mejorar la gestión de estos espacios, garantizando entornos recreativos seguros, funcionales y atractivos, lo que a su vez contribuirá a la calidad de vida, fortaleciendo el sentido de pertenencia a la comunidad y promoverá una mayor satisfacción y bienestar entre los habitantes del distrito de Santa Ana.

1.5.3 Justificación de implicancia social

La justificación social del estudio se centra en la influencia directa de estos espacios en el tejido social y una comunidad de bienestar. Los parques recreacionales no solo son áreas de recreación, sino centros de interacción comunitaria, promoviendo la cohesión social, el diálogo intergeneracional y la integración entre vecinos. Mejorar la gestión de estos parques para garantizar su mantenimiento adecuado es crucial para que la identidad colectiva de esta población se fortalezca, así como el sentido de pertenencia, fomentando la participación activa en actividades recreativas y eventos comunitarios. Una adecuada gestión de estos espacios contribuye a la satisfacción de los residentes, también promueve la inclusión social, mejora la calidad de vida y crea entornos más seguros y amigables, impulsando el bienestar colectivo y la cohesión comunitaria.

1.5.4 Justificación metodológica

Se usó una metodología que incluyó un método cuantitativo, la cual se realizó por medio de instrumentos y de análisis documental, para comprender las percepciones y escaseces de los pobladores, así como la situación real de los parques. Estos métodos proporcionan una visión holística y detallada de los problemas, permitiendo identificar áreas clave para establecer una mejora en las gestiones de mantenimiento de los parques. Esta estrategia metodológica permitió establecer recomendaciones y estrategias efectivas para mejorar la gestión de mantenimiento de los parques recreacionales, contribuyendo así a la satisfacción de la población referida.

1.6 Delimitación de la investigación

1.6.1 Delimitación espacial

Se concentró exclusivamente en el distrito de Santa Ana, ubicado en La Convención, Cusco. Este enfoque geográfico específico permitió un análisis detallado de la gestión de mantenimiento de los parques recreacionales y su impacto en la satisfacción de los pobladores

dentro de este distrito. Se excluyen otros distritos, municipios o áreas geográficas, centrándose únicamente en Santa Ana para comprender a fondo las particularidades, desafíos y posibles soluciones en relación con los parques recreacionales y la satisfacción de los habitantes en esta región específica.

1.6.2 Delimitación temporal

Se centró exclusivamente en el año 2023 analizando la gestión del mantenimiento de los parques recreacionales y la satisfacción de los pobladores.

1.6.3 Delimitación teórica

La delimitación teórica de esta tesis se enfocó en un marco conceptual específico relacionado con ambas variables; esta delimitación teórica incluyó conceptos y teorías vinculadas a la planificación urbana, el diseño de espacios públicos, la gestión de áreas verdes, la calidad de vida urbana, la satisfacción de los residentes, y cualquier marco teórico relacionado con la gestión y mantenimiento de espacios recreativos y su impacto en la comunidad local.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 *Antecedentes Internacionales*

Briñez y Fino (2022) en el trabajo titulado “Apoyo en mantenimiento, construcción y recuperación de los parques canal albina y urbanización Barrio Gustavo Restrepo” tuvo por objetivo realizar las labores de acompañamiento en el contrato de obras públicas para los parques “Urbanización Gustavo Restrepo” y “Parque Canal Albina”, que busca intervenir los parques de escala vecinal, para contribuir a la sostenibilidad física de los mismos y mejorar las condiciones físicas de los parques. La metodología fue descriptiva y de análisis documental; los resultados muestran que a lo largo del proyecto de mejora de las condiciones físicas del “Parque Urbanización Gustavo Restrepo” y “Parque Canal Albina”, se llevó a cabo un seguimiento topográfico como parte de la aplicación de los conocimientos de Ingeniería Topográfica. Este proceso abarcó la reparación de diversas estructuras urbanas como bordillos, sardineles, cunetas y cajas de inspección, contribuyendo al embellecimiento de los entornos urbanos. Las labores incluyeron cálculos, mediciones de nivelación geométrica y reconocimiento de materiales, siguiendo normas técnicas y criterios de diseño para la construcción de parques públicos en la localidad de Rafael Uribe. El uso preciso de puntos extraídos de los planos de diseño permitió la localización exacta de las áreas a intervenir y la instalación de estructuras fijas, cumpliendo con los estándares de la interventoría para asegurar la correcta ejecución del proyecto.

Mejías, Godoy y Piña (2018) en la investigación “Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento” a fin de efectuar un análisis de las variables referidas en función al modelo SERVQUAL, se encuestó a la clientela pertinente; las aproximaciones resultantes muestran que hay correspondencia entre las

variables, además se identificaron: la capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad, empatía y aspectos generales a manera de dimensiones.

Martillo (2018) en su investigación “Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.” realizada en Ecuador, a fin de efectuar una evaluación y comparación la satisfacción de los trabajadores de la entidad empresarial referida, es un estudio que empleó encuestas dirigidas a la clientela y a los trabajadores de la empresa. La data fue correctamente procesada, mostrando que hay correspondencia entre ambas variables, esto posibilita la identificación de la realidad, a partir del cual se establecen las posibles soluciones a la problemática presentada, ya que la investigación aporta sugerencias que permiten la afirmación anterior.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Rojas (2018) en el estudio “Gestión de mantenimiento vial y su influencia en la satisfacción del usuario de la carretera Shapaja - Chazuta, 2018” realizado en Tarapoto, la investigación tuvo como propósito analizar el impacto de la gestión de mantenimiento vial en el nivel de satisfacción del usuario; es un estudio sin experimentación, con correlación, se empleó una encuesta a 67 habitantes. Los hallazgos mostraron que, en su mayoría los pobladores mantienen una percepción baja de las acciones en pro del mantenimiento; además se concluye que las gestiones para el mantenimiento de las vías influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios con una significancia de 0.000.

Quispe (2022) en su investigación “Gestión de Mantenimiento de Locales Escolares y Satisfacción de Usuarios de las Instituciones Educativas de la Provincia de Tarata, 2022” realizada en Lima, el estudio tuvo el propósito de establecer la correspondencia entre las variables referidas, el estudio fue básico, cuantitativo, sin experimentación y transversal, el

tamaño muestral estuvo entendido por 49 directores, se emplearon cuestionarios para la medición de las variables. Las aproximaciones resultantes permiten observar una correspondencia significativa entre ambas variables con un valor de 0.000 y un coeficiente de 0.726, concluyendo que hay una correspondencia de significancia alta, esto demuestra la importancia de realizar las actividades de mantenimiento, ya que estas mejoran las condiciones e instalaciones para mejorar la calidad educativa, sacando provecho a los presupuestos asignados.

Ayala (2018) en la investigación “Sistema de gestión por procesos para el equipo de operación y mantenimiento de redes Breña - Sedapal, para mejorar la satisfacción del cliente externo, Lima.” Centrándose en diseñar un sistema de gestión, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente externo, que se ha visto afectada por una baja durante años anteriores. Según la data encontrada, entre el 2013 y el 2015 hubo una reducción del 28.10% en la calidad de agua, del 12% para la atención de las problemáticas, un 11.8% en los servicios brindados, y un 7% en la presión; a fin de diagnosticar la realidad, se emplearon el análisis documental, encuestas, entrevistas y diagramas; ese esta forma se pudo observar los puntos clave para el apoyo a través de un diagrama que prioriza las acciones pertinentes; una vez definido esto, se realizó un mapa para integrar la norma ISO 9001: 2015. Implementar mediante los procesos fue fundamental para esta entidad ya que se pudo ver un incremento en la satisfacción de la clientela, por medio de la efectividad de los servicios y bienes ofrecidos.

2.1.3. Antecedentes Locales

Ascarza et al. (2019) en su estudio “Medición de la Calidad en el Servicio al Cliente en el Sector Operaciones y Mantenimiento de Carreteras Concesionadas en la Región Cusco”, este trabajo se realizó a fin de hacer una evaluación de las variables referidas; la investigación es descriptiva, sin experimentación y cuantitativa; el instrumento aplicado fue el SERVPERF a

un tamaño de muestra aleatorio que transitan dos tramos referidos; las aproximaciones resultantes muestran que el tránsito vehicular anual es de 1'151,499, el total vehicular es de 2'416,883; además el grado de calidad es de 3.33, en función a una escala del 1-5, la dimensión con inferior puntaje fue la fiabilidad con un 3.21 y la dimensión con mayor puntaje fue la seguridad del servicio con un 3.43.

Aukgapuri (2021) en su investigación “La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Cusco, 2020”, fue realizado con el fin examinar el vínculo destacado entre la administración local y su repercusión en la excelencia del servicio proporcionado por la Municipalidad Provincial del Cusco en el año 2020. El método seguido fue de enfoque cuantitativo de naturaleza básica. Asimismo, tuvo un alcance descriptivo y correlacional con un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional. La muestra fue de 30 participantes, compuesta por 15 funcionarios de la Municipalidad Provincial del Cusco y 15 líderes o presidentes de tres asociaciones vecinales afiliadas a dicha municipalidad. Se empleó diversas técnicas e instrumentos para la investigación, incluyendo entrevistas estructuradas mediante cuestionarios y la técnica de observación documental o bibliográfica. Los resultados obtenidos confirmaron la validez de la hipótesis, demostrando que la gestión municipal ejerce una influencia significativa en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad Provincial del Cusco en el año 2020.

Sánchez (2022) en su estudio “La gestión del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad del Distrito de Quellouno, provincia la Convención, cusco 2022”. El propósito correspondió al análisis del desempeño del servicio municipal y el grado de satisfacción de los usuarios en la localidad. Se escogieron 100 habitantes del Distrito de Quellouno como muestra representativa del estudio, ya que la población es limitada. Esta investigación utilizó métodos correlacionales y un diseño no experimental. Luego, se recolectó la información mediante el método de la encuesta, empleando un cuestionario como herramienta. El instrumento fue

validado por expertos del campo. Ambas variables presentan un alfa de Cronbach de 0,896, lo que indica un alto nivel de confiabilidad. De acuerdo con los hallazgos, ambas variables presentan un valor de Rho de Spearman de 0,646 y un valor de significancia (bilateral) de 0,000, siendo menor a $p=0,05$, demostrando asociación. Finalmente, se concluye que una gestión eficiente de los servicios municipales contribuye a aumentar la felicidad de los usuarios.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías relacionadas a las gestiones del mantenimiento.

2.2.1.1. Teoría de gestión pública

Para Segura (2017) las teorías relacionadas al estudio de la gestión pública son de utilidad para utilizar de una manera óptima las experiencias de los servidores públicos; centrándose en el hecho de que el administrador o servidor público realiza una labor mejor si se llegan a estudiar las experiencias suyas y la de sus colegas en determinadas circunstancias. Asimismo, se basa en las disciplinas académicas que se enfocan en explicar la elección y la conducta; considerando que la realidad de la administración pública puede llegar a ser complejo para poder ser analizado a simple vista correctamente.

En línea a Mayor (2011), corresponde a un conjunto de medidas que son desarrolladas por los trabajadores públicos por medio de las cuales las instituciones buscan la consecución de objetivos, metas y fines; que son definidos previamente por medio del empleo de técnicas, procedimientos así como la metodología correspondiente para cada proceso que se da gracias a la Administración Pública por medio de la articulación de recursos y estrategias funcionales o administrativos, según las prioridades que se planteen acorde a sus programas y planes, los cuales se encuentran encaminados a través de la política pública.

Las gestiones públicas tienen la particularidad de funcionar rigurosamente a nivel ejecutivo por las iniciativas en administración y política, esto dentro de un desarrollo organizado, de acuerdo a una estructura y funciones determinadas que estén regidos por principios de gestión; donde se contemplan, la legalidad, competencias en administración, los rangos normativos y la legitimidad correspondiente del proceder público (Mayor, 2011).

Acorde a Segura (2017) con el tiempo la teoría respecto a la gestión pública fue evolucionando y se basa y considera en el entorno cultural, político, económico y social de cada ámbito geográfico. En tiempos pasados la gestión pública era un tema muy apartado, sobre todo en países latinoamericanos, para la década de los 70 y 80 fueron aconteciendo grandes crisis que golpearon a todas estas regiones; por lo que muchos de ellos tuvieron que adaptarse y a tomar en consideración teorías existentes para poder aclarar el funcionamiento sociológico dentro de entornos democráticos y demás que se mantengan influenciados por dictaduras o por populismo.

Acorde a García y García (2016) el objetivo de la NGP consta de incitar que las entidades públicas logren por medio de su gestión la creación en base a procesos el valor público, tales resultados deberán ser consignados en el planteamiento de metas contempladas en los planes de gobierno. Las ideas de la gestión por resultados están fuertemente vinculadas con el cambio social que es producido con la ayuda de la intervención del Estado y que no solo se deben a los productos y actividades que conllevan a este cambio, los cuales suelen ser usados como parámetros para analizar el funcionamiento gubernamental. Es así que los resultados de la gestión del gobierno regional o distrital referente a la educación, no solo dependerá de la cantidad de escuelas habidas o del número de docentes y alumnos que pasan años, sino de los verdaderos aprendizajes adquiridos lo cual dependerá de la calidad de los empleos obtenidos gracias a una inversión de calidad programada destinado a este sector.

2.2.1.2. Gestión del mantenimiento

El mantenimiento es una actividad empresarial que consiste en realizar acciones de control, reparación y revisión de las instalaciones con el fin de asegurar las funciones correctas como conservar su estado. El mantenimiento tiene una gran importancia en el contexto organizacional, ya que contribuye a la eficiencia, la seguridad y la calidad de los procesos productivos, así como de los servicios prestados. (Mejías et al., 2018)

El mantenimiento es una actividad primordial para toda función en cualquier organización que quiera adaptarse al entorno en el que opera, ya que mediante el mantenimiento se garantiza la operatividad de sus recursos. García (2003), define el mantenimiento “conjunto de técnicas destinado a conservar equipos e instalaciones en servicio durante el mayor tiempo posible, buscando la más alta disponibilidad, con el máximo rendimiento”, el término está referido a una actividad esencial para el funcionamiento y la supervivencia de cualquier organización que quiera adaptarse al entorno en el que opera, ya que mediante el mantenimiento se garantiza la operatividad de sus recursos.

Duffuaa et al. (2010) definen el mantenimiento como la agrupación de actividades que permiten conservar o restaurar un equipo o sistema a un estado operativo; el mantenimiento afecta la calidad de los productos y se convierte en una ventaja competitiva. Bajo esta perspectiva, la gestión del mantenimiento surge en fin de mantener la organización bajo un modelo centrado en el orden y creencia en la gerencia.

Según Rodríguez (2008), para el mantenimiento en la gestión es necesario abarcar las acciones como los planes, el control y el diseño, con el fin de reducir los costos relacionados con equipos problemáticos, así mismo hay un factor importante como la capacitación de los empleados.

Según Díaz (2018), la gestión de mantenimiento consiste en todas las acciones que se realizan para preservar los ambientes y los elementos por medio de operaciones seguras, económicas y con eficiencia. La implementación de los equipos de forma adecuada, deberá de seguir planes referidas de información dentro de los productos.

2.2.1.3. Indicadores de gestión de mantenimiento

Son herramientas que permiten evaluar el desempeño organizacional, por medio de comparación de hallazgos y objetivos. Estos indicadores pueden dar seguimiento y control a los procesos, también brinda apoyo en procesos de toma de decisiones. De esta forma, es posible cumplir la misión y la visión organizacional.

Un indicador está referido a la medida expresada entre una o más variables, para el análisis de un objeto o fenómeno de interés, con el fin de evaluar su situación actual y sus cambios a lo largo del tiempo, en función de unos objetivos y metas establecidas y unas expectativas de impacto. Por medio de indicadores es posible medir los niveles de cumplimiento desde objetivos, misión y metas de las organizaciones, así orientar su gestión hacia la mejora continua, por lo que los indicadores son herramientas esenciales para la evaluación de la gestión.

Pérez (2007) analiza el indicador, entendido que es utilizado como medida de factores cualitativos, los cuales reflejan como se maneja y si rinde la producción, así también es utilizado para comparar los niveles en referencia con las acciones de corrección o prevención.

Kaplan y Norton (2002) afirman que los indicadores son herramientas que permiten evaluar el rendimiento de las acciones realizadas en los procesos productivos, relacionadas a objetivos y metas establecidos. Los indicadores vinculan las acciones, las estrategias y las responsabilidades de cada actor involucrado en el sistema de producción. Así, los indicadores facilitan la medición de los resultados económicos, de costos y de calidad del servicio o de

productos ofrecidos. Según Jiménez y Milano (2006), la gestión de mantenimiento se puede evaluar mediante diversos indicadores que reflejan el desempeño de los sistemas productivos y el cumplimiento de las metas establecidas en un plan de trabajo anual. Para ello, se requiere llevar un control de los datos que permitan calcular los indicadores de forma periódica. Los indicadores que se describen a continuación se exponen a continuación:

a) Calidad del servicio

El área directiva hace uso de los indicadores en calidad para evaluaciones, en especial para observar el comportamiento de los usuarios en relación con el mantenimiento (Brau,2010). Estos indicadores permiten conocer el grado de satisfacción o insatisfacción del usuario del servicio, en este caso, el usuario del mantenimiento.

Una forma de evaluar la calidad del servicio es realizar una encuesta al usuario para identificar posibles problemas, los cuales se resolverán mediante acciones correctivas o preventivas. Así, al conocer la opinión del usuario, se podrán mejorar las áreas de oportunidad del mantenimiento, y esto facilitará el desarrollo de mejores prácticas de mantenimiento en el futuro.

Duffuaa et al. (2010) refieren que los sistemas que mantienen adecuadamente producen menos residuos comparando con aquellos que no reciben una gestión de mantenimiento suficiente. Por lo tanto, un buen mantenimiento está relacionado con la calidad del servicio o producto que se ofrece. Un mantenimiento de calidad implica realizar revisiones periódicas, prevenir fallos y corregir defectos.

Así, la norma la Norma ISO 9000 (2005) establece que una forma de mejorar la calidad del servicio es considerar a los clientes del proceso productivo como los principales beneficiarios de la gestión de mantenimiento. Esto implica conocer sus necesidades,

expectativas y preferencias, y diseñar estrategias para satisfacerlas y superarlas. Así, se logra una mayor eficiencia, productividad y competitividad en el mercado.

Asimismo, señala que las reclamaciones de los clientes son un signo común de su insatisfacción, pero la falta de ellas no significa una alta satisfacción de estos. Es decir, existe vínculo entre las gestiones de mantenimiento con los procesos de producción a los clientes.

b) Disponibilidad

Duffuaa et al. (2010), lo conceptualiza como “la capacidad del equipo para llevar a cabo con éxito la función requerida en un momento específico o durante un período de tiempo específico”, es la disposición de los equipos para la necesidad productiva. Esto implica que el equipo debe estar en condiciones óptimas de operación, sin fallas ni averías, cumpliendo con modelos tanto de seguridad como los de calidad.

Por otro lado, Martínez (2007), sostiene que “disponibilidad o probabilidad de que un equipo entre en funcionamiento y se mantenga en operación durante un período de tiempo establecido”, esta expresión indica la cantidad de tiempo dentro del sistema de operaciones y su capacidad para funcionar con propiedad. Un sistema con alta disponibilidad es aquel que tiene un tiempo promedio entre fallas muy alto y un tiempo fuera de servicio muy bajo; de acuerdo a la fórmula presentada a continuación:

$$D = \frac{TPEF}{TPEF + TPDR}$$

donde : D= Disponibilidad

TPEF= Tiempo promedio entre fallas

TPDR= Tiempo promedio de reparación

La disponibilidad mide la duración que posee un equipo durante un periodo de tiempo determinado. No se consideran las paradas programadas ni las interrupciones por causas

externas, solo las fallas de los componentes del equipo. La disponibilidad se expresa como un número entre 0 y 1, donde 1 significa que el equipo nunca falla. Para aumentar la disponibilidad, se puede mejorar la confiabilidad (alargando el tiempo entre fallas) o la mantenibilidad (reduciendo el tiempo de reparación).

c) Confiabilidad

Rodríguez (2008) referida a la capacidad de un equipo o sistema de producción para cumplir con su función de manera adecuada, sin fallar ni presentar defectos, tomando en cuenta la condición y el tiempo. La confiabilidad se conoce como fiabilidad y se puede medir mediante indicadores como la tasa de fallos, el tiempo medio entre fallos o el tiempo medio de reparación.

Para Filgueiras et al. (2019) es una medida de la capacidad de ya sea de un grupo o un solo elemento con el fin de cumplir sin interrupción en tiempos establecidos. Un equipo es confiable cuando hay menos probabilidad de funcionar sin problemas.

Un aspecto clave para garantizar el buen funcionamiento de los equipos es realizar el mantenimiento de forma continua, se puede seguir un diseño donde se especifique como es su sistema productivo. Así obtener productos evitando su baja confiabilidad.

La confiabilidad de un equipo se refleja en el tiempo que puede funcionar sin sufrir fallas. Para medir la confiabilidad, se utiliza el tiempo promedio entre fallas, que es el número de horas de operación de un equipo dividido por el número de fallas que ocurren en ese período. (Rodríguez, 2008)

Por medio del indicador es posible analizar las fallas, en especial si se tiene un programa. Es importante que se obtenga un historial del mantenimiento del equipo.

d) Mantenibilidad

Según Rodríguez (2008), la mantenibilidad se refiere a la posibilidad de que un equipo que ha sufrido una falla pueda recuperar una condición específica de operación en un lapso de tiempo, empleando los recursos adecuados. Asimismo, Nava (2008) define la mantenibilidad como la posibilidad de que el equipo vuelva a sus condiciones normales de funcionamiento después de la ocurrencia de la falla, bajo condiciones predefinidas de mantenimiento.

La mantenibilidad es un indicador que evalúa el tiempo y la eficiencia del mantenimiento del equipo, bajo condiciones óptimas de seguridad y ambientales. Este indicador depende directamente del TPDR (tiempo promedio de reparación). Como se mencionó antes, si el TPDR es menor, la disponibilidad será mayor.

$$TPDR = \frac{\text{Horas de mantenimiento correctivo}}{\text{cantidad de fallas}}$$

La mantenibilidad se define como el tiempo medio que se necesita para restaurar el funcionamiento de un sistema que ha fallado, aplicando las acciones correctivas necesarias. Sin embargo, este tiempo no solo depende de la reparación en sí, sino también de otros factores que influyen directamente en él. Estos factores son la cualificación del personal, la planificación y programación de las tareas de mantenimiento, la disponibilidad de los materiales y piezas de repuesto y la facilidad para acceder al sistema que requiere mantenimiento. Todos estos aspectos determinan la mantenibilidad y se deben tener en cuenta a la hora de calcular el tiempo total que se invierte en el mantenimiento. (Mesa, Ortiz, & Pinzón, 2006)

e) Costos

Duffuaa et al. (2010), los costos de mantenimiento son un factor clave para medir el desempeño de la gestión de mantenimiento. Por eso, las normas sostienen que los datos de la

compra este dentro de las ordenes de la compra, reflejando como es el seguimiento al mes de los costos en su mantenimiento, por medio del cual se establecerá programas para reducir los mantenimientos.

Para Martínez (2007), la elaboración de un reporte de costos adecuado es una tarea fundamental para la organización, ya que permite evaluar el desempeño de las actividades de mantenimiento. El reporte debe contener información relevante para los diferentes niveles de la organización: el personal de mantenimiento, que debe verificar su eficiencia y calidad; la gerencia de mantenimiento, que debe analizar la evolución de los costos y detectar las oportunidades de mejora; y la gerencia general, que debe incorporar los costos de mantenimiento en el cálculo de los costos de producción.

2.2.1.4. Dimensiones de la gestión del mantenimiento

A. Programación

El proceso de programación de la gestión de mantenimiento consiste en planificar y controlar las acciones de mantenimiento efectuadas en los equipos y maquinarias de una empresa. Este proceso permite optimizar el uso de los recursos, para el caso de los activos se hacen más disponibles, se disminuyen costos operativos y aumenta la seguridad y calidad del servicio. (Viscaíno , Villacrés, Gallegos, & Negrete, 2019)

Durante la etapa de planificación, se asignan los recursos requeridos para la operación, se diseñan los planes de mantenimiento y se especifican las actividades a ejecutar. Esta etapa es importante a fin de asegurar el éxito en las operaciones, optimizando los recursos y previniendo posibles fallas o contingencias. En estos procesos, se elabora el cronograma de acciones, que puede ser de periodicidad semanal, mensual o anual. En este momento, todas las acciones previstas deben contar con fechas límite establecidas, determinadas según los factores más importantes para su negocio. Finalmente, con el objetivo de garantizar un funcionamiento adecuado de equipos y maquinarias, se debe realizar un seguimiento continuo de su

rendimiento en la fase de control. Además, debe haber una correcta planificación y ejecución de las acciones de mantenimiento necesarias para la prevención y corrección de las falencias que puedan afectar la operación. La organización eficiente de estas actividades permite optimizar el rendimiento de cada activo y reducir los costos y riesgos asociados. (Villar et al., 2022)

B. Ejecución

El programa de gestión de mantenimiento tiene como objetivo planear acciones para el mantenimiento aplicados a los equipos y maquinarias de una empresa. Estas actividades se ejecutan en la fase de ejecución, que es esencial para asegurar el óptimo rendimiento y la seguridad de los recursos técnicos. En esta fase, se aplican los criterios, métodos y procedimientos definidos previamente en el programa de gestión de mantenimiento. (Ardila , Orozco , Galeano , & Medina , 2018)

La implementación adecuada del mantenimiento, es la fase final y más importante de la cadena de valor del mantenimiento, pero esta fase retroalimenta a la fase de ingeniería de mantenimiento con todo tipo de información, los logros y los fallos, las discrepancias detectadas y las mejoras sugeridas, para optimizar el plan de mantenimiento, en el nuevo ciclo o año fiscal. El proceso de mantenimiento incluye el monitoreo del desempeño de los equipos y maquinarias, lo que facilita la identificación de cualquier problema o falla en su operación. Si se presentará dificultades en el proceso de mantenimiento, se deben implementar acciones correctivas inmediatas para prevenir daños mayores. (Alvarado & Sabando, 2021)

C. Evaluación

El proceso de evaluación consiste en analizar y mejorar las actividades de mantenimiento existentes en una organización. Para ello, se realiza una auditoría que verifica la calidad del sistema de gestión, los niveles de cumplir las metas, la eficiencia y confiabilidad

de los activos, y las oportunidades de mejora y optimización. La evaluación es un medio esencial para implementar acciones de mejora continua. (Ramírez et al., 2018)

La gestión del mantenimiento requiere una evaluación periódica para verificar su calidad y efectividad. Para ello, se siguen cuatro etapas principales. La primera etapa consiste en revisar el sistema de gestión del mantenimiento, analizando sus aspectos positivos y negativos, la segunda etapa implica medir el desempeño del sistema de gestión del mantenimiento, considerando los resultados obtenidos y el uso óptimo de los recursos. La tercera etapa consiste en identificar aquellas acciones para establecer un plan que puedan introducir mejoras en el sistema. La cuarta y última etapa consiste en monitorear el funcionamiento del sistema de gestión del mantenimiento, verificando que las mejoras implementadas hayan sido efectivas. (López, Trinchet, Pérez, & Vargas, 2021)

2.2.2 Teorías relacionadas a la satisfacción de los pobladores

A. Teoría homeostática del bienestar social

La teoría homeostática del bienestar social es una teoría psicológica que explica el bienestar subjetivo como un estado dinámico que está en constante cambio, determinado por la interacción del ambiente de uno mismo, que influyen en la persona. Los factores internos, como la personalidad, los valores, las creencias y las experiencias pasadas, determinan cómo la persona percibe y responde a su entorno. Los factores externos, como la salud, las relaciones, el trabajo y el entorno social, pueden tener un impacto significativo en el bienestar de la persona, pero su influencia puede mitigarse o amplificarse por los factores internos. En otras palabras, la teoría sugiere que el bienestar subjetivo es un estado dinámico que se mantiene a través de la regulación activa de los estados emocionales y cognitivos. (Durán J. , 2010)

El bienestar subjetivo es un constructo complejo que se compone de tres elementos fundamentales: satisfacción con la vida, afecto positivo y afecto negativo. Los cuales están

estrechamente conexos entre sí, de modo que un cambio en uno de ellos puede afectar a los demás. La satisfacción con la vida se puede medir de forma global o en áreas específicas, como el matrimonio, las amistades o el trabajo. El afecto positivo se refiere a emociones como la alegría, el amor y el orgullo, mientras que el afecto negativo se refiere a emociones como la vergüenza, la culpa, la tristeza, la ira y la ansiedad. Aunque ambos conceptos están relacionados, es posible que diferencien entre sí. Esto se debe a que la satisfacción con la vida es un valor global, mientras que el afecto positivo y negativo se basan en reacciones puntuales a eventos concretos. (Durán I. , 2010)

B. Teoría de la satisfacción de Freud

Freud indicó que la satisfacción es la meta de la pulsión, siendo la pulsión es una fuerza que impulsa al sujeto hacia la satisfacción. Sin embargo, esa satisfacción nunca es completa, ya que siempre se busca una nueva experiencia de placer. Esto se debe a que la pulsión busca el goce del Otro, que es un deseo imposible de satisfacer. En su camino hacia el goce, la pulsión atraviesa zonas de placer y displacer. Sin embargo, el placer obtenido nunca es suficiente, por lo que la pulsión siempre pide más. Esta búsqueda de estímulos y excitación desobedece al principio de placer, que busca reducir la excitación. (Fuentes, 2014)

Sigmund Freud, el padre del psicoanálisis, creía que la felicidad humana se orienta únicamente a saciar sus necesidades; según Freud, la felicidad se alcanza cuando satisfacemos nuestras necesidades, incluso aquellas que hemos ignorado o no hemos atendido. A esta conducta, Sigmund Freud la llamó "principio del placer". El principio del placer nos impulsa a buscar experiencias de satisfacción, aunque sean breves y puntuales; buscamos la satisfacción y el refuerzo de dopamina, lo que explica nuestra insatisfacción continua. Freud también habló del principio de realidad, siendo lo contrario del placer, de esta manera se busca que lo externo brinde balance, a pesar de no tener satisfacción de forma rápida. (Rodríguez N. , 2022)

C. Satisfacción de las poblaciones

La satisfacción de la población es un tema complejo que puede variar según el país, la región, la cultura y otros factores. En general, es en que grado los individuos están contentos con su vida y su entorno. Sin embargo, no existe una definición única ni un método estándar para medir la satisfacción de la población. Algunos indicadores posibles son el nivel de ingresos, la calidad de los servicios públicos, la seguridad, la libertad, la salud, la educación y el medio ambiente. Estos indicadores pueden tener diferentes pesos e importancias para distintos grupos sociales y culturales. Por lo tanto, es necesario tener en cuenta la diversidad y la pluralidad de las percepciones y las expectativas de la población a la hora de evaluar su satisfacción (Cellán et al., 2022).

Una población satisfecha es señal de mejora social y económica de un país, ya que influye en la calidad de vida, la productividad y la confianza de los individuos. Asimismo, la satisfacción de la población puede favorecer la disminución de la pobreza y el fortalecimiento de las instituciones democráticas. Por lo tanto, es importante que se implementen políticas públicas que atiendan las demandas y las necesidades, así como promover las necesidades y expectativas de los pobladores, así como que se promueva la participación ciudadana y el diálogo social. (Cellán , Arreaga , Ochoa , & Mariscal , 2022)

La satisfacción de los pobladores es importante porque permite a las autoridades y organizaciones conocer la opinión de la población sobre los servicios y productos que se ofrecen. La satisfacción de los pobladores también puede ser un indicador de la calidad de los servicios y productos que se ofrecen. Además, la satisfacción de los pobladores puede influir en la reputación y el éxito de una organización o empresa. (Jerez, Llerena, & Zamora, 2018)

2.2.3 Dimensiones de la satisfacción

A. Confiabilidad

La confiabilidad es un atributo esencial de cualquier componente, equipo o sistema que se espera que funcione correctamente durante un período de tiempo determinado bajo unas condiciones de trabajo específicas. En algunos ámbitos del conocimiento, la confiabilidad también se relaciona con la probabilidad de obtener errores en un proceso dado, especialmente en lo que respecta a la medición y la investigación mediante instrumentos o métodos. (Juárez, Julca , Vera , & Trelles , 2021)

La satisfacción del poblador obedece a la medición de la fiabilidad de los productos y servicios que adquiere. Un producto o servicio confiable es aquel que funciona de manera eficiente y efectiva, sin presentar problemas ni defectos durante su uso o vida útil. Cuando una empresa ofrece productos y servicios confiables, está demostrando su compromiso con la calidad y la excelencia, lo que genera confianza y fidelidad en los clientes. Por el contrario, cuando un producto o servicio no es confiable, puede provocar insatisfacción y descontento en los pobladores, que pueden sentirse engañados y defraudados por la empresa. Por lo tanto, la confiabilidad es un factor esencial en la satisfacción del usuario, que se refleja en la percepción que tienen los clientes sobre el desempeño y la durabilidad de los productos y servicios que consumen. (Arias & García, 2018)

La confianza de la población en las organizaciones y empresas es multifactorial, entre los que se destaca la reputación y la credibilidad. Estas cualidades se construyen a lo largo del tiempo con ejercicios consistentes y responsables que señalan el compromiso y la excelencia de las entidades. Por eso, es fundamental que las organizaciones y empresas adopten medidas para mejorar su reputación y credibilidad, como ofrecer productos y servicios de alta calidad,

actuar con transparencia en sus procesos y comunicaciones, y atender a los clientes con respeto y consideración. (López & Arenas , 2020)

B. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es un aspecto clave para el éxito de cualquier organización que quiera ofrecer un servicio de calidad a sus clientes. Se trata de la habilidad de adaptarse a las demandas y requerimientos de los clientes, tanto en términos de tiempo como de satisfacción. Una organización con una alta capacidad de respuesta es capaz de anticiparse a las necesidades de sus clientes, responder a sus consultas y reclamos con rapidez y eficiencia, y resolver sus problemas de forma efectiva y satisfactoria. De esta manera, la capacidad de respuesta contribuye a generar confianza, lealtad y fidelización entre los clientes y la organización. (Demuner , Becerril , & Ibarra , 2020)

Los trabajadores son un factor clave para lograr una capacidad de respuesta efectiva, pues son ellos quienes interactúan directamente con los clientes y les brindan soluciones. Por eso, es fundamental que la empresa cuente con canales de comunicación adecuados que faciliten el contacto y la retroalimentación con los usuarios, así como la coordinación interna entre los diferentes departamentos. La satisfacción del usuario es dependiente de la capacidad de respuesta de la ordenación; cuando los usuarios reciben servicios, esperan recibir una respuesta rápida y eficaz a sus problemas o consultas. Por eso, la capacidad de respuesta al cliente es un aspecto fundamental para ofrecer una buena experiencia al cliente y fidelizarlo. La capacidad de respuesta no solo implica responder con rapidez, sino también con calidad. Esto significa que los agentes deben proporcionar soluciones adecuadas a las necesidades de los clientes y prospectos, y hacer un seguimiento de su satisfacción. (Dargent , 2015)

Los empleados son un factor clave para lograr una respuesta efectiva a las demandas y perspectivas de los usuarios. Por eso, es fundamental que desempeñen un papel activo y

comprometido, ya que son el rostro de la empresa ante el público. Asimismo, los medios de comunicación usados en contacto con los clientes deben ser adecuados y eficientes, para facilitar la conexión y la satisfacción. (Cuevas , Arellano , & Serratos , 2016)

C. Seguridad

La seguridad es un concepto muy amplio que se puede definir de muchas maneras. Es el estado de tranquilidad y bienestar para poder disfrutar y percibir. Sin embargo, esta conceptualización puede variar según el contexto, el ámbito y el objetivo que se persiga. Por ejemplo, la seguridad puede referirse a la protección frente a amenazas externas, como la violencia, el crimen o los desastres naturales; o a la garantía de condiciones mínimas de vida, como la salud, la alimentación o la educación. Asimismo, la seguridad puede abarcar diferentes niveles, desde el individual hasta el colectivo, pasando por el familiar, el comunitario o el nacional. La seguridad es, por tanto, un concepto multidimensional y dinámico que requiere de un análisis integral y una gestión adecuada para su promoción y mantenimiento. (Mastny & Cincotta, 2005)

La calidad del servicio brindada demuestra a los demás que es una prioridad para la empresa; se desea que se tenga seguridad y confianza. Por eso, se convierte como un estándar, atendiendo a la demanda de los usuarios para mejorar la adaptación.

La población tiene derecho a vivir en un ambiente seguro, donde se respeten sus derechos humanos y se promueva su bienestar. Para lograr este objetivo, las políticas de seguridad deben estar orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, así como fomentar su participación y corresponsabilidad. El gobierno tiene el deber de garantizar un servicio eficiente, transparente y profesional, que responda a la necesidad poblacional y que contribuya a generar confianza y legitimidad. Así, se podrá potenciar la calidad de vida de la ciudadanía y fortalecer la democracia. (Grassetti, 2018)

D. Empatía

Habilidad para comprender y compartir desde emociones, con base a reconocer el otro, es decir, como individualmente y diferente a uno mismo. La empatía es la habilidad más importante de la inteligencia emocional. La empatía nos permite colaborar con los demás, establecer amistades, tomar decisiones éticas e intervenir cuando observamos que otros son acosados. (Zapatero & Ortega, 2020)

El vínculo entre el gobierno y el individuo puede ser conflictivo debido a que el gobierno como entidad tiene unas metas muy diferentes de las del individuo y no se puede afirmar la prosperidad de una comunidad cuando la armonía está muy alejada de lo que el individuo anhela o necesitaría tener cumplido. La participación y el respeto de los ciudadanos hacia las políticas del Estado son fundamentales para el buen funcionamiento de la sociedad. Esto supone la aceptación del ordenamiento jurídico que establece el Estado, siempre que este sea capaz de garantizar los derechos y las necesidades de sus ciudadanos y de ejercer su autoridad legítima sobre los gobernados, siempre que cuente con su consentimiento. (Rivero, 2023)

La empatía es una fuente importante en la construcción de relaciones sociales sólidas y positivas. Esta habilidad de entender al otro desde una propia perspectiva fomenta comportamientos altruistas que fortalecen los lazos comunitarios. Además, la empatía es una herramienta vital en la prevención de la violencia y en la promoción de una sociedad equitativa. (Calle & Montenegro, 2020)

E. Aspectos tangibles

La gestión de servicios públicos requiere prestar atención a la satisfacción de la población, que es un tema importante para evaluar el desempeño y la calidad de los servicios. Los aspectos tangibles de la satisfacción de la población son aquellos que se pueden observar

y medir, como el estado de las instalaciones, el nivel de higiene, el cuidado del equipamiento, la facilidad de acceso y la rapidez en la atención. Estos aspectos influyen en la percepción y la valoración que tiene la población sobre los servicios públicos que recibe. (Febres & Mercado, 2020)

Los aspectos tangibles de los servicios públicos, como la infraestructura, el equipamiento, la limpieza y la accesibilidad, influyen en el nivel de satisfacción de los ciudadanos que los utilizan. Por lo tanto, es importante que los servicios públicos se comprometan a mejorar continuamente estos aspectos para ofrecer una mejor calidad de servicio y satisfacer las expectativas de los ciudadanos. La satisfacción del ciudadano no solo es un objetivo en sí mismo, sino también un indicador relevante del desempeño de los servicios públicos y un factor que puede afectar la imagen y la confianza del gobierno. (Pedraza , 2020)

Estos aspectos son los que conforman la evidencia física del servicio y el proceso que lo lleva a cabo. La evidencia física comprende las instalaciones, los equipos, el personal, el material y la documentación que se emplean o se generan en la prestación del servicio. Estos elementos son visibles para el usuario y pueden influir en su percepción de la calidad y la imagen del servicio. También pueden generar inconsistencias entre lo que el usuario espera del servicio según la comunicación que recibe, y lo que realmente experimenta al recibirlo. (Assenjo , Alves, & Stefanini, 2019)

2.3 Marco Conceptual

Gestión del mantenimiento: Según Rodríguez (2008), es la agrupación de actividades que se realizan para prevenir, detectar y corregir los problemas en los equipos, con el propósito de minimizar los costes asociados a su mal funcionamiento. La gestión del mantenimiento es una función clave para el encargado, ya que le permite formular nuevas estrategias para los planes de trabajo, teniendo en cuenta los distintos escenarios y utilizando indicadores de

desempeño. Esto le permite evaluar aspectos técnicos y financieros, y garantizar un mantenimiento eficaz.

Satisfacción: Kotler y Armstrong (2003), la satisfacción del cliente es el nivel de satisfacción que siente una persona con un producto o servicio, en función de sus expectativas.

Programación: Para garantizar el éxito de la producción, es importante que todos los aspectos relacionados con su planificación y ejecución se documenten en un programa de producción. Este documento debe servir para verificar que se cumplan los objetivos establecidos. (Narvaez, 2008)

Ejecución: La etapa de ejecución se da cuando existe acciones necesarias para convertir las ideas en realidad. Esta etapa culmina cuando el proyecto comienza a generar beneficios (Narvaez, 2008).

Evaluación: La evaluación de un proyecto de inversión privada busca identificar el tiempo de recuperación de la inversión y determinar si es rentable. En el caso de un proyecto de inversión social, la evaluación se centra en los resultados del proyecto (Narvaez, 2008).

Confiabilidad: Capacidad para que se ejecute el servicio fiablemente y cuidadosamente (Duque, 2005).

Capacidad de respuesta: Se basa en la ayuda a los clientes para que sean atendidos a la brevedad posible (Duque, 2005).

Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o incertidumbres. (Duque, 2005)

Empatía: Presenta comprensión por lo que desean sus clientes, se brinda un servicio especializado que ofrece la empresa a su cliente, agrupándose diversos criterios para una atención efectiva (Duque, 2005).

Aspectos tangibles: Apariencia de las subestructuras físicas, equipos, personal y materiales. (Duque, 2005)

Bienestar social: En el compromiso social de la organización se propone el requerimiento del bienestar de las familias creando programas recreativos, de educación, de cultura, de vivienda, etc. (Narvaez, 2008)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo básico debido a que se buscó profundizar e incrementar los conocimientos sobre la gestión de mantenimiento de parques recreacionales, así como la satisfacción de pobladores.

Carrasco (2005) la investigación básica tiene como objetivo producir nuevos conocimientos para ampliar y profundizar las teorías sociales. No está dirigida a resolver problemas concretos o preguntas fácticas, sino a profundizar la comprensión de las relaciones sociales.

3.2 Enfoque de la investigación

Este estudio corresponde al enfoque cuantitativo debido a que se pretendió la colección y análisis numérico de los datos.

Este enfoque necesita de una estructuración adecuada y permite un contraste con las hipótesis planteadas previamente, para realizar una cuantificación que contemple parámetros de mayor exactitud, es necesario que los datos sean claros y sin ambigüedades para tal efecto existen diversos métodos de recolección de datos e información; este enfoque se centra en fenómenos o hechos de la realidad que pueden ser observados, medidos y en ocasiones replicados, existe una precisión numérica (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El enfoque cuantitativo posibilita una visión de mayor exactitud debido al parámetro numérico establecido en los resultados, permite el conocimiento estadístico de los fenómenos de esta forma los hechos problemáticos pueden ser medibles y comparables, mejorando así el abordaje integral para su resolución (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.3 Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental ya que no se manipularon las variables de estudio, por el contrario, se evaluó tal como se dan en la realidad, a su vez fue transeccional dado que los datos son tomados en un solo momento en el tiempo.

3.4 Alcance de la investigación

La investigación contempla un alcance correlacional, este tipo de alcances permite conocer el grado de relación que existe entre la variable de gestión de mantenimiento y la satisfacción de los pobladores, de esta forma se puede medir la relación en términos estadísticos. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que los estudios correlacionales se usan para medir la relación entre dos o más variables en un contexto determinado.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Descripción de la población.

Se conoce como población de estudio al conjunto de elementos de los cuales se pretende conocer algo, estos elementos comparten aspectos en común y dependerán de la elección del investigador y la naturaleza de la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Por tanto, la población del estudio fue conformada por pobladores del distrito de Santa Ana, los cuales según el Instituto Nacional de Estadística e Informática son un total de 29 990 acorde a la proyección del año 2020 (INEI , 2020).

3.5.2 Descripción de la muestra

La muestra es una porción de la población, existe una amplia variedad de técnicas para la obtención de la muestra, para que se determine el tamaño de la muestra es trascendental, considera los medios que se disponen y los objetivos planteados para el estudio, una de las

características conocidas acerca de las muestras es la cantidad, donde a mayor cantidad de elementos menor es el margen de error (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Es por ello que se empleó el muestreo probabilístico porque hace uso de la fórmula muestral para poblaciones finitas para determinar el tamaño de muestra de la población. Siendo la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{95\%}^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z_{95\%}^2 * p * q}$$

Donde:

- N: 29 990 pobladores del distrito de Santa Ana
- Z= 1.93 al 95% de confianza
- p: 0.5
- q: 1-p = 0.5
- e: 0.05 = 5% de error

n = 380 encuestados

A partir de la fórmula calculada, se obtuvo como muestra a 380 pobladores del distrito de Santa Ana.

3.6 Técnica de procesamiento y análisis de datos

3.6.1 Análisis documental

El análisis documental es una técnica de recolección de datos, un análisis de las concepciones acerca de esta técnica es complejo debido a la multidisciplinariedad en la que se enmarca su aplicación, los componentes de esta técnica evalúa los elementos mencionados a continuación, documentos, sujetos y procesos, estos se interrelacionan y generan características

de mayor complejidad, las fuentes para extraer los datos deben ser confiables y brindar datos objetivos que permitan evitar vacíos teóricos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El instrumento empleado es la ficha de análisis documental ya que plantea trabajar con data secundaria, esta ficha es un instrumento que hace posible la identificación de los datos obtenidos, de esta forma se facilita su análisis y el reconocimiento de la información estudiada donde es posible establecer una estadística de ello (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.6.2 Encuesta

Las encuestas de opinión pueden considerarse un diseño o método de investigación. En la clasificación de la presente obra, se las considera investigaciones no experimentales transversales, que pueden ser descriptivas o correlacionales-causales. Esto se debe a que las encuestas de opinión pueden tener los propósitos de uno u otro diseño, o de ambos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El cuestionario se conforma por un proceso que tiene una estructura para recabar información mediante una serie de preguntas, estas se consideran cerradas con escala de Likert; asimismo, requiere una validación previa mediante el estudio de la fiabilidad y validez (García, Alfaro, Hernández, & Molina, 2006). Para el caso de estudio los instrumentos mostraron una fiabilidad adecuada de 0.877 para la variable gestión de mantenimiento de parques recreacionales y 0.898 para la variable satisfacción de los pobladores.

3.7 Procedimiento para el procesamiento de los datos

“Se procedió a recolectar datos referidos a la gestión de mantenimiento de parques recreacionales del área de mantenimiento de la municipalidad de Santa Ana, los resultados se mostraron en las tablas y gráficos correspondientes, por otro lado, se utilizará la estadística inferencial para realizar las correlaciones de las variables propuestas; de esta forma se procedió con la discusión de los resultados y el contraste de los mismos con investigaciones previas, se

formularon las conclusiones y recomendaciones necesarias para cumplir con los propósitos de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS, CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados del análisis documental

De acuerdo al análisis documental de diversa información escrita acerca de la gestión de mantenimiento de parques recreacionales, se halló información de la credibilidad y funcionamiento.

La Municipalidad Provincial de la Convención durante el año 2023 ha venido ejecutando diferentes actividades/proyectos referidos al mantenimiento de parques recreacionales de acuerdo a la siguiente cadena funcional programática:

Tabla 1

Cadena Funcional Programática

Cadena funcional programática	Denominación	PIA	PIM	Deven gado	Ava nce %
Municipalidad 080901-300748:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION - SANTA ANA	116,10 3,883	158,20 4,023	134,44 3,729	85.0
Categoría Presupuestal 9002:	ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PRODUCTOS	43,499, 662	39,076, 427	37,407, 552	95.7
Producto/Proyecto 3999999:	Producto/Proyecto 3999999: SIN PRODUCTO	21,154, 136	21,139, 450	20,542, 028	97.2
Función 03:	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	15,369, 179	13,573, 997	13,337, 036	98.3
División Funcional 006:	GESTION	10,154, 900	9,352,1 92	9,155,0 96	97.9
Grupo Funcional 0010:	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	10,000, 000	9,320,9 42	9,155,0 96	98.2
Actividad/Acción de Inversión/Obras 5000936:	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA PUBLICA	10,000, 000	8,945,4 61	8,779,9 76	98.2

Fuente. Consulta Amigable – MEF, 2023

De acuerdo al cuadro anterior se puede observar que la Municipalidad Provincial de la Convención en el periodo 2023, tuvo un presupuesto institucional modificado PIM de 8,945,461 dirigida al mantenimiento de infraestructura pública de la provincia, dentro de esta cadena funcional se ubican diferentes actividades/proyectos de los cuales algunos van referidas al mantenimiento de parques recreacionales, los que se menciona a continuación:

Tabla 2

Actividades para el mantenimiento de parques recreacionales

Meta	Denominación	PIA	PIM	Devengado	Avance %
00005-300748:	MANTENIMIENTO DE LAS AREAS VERDES DE LAS PLAZAS, PLAZOLETAS, PARQUES, CALLES Y AVENIDAS DE LA CIUDAD DE QUILLABAMBA DEL DISTRITO DE SANTA ANA - LA CONVENCION - CUSCO	0	354,122	353,981	100.0
00023-300748:	MANTENIMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS CONSTRUIDAS: PLAZAS, PLAZOLETAS Y PARQUES DE LA CIUDAD DE QUILLABAMBA DEL DISTRITO DE SANTA ANA - LA CONVENCION - CUSCO	0	386,226	386,151	100.0
00032-300748:	MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES DE CALLES Y AVENIDAS DE LA CAPITAL QUILLABAMBA, CONO SUR, EXGRANJA Y LOS PERIURBANOS MACAMANGO, PAVAYOC, PINTOBAMBA, URPIPATA ALTA, JARAMILLUYOC Y C.P. HUAYANAY DEL DISTRITO DE SANTA ANA - LA CONVENCION - CUSCO	0	349,148	316,605	90.7

Fuente. Consulta Amigable – MEF

Según el cuadro anterior se puede mencionar que las actividades dirigidas al mantenimiento de parques recreacionales, obtuvieron un porcentaje de avance mayor al 90.0%, lo cual significa que hubo una gestión eficaz de los recursos dirigidos a dicha actividad. Sin embargo, llama la atención la tercera actividad que tiene por meta 00032-300748, que tuvo un avance del 90.7% en el periodo 2023.

Por lo que, se realizó una revisión documental del avance de dicha actividad, con el fin de cumplir los objetivos de la presente investigación.

4.1.1 Dimensión Programación

a. Actos preparatorios

Se formuló el proyecto denominado: “Mantenimiento De Áreas Verdes De Calles Y Avenidas De La Capital Quillabamba, Cono Sur, Ex – Granja, Y Los Periurbanos, Macamango, Pavayoc, Pintobamba, Uripata Alta, Jaramilluyoc Y C.P Huayanay Del Distrito De Santa Ana – La Convención – Cusco” a cargo de la Gerencia de Infraestructura Pública de la Municipalidad Provincial de La Convención - División de Mantenimiento de Infraestructura Pública como unidad ejecutora.

La modalidad de ejecución fue por administración directa, y la fuente de financiamiento fue a través de los recursos de canon y sobre canon. El tiempo de ejecución de la actividad está considerado para un periodo de tiempo de 180 días calendario, calculado según el cronograma de ejecución. El presupuesto asignado para llevar a cabo la ejecución del proyecto fue de 589,044.20 (Quinientos ochenta y nueve mil cuarenta y cuatro con 20/100 soles).

Objetivos del Proyecto:

Objetivo general: Mantener y conservar las áreas verdes existentes en la ciudad de Quillabamba.

Objetivos específicos: Mantener el ornato existente en las calles y avenidas con intervención específica en el área identificada, con deshierbes, recalces, reposición de plantas forestales, poda de cercos vivos, y el riego continuo de las áreas verdes por la época de estiaje las plantas tienden a marchitarse.

Es así que la Municipalidad Provincial de la Convención a través de la Gerencia de Infraestructura Pública - División de Mantenimiento tiene la responsabilidad de elaborar y ejecutar actividades de mantenimiento de la infraestructura existente de la Municipalidad Provincial de La Convención.

Con el fin de mantener lo existente de las áreas verdes de la ciudad surge la necesidad de realizar el mantenimiento de dichos deshierbes, recalces, reposición de plantas forestales, poda de cercos vivos y el riego continuo de las áreas verdes por la época de estiaje las plantas tienden a marchitarse.

Los beneficiarios directos del mantenimiento se encuentran representados por toda la población de la ciudad de Quillabamba capital de la provincia de La Convención. También dentro de la zona de influencia del proyecto se encuentra el Distrito de Santa Ana ya que corresponde al área de esparcimiento y recreación de la ciudad de Quillabamba.

b. Programación de actividades

Las actividades programadas fueron las siguientes:

Tabla 3

Actividades Programadas

N°	Metas programadas de acuerdo al expediente	Unidad de Medida
1	Riego de áreas verdes	Dia
2	Desbroce de áreas verdes con equipo	M2
3	Instalación de plantas ornamentales	M2
4	Poda de árboles forestales	Und.
5	Reposición de plantas forestales	Und.

Fuente. Ficha técnica de la actividad – División de Mantenimiento

De acuerdo a la actividad/proyecto que se ha venido ejecutando, se revisó informes mensuales respecto al año 2023, donde se programó y ejecutó las siguientes actividades.

Tabla 4

Metas programadas ejecutadas

	METAS PROGRAMADAS EJECUTADAS	AVANCE ACUM
01	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
01.01	EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL	100.00%
01.02	PLAN E IMPLEMENTACION PARA LA VIGILANCIA Y PREVENCIÓN	100.00%
01.03	CHARLAS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	40.00%
01.04	SEÑALIZACIONES COLECTIVAS DE PREVENCIÓN - ALERTA	100.00%
02	PRODUCCION Y PROPAGACION DE PLANTAS ORNAMENTALES	
02.01	TRABAJOS PREIMINARES	
02.01.01	TRAZO Y REPLANTEO	100.00%

03	MANTENIMIENTO DE CALLES DEL CONO SUR, EX - GRANJA DE MISIONES, CALLES ADYACENTES A LA AV. N. LARREA (URB. ALTO URUBAMBA, - URB NARANJAL), URBANIZACION NARANJAL, MACAMANGO, PINTOBAMBA, PAVAYOC, URPIPATA, AJOAJUYOC, JARAMILLUYOC	
03.01	SEÑALIZACION TEMPORAL DE SEGURIDAD (AREAS VERDES)	
03.01.01	SEÑALIZACION TEMPORAL DE SEGURIDAD	5.07%
03.02	DESHIERBE, LIMPIEZA/ELIMINACIÓN, REPOSICIÓN, PODA, Y RIEGO DE AREAS VERDES	
03.02.01	DESHIERBE MANUAL	65.51%
03.02.02	LIMPIEZA Y RECOJO DE RASTROJOS	9.39%
03.02.03	ELIMINACION MATERIAL EXCEDENTE (TIERRA DE SARDINEL)	13.28%

Fuente. Informes mensuales – División de Mantenimiento de la Municipalidad Provincial La Convención.

De acuerdo al cuadro presentado, se puede observar que se ha programado metas que han sido cumplidas al 100.0% por parte de la unidad ejecutora, actividades como, equipos de protección individual, plan de implementación para la vigilancia y prevención, señalizaciones colectivas de prevención-alerta, trazo y replanteo; por otro lado se puede observar actividades que no se han ejecutado de forma eficiente, como las charlas en seguridad y salud en el trabajo, señalización temporal de seguridad, deshierbe manual, limpieza y recojo de rastrojos y los que respecta a la eliminación de material excedente.

Así también dentro de la ficha técnica de avance programado se presentan los siguientes cuadros:

Tabla 5*Avance físico programado*

ITEM	PERIODO	PROGRAMADO			
		(S/.)		PORCENTAJE	
		MENSUAL	ACUMULADO	MENSUAL	ACUMULADO
0	INICIO				0.00%
1	Set-23	12,356.81	12,356.81	2.88%	2.88%
2	Oct-23	107,641.48	119,998.29	25.05%	27.93%
3	Nov-23	115,471.76	235,470.05	26.87%	54.80%
4	Dic-23	112,572.36	348,042.41	26.20%	81.00%
	TOTAL:	348,042.41			

Fuente. Diagrama de avance físico y financiero – División de Mantenimiento

De acuerdo al cuadro anterior referida a la programación física de la actividad, se programó para el periodo 2023, un avance de 348,042.41 soles, representado por el 81.00%. Es decir, más del 50% de la actividad. Se tuvo una programación bastante ambiciosa, para la contribución en la gestión de mantenimiento de parques recreacionales, donde pueda existir espacios públicos de calidad, y de esta forma afecte significativamente a la satisfacción de los pobladores de la localidad.

Tabla 6*Avance financiero programado*

ITEM	PERIODO	PROGRAMADO			
		(S/.)		PORCENTAJE	
		MENSUAL	ACUMULADO	MENSUAL	ACUMULADO
0	INICIO	0.00	0.00	0.00%	0.00%
1	Set-23	17,028.78	17,028.78	2.88%	2.88%
2	Oct-23	148,339.59	165,368.37	25.05%	27.93%
3	Nov-23	159,130.41	324,498.78	26.87%	54.80%
4	Dic-23	155,134.78	479,633.56	26.20%	81.00%
	TOTAL:	479,633.56			

Fuente. Diagrama de avance físico y financiero – División de Mantenimiento

En cuanto a la programación financiera se puede observar en el cuadro anterior que para el año 2023, se estimó un monto de 479,633.56 soles representado por el 81.00%. Donde se proyecta dicha gestión en el mantenimiento de parques recreacionales que mejoren la percepción de los ciudadanos a través del bienestar de los espacios públicos, incidiendo en la calidad de vida y el sentido de pertenencia de la población.

4.1.2 Dimensión Ejecución

a. Gestión de cuentas de ahorro

El Estado designa los recursos presupuestarios para la ejecución de actividades y/o proyectos a cada pliego presupuestal, con el objetivo de brindar bienes, servicios y/o obras a la ciudadanía con el objeto de aportar a su bienestar a través de una gestión efectiva del mantenimiento de parques recreacionales.

De acuerdo al presupuesto para la actividad sobre Mantenimiento De Áreas Verdes De Calles Y Avenidas De La Capital Quillabamba, Cono Sur, Ex – Granja, Y Los Periurbanos, Macamango, Pavayoc, Pintobamba, Uripata Alta, Jaramilluyoc Y C.P Huayanay Del Distrito De Santa Ana – La Convención – Cusco, se tiene el siguiente cuadro:

Tabla 7

Presupuesto aprobado

Denominación	Monto
Costo Directo	S/. 429,665.34
Gastos Generales	S/. 131,047.93
Gastos de Supervisión	S/. 31,403.98
Gastos de evaluación de expediente técnico	S/. 0.00
Gastos de Liquidación	S/. 0.00
Gastos de elaboración Expediente tec.	S/. 0.00
Presupuesto aprobado	S/. 592,117.25

Fuente. División de Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de la Convención

Respecto al cuadro, la actividad sobre mantenimiento de parques recreacionales presenta costos directos con un monto de S/. 429,665.34 que se realizan a través de acciones, es decir a nivel de agregado por cada tipo de factor de producción. Así también se hace mención a los gastos generales donde se considera la utilidad y el impuesto general a las ventas, que comprende gastos efectuados directamente en la actividad proporcionalmente en oficina, que está representada por S/. 131,047.93, y por último los gastos de supervisión que esta asociados al personal profesional o un equipo de inspectores para realizar el control de los trabajos en la actividad, cautelando su correcta ejecución y cumplimiento, el cual se encuentra representada por S/. 31,403.98.

b. Ejecución de acciones de mantenimiento

Mediante un análisis documental presentamos las acciones de mantenimiento físicas y financieras de la actividad planteada a continuación:

Tabla 8

Avance físico ejecutado

		EJECUTADO			
ITEM	PERIODO	(S/.)		PORCENTAJE	
		MENSUAL	ACUMULADO	MENSUAL	ACUMULADO
0	INICIO	0.00	0.00	0.00%	0.00%
1	Set-2023	12,206.22	12,206.22	2.84%	2.84%
2	Oct-2023	78,165.48	90,371.70	18.19%	21.03%
		78,165.48	90,371.70	18.19%	21.03%

Fuente. División de Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de la Convención

En el cuadro anterior se muestra el avance físico respecto a la gestión de mantenimiento de parques recreacionales, a través de la actividad de “Mantenimiento de Áreas verdes de calles

y avenidas de la Capital Quillabamba, Cono Sur, Ex – Granja, y Los Periurbanos, Macamango, Pavayoc, Pintobamba, Uripata Alta, Jaramilluyoc y C.P Huayanay del Distrito de Santa Ana – La Convención – Cusco, donde el avance físico en el año 2023 fue de 90,371.70 representado por el 21.03%

Tabla 9

Avance financiero ejecutado

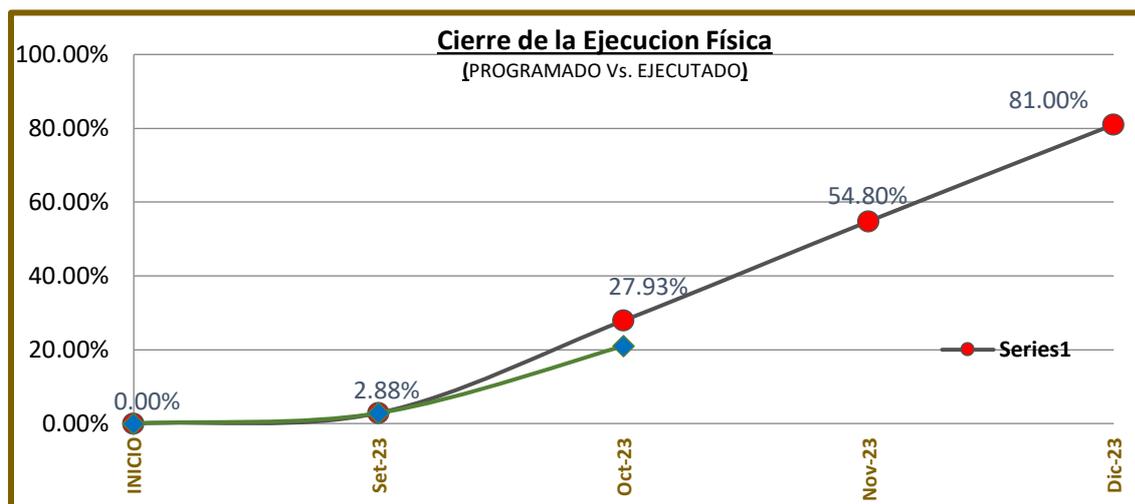
ITEM	PERIODO	EJECUTADO			
		(S/.)		PORCENTAJE	
		MENSUAL	ACUMULADO	MENSUAL	ACUMULADO
0	INICIO	0.00	0.00	0.00%	0.00%
1	Set-2023	0.00	0.00	0.00%	0.00%
2	Oct-2023	91,723.76	91,723.76	15.49%	15.49%
		91,723.76	91,723.76	15.49%	15.49%

Fuente. División de Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de la Convención

En el cuadro anterior se observa el avance financiero respecto a la gestión de mantenimiento de parques recreacionales, a través de la actividad de “Mantenimiento de Áreas verdes de calles y avenidas de la Capital Quillabamba, Cono Sur, Ex – Granja, y Los Periurbanos, Macamango, Pavayoc, Pintobamba, Uripata Alta, Jaramilluyoc y C.P Huayanay del Distrito de Santa Ana – La Convención – Cusco, donde el avance financiero en el periodo 2023 fue de 91,723.76 representado por el 15.49%

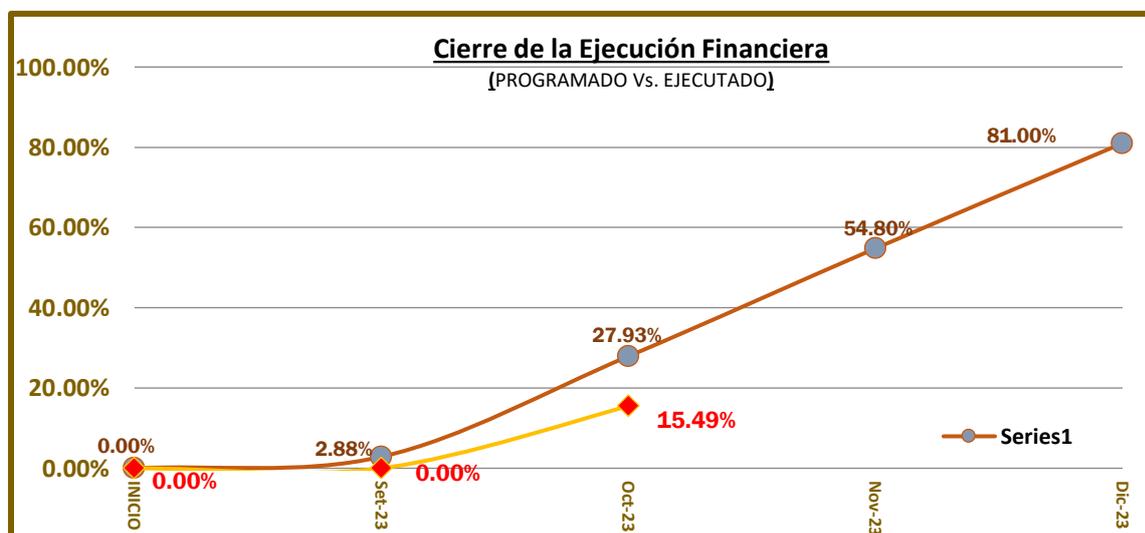
c. Cierre de ejecución

El cierre de la ejecución de la actividad de mantenimiento de parques recreacionales, se encuentra pendiente ya que la actividad de mantenimiento de parques recreacionales culmina en el mes de marzo del año 2024.

Figura 1:*Cierre de la Ejecución Física*

Fuente. División de Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de la Convención

De acuerdo a la figura anterior, la actividad sobre mantenimiento de parques recreacionales se había programado una ejecución física del 81.00% para el año 2023, sin embargo, cierre de la ejecución física de dicho periodo, se tuvo una ejecución física de 20.00%, lo cual implica que no se está cumpliendo eficientemente con los objetivos planteados, por lo que la población queda insatisfecha con el servicio público ofertado.

Figura 2:*Cierre de la Ejecución Financiera*

Fuente. División de Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de la Convención

En la figura 2 se observa una programación financiera representada por el 81.00% en la ejecución de mantenimiento de parques recreacionales en el distrito, sin embargo, a cierre de ejecución del periodo 2023, se llegó a ejecutar el 15.49%, de esta forma no se estaría cumpliendo con lo programado, afectando a los objetivos planteados, y bienestar de los pobladores.

4.1.3 Dimensión Evaluación

a. Evaluación de la ejecución

La ejecución de actividades para la gestión de mantenimiento de parques recreacionales se ubicó arriba de 90% de ejecución, sin embargo, la ejecución presupuestal, no es un buen indicador para observar el grado de satisfacción de los pobladores de distrito, por lo que se realizó una encuesta a los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención; se muestra los resultados a continuación.

4.2 Resultados de la encuesta

4.2.1 Gestión de mantenimiento de parque recreacionales

Tabla 10

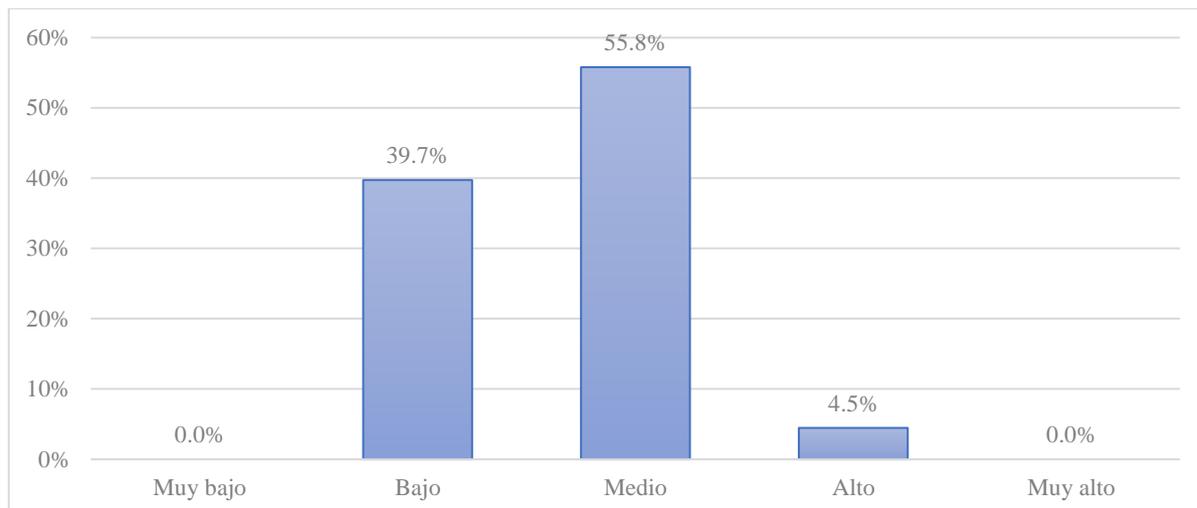
Nivel de gestión del mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de gestión del mantenimiento de parques	Muy bajo	0	0.0%
	Bajo	151	39.7%
	Medio	212	55.8%
	Alto	17	4.5%
	Muy alto	0	0.0%
Total		380	100%

Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Figura 3

Diagrama de barras del nivel de gestión mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023



Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

En la tabla que se muestra a continuación, se presentan el nivel de gestión de mantenimiento de parques que los pobladores consideran donde el 39.7% de los pobladores encuestados consideran que el mantenimiento de los parques presenta un nivel muy bajo, 55.8% de los pobladores encuestados consideran que el mantenimiento es medio, el 4.5% de los pobladores consideran que es alto, en los niveles extremos muy bajo y muy alto ningún poblador considera este nivel, para esta variable de estudio se tiene que la mayoría de los pobladores considera que la atención en los parques es media, porque los pobladores ven que podría mejorar el mantenimiento.

En el gráfico se muestra claramente que la gestión de mantenimiento es media en su mayoría según los pobladores que visitan los parques, seguido de la gestión de mantenimiento baja, puesto que los pobladores ven algún tipo de deterioro en el parque que lamentablemente no es atendido oportunamente por el personal contratado, o simplemente porque no hay

supervisión que dirija de forma adecuada el trabajo y desempeño del personal que labora en el parque, con lo que se demuestra la mala gestión.

Tabla 11

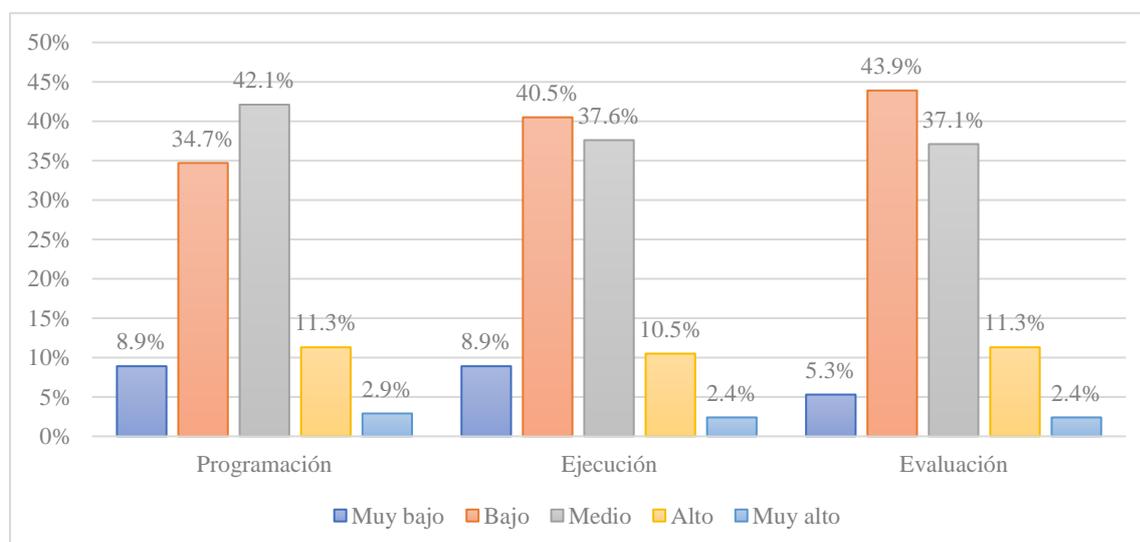
Nivel de las dimensiones de la gestión mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023

	Programación		Ejecución		Evaluación	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	34	8.9%	34	8.9%	20	5.3%
Bajo	132	34.7%	154	40.5%	167	43.9%
Medio	160	42.1%	143	37.6%	141	37.1%
Alto	43	11.3%	40	10.5%	43	11.3%
Muy alto	11	2.9%	9	2.4%	9	2.4%
Total	380	100.0%	380	100.0%	380	100.0%

Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Figura 4

Diagrama de barras del nivel de las dimensiones de la gestión mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023



Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Interpretación

En el gráfico y tabla correspondiente Nivel de las dimensiones de la gestión mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023, el 42.1% de los pobladores encuestados consideran que la programación de la gestión en mantenimiento del parque es media, 34,7% de los pobladores consideran que la programación es bajo, 11.3% consideran que es alto, en el caso de muy bajo y muy alto se consideró el 8.9% y 2.9% respectivamente, con lo que se concluye que no hay programación adecuada para la atención del deterioro progresivo del parque.

Lo mismo ocurre para la fase de ejecución de gestión de mantenimiento, donde el 40.5% de los pobladores consideran que baja, 37.6% de los pobladores es media, 10.5% de los pobladores es alta y un 40.5% de nivel bajo siendo una alarmante cifra ya que no se atiende de forma adecuada las necesidades de mantenimiento en el parque.

Para el caso de evaluación, no sufre un cambio la consideración respecto a el mantenimiento de los parques del poblador donde el 43.9% considera que es baja esta evaluación de mejora en el parque, 37.1% considera que la evaluación es media, 11.3% de los encuestados considera que es alta la evaluación de mejora, para los casos de muy alta y muy baja se tienen 2,4% y 5.3% respectivamente.

4.2.2 Satisfacción del mantenimiento de parque recreacionales

Tabla 12

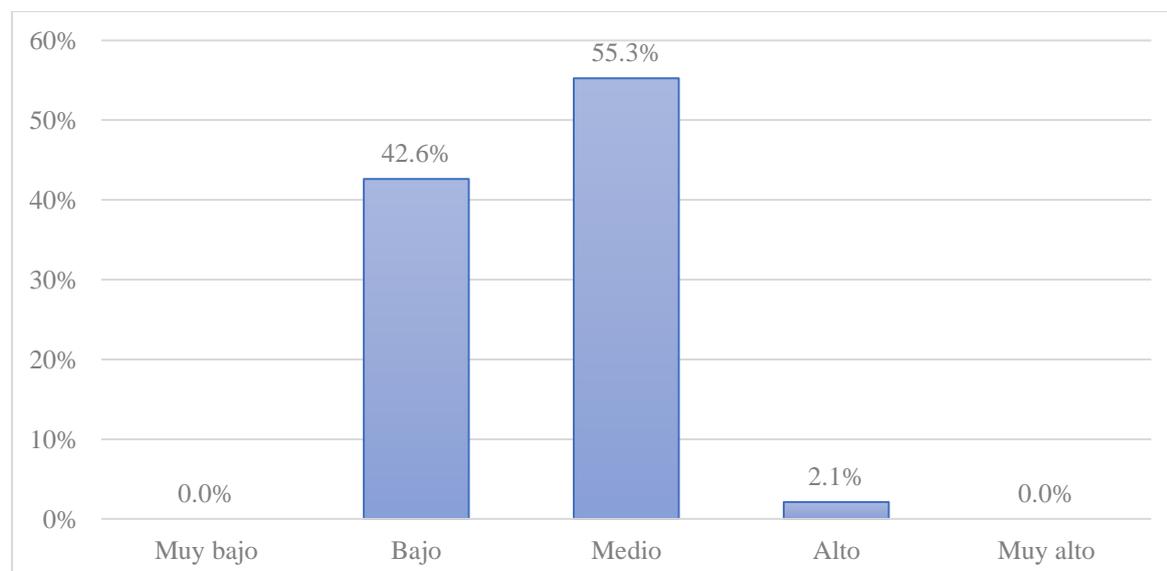
Nivel de satisfacción de los pobladores respecto al mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de satisfacción del mantenimiento de parques	Muy bajo	0	0.0%
	Bajo	162	42.6%
	Medio	210	55.3%
	Alto	8	2.1%
	Muy alto	0	0.0%
Total		380	100%

Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Figura 5:

Diagrama de barras del nivel satisfacción de los pobladores respecto al mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023



Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Interpretación

En la tabla y gráfico se muestra el Nivel de satisfacción de los pobladores respecto al mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023, donde 55.3% de los pobladores tienen satisfacción media, el que le sigue es 42.6% con una satisfacción baja por los pobladores, en este contexto los mismos pobladores calificaron media bajo su nivel de satisfacción, el nivel de satisfacción alto es muy bajo con un 2.1%, son muy pocas las personas que consideran alta su nivel de satisfacción respecto a los parques.

Tabla 13

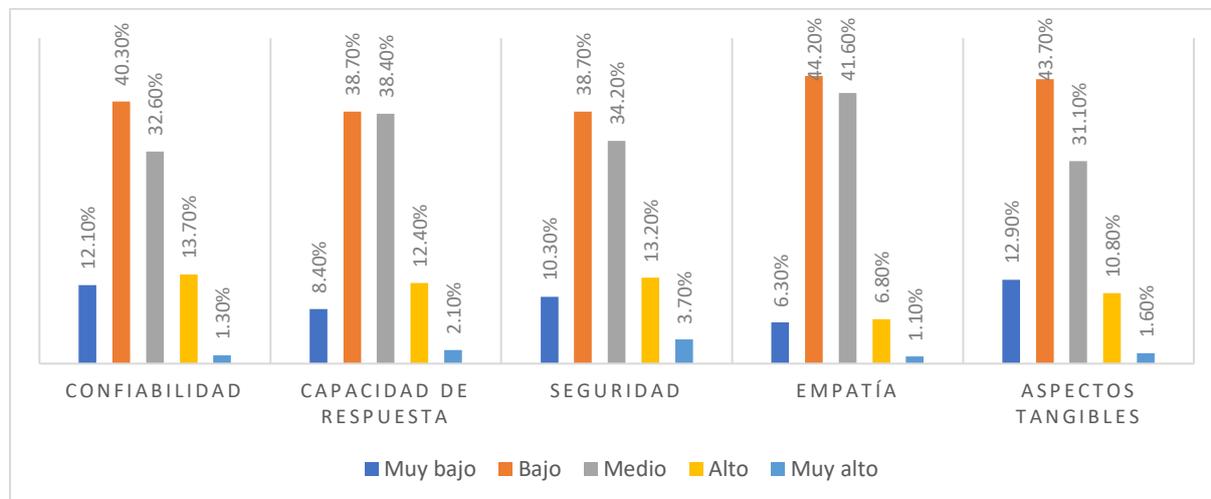
Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los pobladores respecto al mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023

	Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
	Muy bajo	46	12.1%	32	8.4%	39	10.3%	24	6.3%	49
Bajo	153	40.3%	147	38.7%	147	38.7%	168	44.2%	166	43.7%
Medio	124	32.6%	146	38.4%	130	34.2%	158	41.6%	118	31.1%
Alto	52	13.7%	47	12.4%	50	13.2%	26	6.8%	41	10.8%
Muy alto	5	1.3%	8	2.1%	14	3.7%	4	1.1%	6	1.6%
Total	380	100.0%	380	100.0%	380	100.0%	380	100.0%	380	100.0%

Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Figura 6:

Diagrama de barras del nivel de las dimensiones de la satisfacción de los pobladores respecto al mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023



Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Interpretación

Para el presente recuadro y tabla se muestran las dimensiones de la satisfacción de los pobladores respecto al mantenimiento de parques recreacionales del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-202, para el caso de confiabilidad, 40.3% lo considera bajo, ya que no confían que las autoridades realicen mejoras en el parque, 32,6% de los pobladores consideran confiabilidad media, esto también muestra el sentir de frustración del poblador en general donde se crea incertidumbre acerca de la mejora que parque, para los niveles alto y muy bajo esta casi parejo con 23.7% y 12.1%, el nivel muy alto de confiabilidad del poblador es de 1.3%.

Para la capacidad de respuesta el nivel bajo y medio esta parejos con 38.7% y 38.4% respectivamente, lo que demuestra que las autoridades no tienen respuesta a la problemática que enfrentan los pobladores en su día a día.

Para la dimensión de seguridad, 34.8% de los pobladores consideran bajo, 34.2% de los pobladores consideran media la seguridad en el parque, para el caso de muy bajo y alto es parecida el porcentaje con unos 10.3% y 12.2%.

Para la dimensión de empatía, 44.2% de los pobladores considera que la empatía de los gobernantes es muy baja, 41.6% de los pobladores consideran empatía media con respecto a los problemas que se tiene en la población en general.

La dimensión de elementos tangibles que realiza la autoridad, 43.7% de los pobladores considera baja, 31.1% lo considera media, 12.9% y 10.8% son los porcentajes de la consideraciones muy bajo y alto respectivamente, donde se apreció el poco actuar percibido por parte de la autoridad hacia los pobladores.

4.2.3 Pruebas de normalidad

Tabla 14

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones del estudio

	Programación	Ejecución	Evaluación	Gestión de mantenimiento	Satisfacción de los pobladores
N	380	380	380	380	380
Media	8.15	10.66	10.83	29.64	50.70
Desv.	2.15	2.44	2.37	3.93	5.81
Estadístico de prueba	0.14	0.11	0.13	0.10	0.09
Sig.	,000	,000	,000	,000	,000

Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Interpretación

Se dio uso de la Prueba de Kolmogorov-Smirnov dado que la muestra es superior a 50 encuestados de 380 encontrados que donde la dimensión programación presenta un promedio

de puntaje de 8.15, la ejecución de 10.66, la evaluación de 10.83, la gestión de mantenimiento de 10.83, la satisfacción de los pobladores de 10.83, en esta prueba se demuestra el tipo de distribución que describen los datos tomados, donde todas las variables y dimensiones de interés presentan valores en la prueba de un sig de 0.000 inferior a 0.05 aceptando que estas no siguen una distribución normal por lo cual para los resultados de correlaciones de la investigación se hará uso del coeficiente de correlación de Spearman para variables no paramétricas.

4.3 Pruebas de hipótesis

4.3.1 Prueba de hipótesis general

H1: La gestión de mantenimiento de parques recreacionales se relaciona significativamente con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

H0: La gestión de mantenimiento de parques recreacionales se no se relaciona con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

Tabla 15

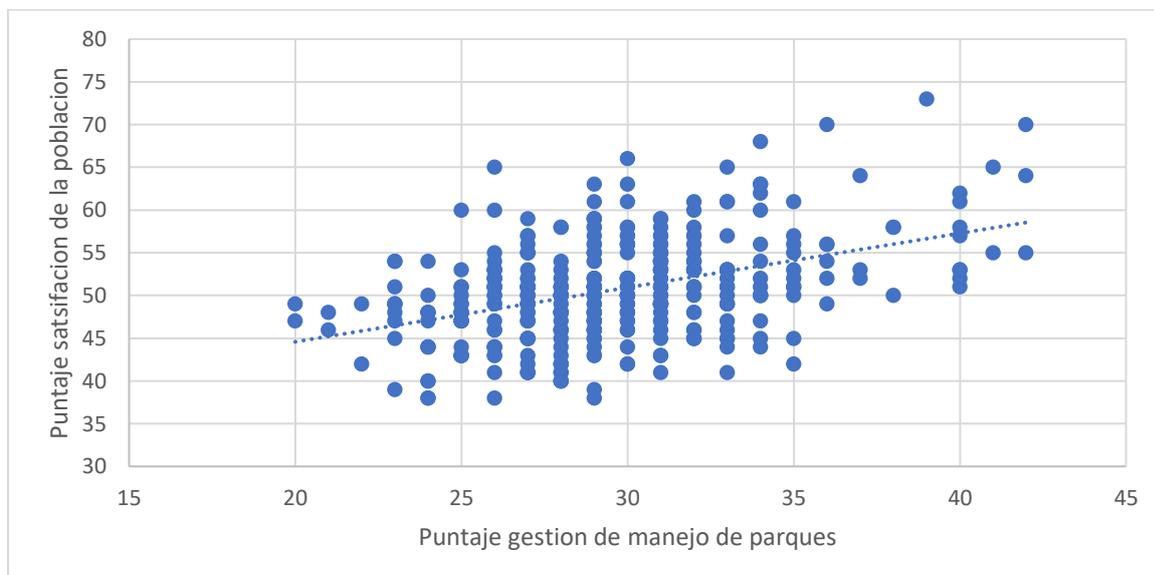
Prueba de hipótesis general relación de la gestión de manejo de mantenimiento de parques y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023

		Satisfacción de la población
Gestión de mantenimiento de parques	Correlación de Rho de Spearman	0.389
	Sig.	< 0.0001
	N	380

Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Figura 7:

Dispersión de puntaje de gestión de manejo de mantenimiento de parques y puntaje de satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023



Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Interpretación

Para la tabla y recuadro correspondiente a Prueba de hipótesis general relación de la gestión de manejo de mantenimiento de parques y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023, donde el sig de <0.000 menor a 0.05, y un coeficiente de correlación de 0.389 indicando una relación directa significativa donde la gestión de manejo de parque aumenta también la satisfacción de la población en general.

4.3.2 Prueba de hipótesis específica 1

H1: La dimensión de programación se relaciona significativamente con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

H0: La dimensión de programación no se relaciona con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

Tabla 16

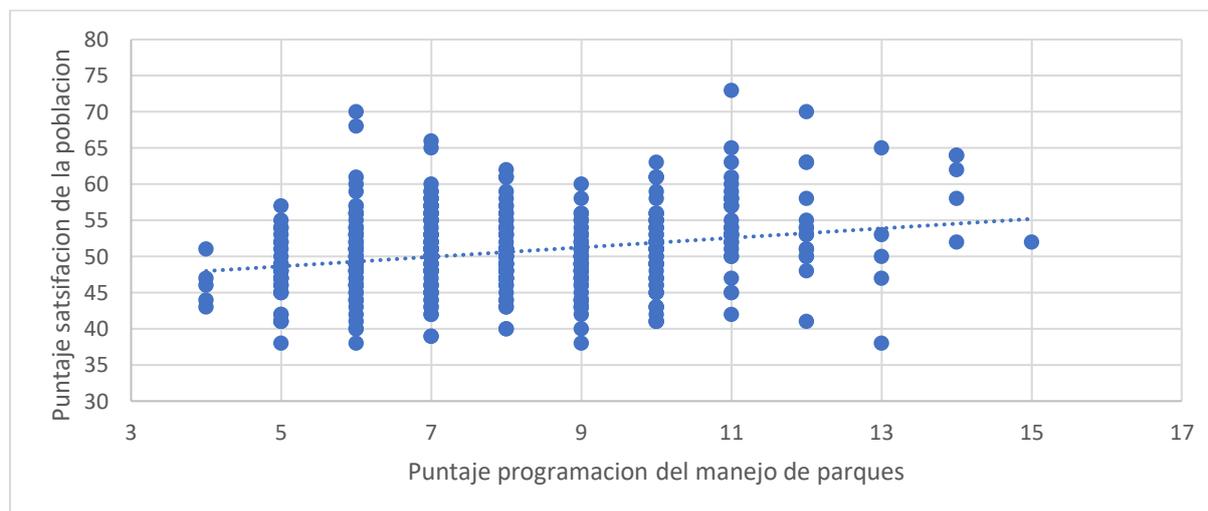
Prueba de hipótesis relación de la dimensión de programación y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023

		Satisfacción de la población
Programación del mantenimiento de parques	Correlación de Rho de Spearman	0.213
	Sig.	< 0.0001
	N	380

Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Figura 8:

Dispersión de puntaje de programación del mantenimiento de parques y puntaje de satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023



Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Interpretación

En la prueba de hipótesis relación de la dimensión de programación y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023, se verifica que con un la

indica una relación directa donde si el puntaje en la programación de mantenimiento de parques aumenta, también aumenta la satisfacción de la población.

4.3.3 Prueba de hipótesis específica 2

H1: La dimensión de ejecución se relaciona significativamente con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

H0: La dimensión de ejecución no se relaciona con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

Tabla 17

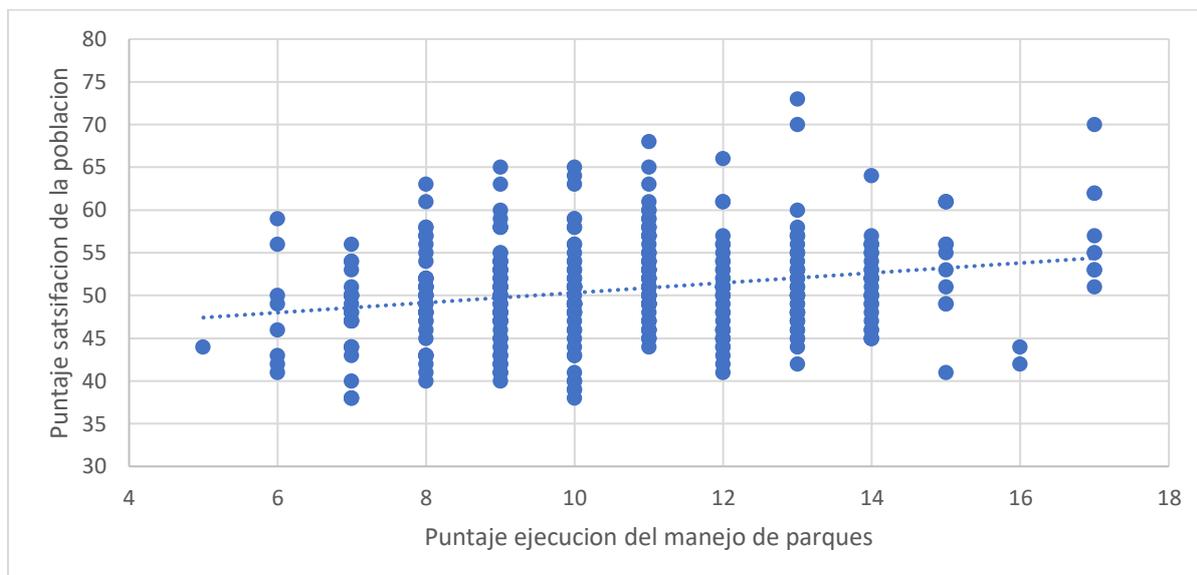
Prueba de hipótesis relación de la dimensión de ejecución y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023

		Satisfacción de la población
Ejecución del mantenimiento de parques	Correlación de Rho de Spearman	0.222
	Sig.	< 0.0001
	N	380

Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Figura 9:

Dispersión de puntaje de ejecución del mantenimiento de parques y puntaje de satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023



Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Interpretación

En la prueba de hipótesis relación de la dimensión de ejecución y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023, con un valor sig <0.0001 menor a 0.05, por ende, se acepta que existe una relación moderada que una variable depende de la otra, con una proporción directa donde si el puntaje de ejecución del manejo de parques aumenta, también aumenta la satisfacción del poblador.

4.3.4 Prueba de hipótesis específica 3

H1: La dimensión de evaluación se relaciona significativamente con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

H0: La dimensión de evaluación no se relaciona con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.

Tabla 18

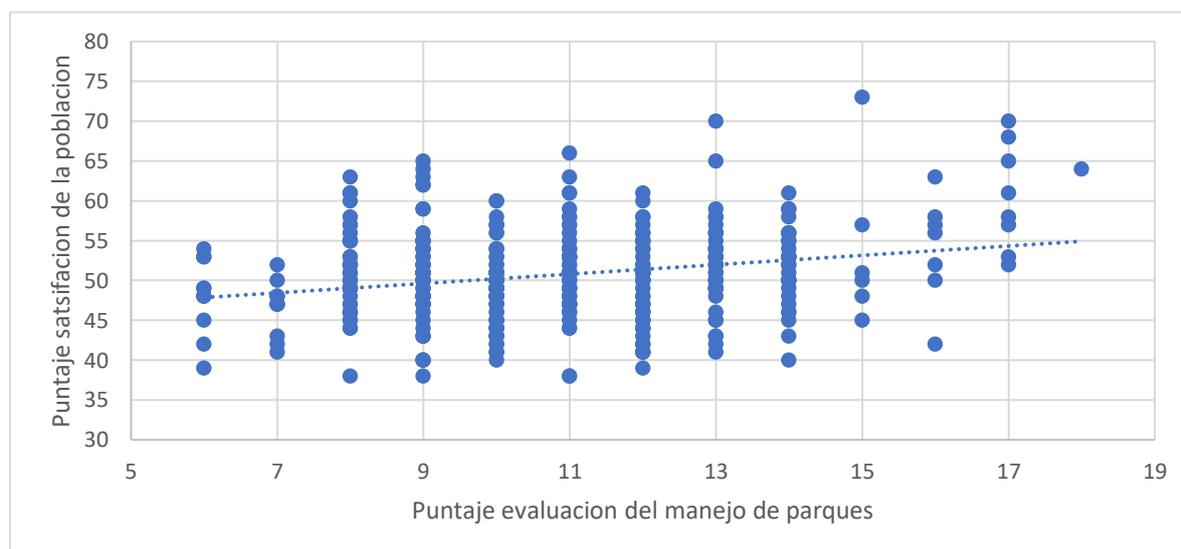
Prueba de hipótesis relación de la dimensión de evaluación y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023

		Satisfacción de la población
Evaluación del mantenimiento de parques	Correlación de Rho de Spearman	0.179
	Sig.	< 0.0001
	N	380

Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Figura 10:

Dispersión de puntaje de evaluación del mantenimiento de parques y puntaje de satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023



Fuente. Elaboración propia en base a encuesta a pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención

Interpretación

Para la prueba de hipótesis de la relación de la dimensión de evaluación y la satisfacción de la población del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023, se acepta que existe

relación directa significativa baja con un coeficiente de correlación de 0.179 donde si el puntaje de evaluación del manejo de parques aumenta, también aumenta la satisfacción del poblador en general.

CAPITULO V.

DISCUSIÓN

Briñez y Fino (2022), en su investigación, se ocuparon del acompañamiento en las obras públicas; encontraron que, mediante el uso preciso de puntos extraídos de los planos de diseño, se logró la localización exacta de las áreas para la intervención y la instalación de las estructuras, cumpliendo así las directrices de intervención para asegurar la correcta ejecución de los proyectos. Estos resultados se relacionan con los encontrados en la presente investigación, donde se programó una ejecución del 81%; sin embargo, solo se logró un 20%. Esto demuestra que no se cumplen de manera efectiva los objetivos planteados, lo que conlleva una serie de consecuencias que perjudican la infraestructura local y a los beneficiarios, que son los usuarios. Las dificultades presentes en la ejecución generan el descontento en la población. Al respecto, Segura (2017) afirma que la teoría de la gestión pública es útil siempre que se aplique adecuadamente para realizar una mejor labor de gestión.

Mejías, Godoy y Piña (2018) en su estudio analizaron el grado de satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento, de ello se tuvo que existe correspondencia entre las variables: la capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad, empatía y aspectos generales; estos alcances se relacionan con lo encontrado en el presente estudio, debido a que se evaluaron también estos aspectos, donde la capacidad de respuesta es de nivel bajo en un 38.7%, para la dimensión seguridad resultó de nivel bajo en un 38,7%, igualmente la confiabilidad fue de nivel bajo en un 40,3%, además, la empatía y los aspectos tangibles se encuentran en nivel bajo con 44,2% y 43,7% respectivamente; esto demuestra que aún existen dificultades para la satisfacción de los usuarios debido a las complicaciones en la gestión del mantenimiento de los parques referidos; además, García y García (2016) refieren que la gestión por resultados se encuentran estrictamente vinculados al cambio social en ayuda conjunta con la intervención

del estado. En este punto, el impacto social de la gestión de mantenimiento es importante para la dinámica y el desarrollo social de las personas en una comunidad.

Martillo (2018) realizó un análisis de la satisfacción laboral, donde se determinó que existe una relación entre las variables estudiadas. Esto facilita comprender lo que está sucediendo y encontrar formas de resolver los problemas que se presentan. La investigación propone ideas que respaldan esta afirmación. Estas aproximaciones son similares, ya que se observó una relación directa significativa entre la gestión del parque y la satisfacción de la población, con una significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.389. Esto indica que una gestión efectiva del mantenimiento está relacionada con la satisfacción de los usuarios. Es importante mencionar que el mantenimiento consiste en un conjunto de técnicas destinadas a conservar equipos e instalaciones en servicio durante el mayor tiempo posible, buscando la máxima disponibilidad y rendimiento, según lo planteado por García (2003). Por lo tanto, es necesario considerar un marco estratégico que permita una ejecución adecuada para garantizar usuarios más satisfechos.

Rojas (2018) en su investigación demostró que la mayoría de los pobladores mantienen una percepción baja de las actividades que se realizan para el mantenimiento; además se concluye las gestiones para el mantenimiento de las vías influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios con una significancia de 0.000; resultados que se asemejan a los obtenidos en la presente investigación, dado que se encontró una correspondencia importante entre la gestión de mantenimiento del parque y la satisfacción de la gente, con una significancia de 0.000 y una correlación de 0.389. En este sentido, Díaz (2018) refiere que la gestión de mantenimiento implica todas las actividades realizadas para mantener las instalaciones y equipos en funcionamiento seguro, eficiente y rentable.

Quispe (2022) efectuó un estudio que estableció la relación entre las variables gestión de mantenimiento y satisfacción de usuarios, las conclusiones indican una conexión importante entre ambas variables, con un valor de 0.000 y un coeficiente de 0.726, lo que sugiere una correlación significativa. Resultados similares a los obtenidos en este trabajo, donde se tuvo una relación significativa entre cómo se mantiene el parque y la satisfacción de las personas, con un valor de significancia de 0.000 y una correlación de 0.389. Esto resalta la importancia de llevar a cabo actividades de mantenimiento, ya que estas mejoran las condiciones y las instalaciones para elevar la calidad educativa, utilizando eficientemente los presupuestos asignados. Esto se puede relacionar con la calidad de servicio, en este punto Brau (2010) refiere que la gerencia utiliza los indicadores de calidad del servicio para evaluar cómo los usuarios perciben la gestión de mantenimiento; este alcance es fundamental para mejorar la satisfacción y las experiencias de los usuarios.

Ayala (2018) en su investigación se ocupó de diseñar en un sistema de gestión para incrementar la satisfacción de los clientes, donde se pudo observar que durante el período de 2013 a 2015, la calidad del agua disminuyó en un 28.10%, la atención a los problemas bajó un 12%, los servicios ofrecidos cayeron un 11.8% y la presión disminuyó un 7%, efectuado para integrar la norma ISO 9001: 2015. Resultados que se relacionan con las aproximaciones del presente estudio debido a que se analizó la satisfacción de la población, se observó que la mayoría de las dimensiones de la satisfacción se encuentran a nivel bajo; Jerez et al. (2018) refieren que la satisfacción de los usuarios puede indicar qué tan buenos son los servicios y productos que se proporcionan. Además, su contenido puede afectar la reputación y el éxito de una organización o negocio. En este caso se trata del bienestar público, lo que contribuye también al desarrollo de la comunidad, la mantención de un buen estado las instalaciones públicas, como calles, parques, sistemas de agua y electricidad, y asegurar la provisión de servicios esenciales, resulta esencial para elevar la calidad de vida de las personas.

Ascarza et al. (2019) en su investigación evaluó la calidad del servicio al cliente y el mantenimiento de las carreteras, el nivel de calidad es de 3.33 en una escala del 1 al 5. La fiabilidad obtuvo un puntaje más bajo de 3.21, mientras que la seguridad del servicio fue la dimensión mejor calificada con un 3.43. En contraste la calidad encontrada en la presente investigación es de nivel bajo al examinar las dimensiones de la satisfacción del usuario, ya que la confiabilidad es baja en un 40.3%, la capacidad de respuesta también resultó en un 38.7% bajo, la seguridad es baja en un 38.7%, de la misma forma la empatía y los aspectos tangibles son bajos en un 44.2% y 43.7% respectivamente. La satisfacción de los usuarios se refiere a la medida en que las personas están contentas con su vida y su entorno, por ello Cellán et al. (2022) afirman que es esencial establecer políticas públicas que respondan a las necesidades y deseos de la gente, y también fomentar la participación activa de los ciudadanos y el intercambio de ideas en la sociedad.

Aukgapuri (2021) en su investigación se ocupó de examinar la correspondencia entre la administración local y su impacto en la calidad de servicio, los resultados muestran que existe correspondencia significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, estos resultados se asemejan a los alcances del presente estudio debido a que se determinó que existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión de manejo del parque y la satisfacción de la población con una significancia de 0.000 y una significancia de 0.389. La satisfacción de los usuarios conlleva al bienestar en los integrantes de la población, por ello se considera el aporte de Durán (2010) quien afirma que el bienestar subjetivo incluye tres partes importantes: sentirse satisfecho con la vida, experimentar emociones positivas y evitar las negativas; estas partes están conectadas entre sí, de manera que, si una cambia, puede influir en las otras.

Sánchez (2022) en su estudio analizó el desempeño de los servicios municipales y la satisfacción de los usuarios, los resultados muestran que las dos variables tienen una relación

representada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,646. Además, el valor de significancia (bilateral) es de 0,000, que es menor que $p=0,05$, lo que indica que están vinculadas. En resumen, se puede concluir que una buena gestión de los servicios municipales ayuda a incrementar la satisfacción de los usuarios. Estos alcances se asemejan al resultado del presente estudio, con un valor de "sig" es menor a 0.000, que es inferior a 0.05, y el coeficiente de correlación es 0.389, lo que muestra una relación importante y directa, esto significa que un buen manejo de los parques también incrementa la satisfacción de la población en general. Se puede resaltar el principio de realidad sostenido por Rodríguez (2022) que considera la situación externa y nuestra experiencia para encontrar un equilibrio, aunque signifique retrasar la gratificación.

CONCLUSIONES

Primero: Sí existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de mantenimiento de parques recreacionales y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023, esta relación es directa, lo que significa que si la gestión de mantenimiento de parque mejora, también mejora la satisfacción del poblador.

Segundo: Sí existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de programación de parques recreacionales y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023, esta relación es directa, lo que significa que si la gestión de programación de parque mejora, también mejora la satisfacción del poblador.

Tercero: Sí existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de ejecución de parques recreacionales y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023, esta relación es directa, lo que significa que si la gestión de ejecución de parque mejora, también mejora la satisfacción del poblador.

Cuarto: Sí existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de la evaluación de parques recreacionales y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023, esta relación es directa baja, lo que significa que si la gestión de la evaluación de parque mejora, también mejora la satisfacción del poblador.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gobierno Local de Santa Ana, La Convención establecer una mejora continua de estrategias para la gestión de mantenimiento, con ello también se incrementan los índices de satisfacción de la población, considerando también la participación de la ciudadanía que conoce de sus necesidades.
- Se recomienda a las entidades gubernamentales locales realizar una programación y ejecución que considere la disposición de recursos y tiempos reales para cubrir las expectativas de la población y fortalecer la satisfacción de la misma.
- Se recomienda al gobierno local de Santa Ana, La Convención realizar evaluaciones frecuentes para establecer el estado del desarrollo de los proyectos y un mantenimiento adecuado que permitan la mejora de la situación a través del entendimiento de cómo los residentes ven las acciones de las autoridades locales es importante. Esto nos ayuda a detectar qué necesitan para mejorar su satisfacción con las condiciones de la comunidad en la ciudad.
- Se recomienda que la población el uso adecuado de los parques evitando la contaminación, daños a las infraestructuras que componen sus inmediaciones, haciendo uso correcto de los espacios dispuestos en el parque.

Bibliografía

- Alpizar, J. (2005). Tratamiento de agua para consumo humano. Plantas de filtración rápida. Manual IV. Operación, mantenimiento y control de calidad. Lima, Perú: CEPIS.
- Alvarado, E., & Sabando, L. (2021). Sistema de gestión de mantenimiento basado en confiabilidad. Caso de estudio: Planta de tratamiento de agua empresa DIALILIFE. *Revista Científica INGENIAR: Ingeniería, Tecnología E Investigación*, 4(8), 46-77. doi:<https://doi.org/10.46296/ig.v4i8.0023>
- Ardila , M., Orozco , W., Galeano , O., & Medina , A. (2018). Desarrollo de software para la gestión del mantenimiento en los laboratorios de la I.U. Pascual Bravo. *Revista CINTEX*, 23(1), 43–50. doi:<https://doi.org/10.33131/24222208.307>
- Arias, P., & García, F. (2018). Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Vida en población ecuatoriana adulta. *Pensamiento Psicológico*, 16(2), 21-29. doi:<https://doi.org/10.11144/javerianacali.ppsi16-2.ppes>
- Ascarza, F., Rojas, B., Salas, C., & Leonid, T. (2019). Medición de la Calidad en el Servicio al Cliente en el Sector Operaciones y Mantenimiento de Carreteras Concesionadas en la Región Cusco. Cusco: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13818/ASCARZ_A_ROJAS_CALIDAD_MANTENIMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Assenjo , A., Alves, C., & Stefanini, C. (2019). Un estudio sobre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción. *Estudios y perspectivas en turismo*, 28(3), 551-569. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322019000300001&script=sci_arttext
- Aukgapuri, E. (2021). *La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Cusco, 2020*. Universidad tecnológica de los Andes.

Obtenido de
<https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/453/1/La%20gesti%C3%B3n%20municipal%20y%20su%20influencia%20en%20la%20calidad-Aukgapuri%20Huitoccollo%2C%20Eva.PDF>

Ayala, J. (2018). Sistema de gestión por procesos para el equipo de operación y mantenimiento de redes Breña - Sedapal, para mejorar la satisfacción del cliente externo, Lima. Universidad Señor de Sipan. Obtenido de
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4858/Ayala%20Mesta%2c%20Jorge%20Adrian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Banco Mundial. (2020). *La riqueza oculta de las ciudades: Creación, financiamiento y gestión de los espacios públicos*. Obtenido de
<https://www.bancomundial.org/es/topic/urbandevelopment/publication/the-hidden-wealth-of-cities-creating-financing-and-managing-public-spaces>

BID. (2022). *Los espacios públicos en América Latina y el Caribe: guía práctica para su reactivación en la pospandemia*. Obtenido de <https://interactive-publications.iadb.org/como-son-espacios-publicos-america-latina-y-el-caribe-reactivacion-diagnostico>

Brau, C. (2010). *Cómo desarrollar e implantar un sistema de mantenimiento*. Venezuela: Ediciones Astro Data.

Briñez, M., & Fino, J. (2022). *Apoyo en mantenimiento, construcción y recuperación de los parques canal albina y urbanización Barrio Gustavo Restrepo*. Bogotá D.C.: Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Obtenido de
<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/29041/Bri%c3%bllezMont>

a%c3%b1ezMaydelyn%2cFinoRinconJeisonEduardo2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calle , N., & Montenegro , A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898243>

Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica . Lima : San Marcos .

Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Cellán , J., Arreaga , G., Ochoa , L., & Mariscal , Z. (2022). Análisis del nivel de satisfacción de los pobladores del cantón cuenca sobre el empleo de las TIC en la gestión pública. Propuesta de proyecto comunitario estudiantil. *Revista Conrado*, 18(1), 522-529. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2366>

Cellán , J., Arreaga , G., Ochoa , L., & Mariscal , Z. (2022). Análisis del nivel de satisfacción de los pobladores del cantón cuenca sobre el empleo de las TIC en la gestión pública. Propuesta de proyecto comunitario estudiantil. *Revista Conrado*, 18(1), 522-529. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2366>

Cuevas , A., Arellano , A., & Serratos , E. (2016). Un análisis de la capacidad de respuesta: el incendio de El Colomo, Manzanillo, Colima, México. *Revista De Ciencias Sociales*(29), 46–67. Obtenido de <https://revistas.upr.edu/index.php/rcs/article/view/7396>

- Dargent , E. (2015). Capacidad de respuesta del Estado en el Perú: Crisis, desafíos y entorno cambiante. *Revista De Ciencia Política Y Gobierno*, 2(4), 11-22. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/cienciapolitica/article/view/14897>
- Defensoría del Pueblo. (2023). *Defensoría del Pueblo advierte deficiencias en parques y juegos infantiles de distritos de Lima*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advierde-deficiencias-en-parques-y-juegos-infantiles-de-districtos-de-lima/>
- Demuner , M., Becerril , O., & Ibarra , M. (2020). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53), 61-77. doi:<https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Duffuaa, S., Raouf, A., & Campbell, J. (2010). *Sistemas de mantenimiento*. México: Editorial Limusa.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición Administrativas y Sociales. *INNOVAR. Revista de Ciencias*, 15(25), 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/revista.oa?id=818>
- Durán , I. (2010). La teoría homeostática del bienestar: Bienestar psicológico y satisfacción por la vida en adultos mayores. *Revista Mexicana De Investigación En Psicología*, 2(1), 43-53. doi:<https://doi.org/10.32870/rmip.v2i1.114>
- Durán, J. (2010). La teoría homeostática del bienestar. Bienestar psicológico y satisfacción por la vida. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 2(1), 45-55. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=43922>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de*

la *Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Filgueiras , M., Martín , R., Curbelo , A., Santos , A., López , O., & Rivero , J. (2019). El Análisis Probabilista de Seguridad para la evaluación de la confiabilidad en sistemas técnicos complejos. *Ingeniería Energética*, 40(3), 203-211. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59012019000300203&script=sci_arttext&tlng=en

Fuentes, M. (2014). Del sufrimiento que el psicoanálisis alivia y las satisfacciones que posibilita. *Psicoanálisis ayer y hoy*(10), 1-10. Obtenido de <https://www.elpsicoanalisis.org.ar/nota/del-sufrimiento-que-el-psicoanalisis-alivia-y-las-satisfacciones-que-posibilita-mabel-fuentes/#:~:text=Sabemos%0placer%20como%20de%20displacer.>

García, F., Alfaro, A., Hernández, A., & Molina, M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 1(5), 232-236. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>

García, S. (2003). *Organización y gestión integral de mantenimiento*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Gondres , I., Lajes , S., & Castillo , A. (2018). Gestión del mantenimiento a interruptores de potencia. Estado del arte. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(2), 192-202.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000200192>

Grassetti, E. (2018). Satisfacción de necesidades y modelo social. *Psocial*, 4(1), 6-29. Obtenido de

<https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/psicologiasocial/article/download/2874/2450>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

INEI . (2020). Perú: Estimaciones y proyecciones de población por departamento, provincia y distrito, 2018-2020 . Lima : Instituto Nacional de Estadística e Informática .

Jerez, M., Llerena, S., & Zamora, R. (2018). Estudio de satisfacción poblacional a la red vial intercomunitaria Quisapincha -Pasa. *INNOVA Research Journal*, 3(3), 95–108. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n3.2018.445>

Jiménez, K., & Milano, T. (2006). Planificación y gestión del mantenimiento industrial. Un enfoque estratégico y operativo. Venezuela: Editorial Panapo.

Juárez, S., Julca , F., Vera , P., & Trelles , L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de ciencias sociales*, 27(3), 193-203. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>

Kaplan, R., & Norton, D. (2002). *Cuadro de Mando Integral (The Balance Scorecard)*. España: Ediciones Gestión.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Marketing*. Madrid: Pearson .

López , F., & Arenas , S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 1-18. Obtenido de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2413/2860>

- López, J., Trinchet, C., Pérez, R., & Vargas, J. (2021). Procedimiento para evaluar el mantenimiento en una flota de transporte de combustibles por carretera. *Ingeniería Mecánica*, 24(1), 1-14. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59442021000100001&script=sci_arttext&tlng=pt
- Martillo, J. (2018). Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9870/1/T-UCSG-POS-MAE-162.pdf>
- Martínez, L. (2007). Organización y planificación de sistemas de mantenimiento. Centro de altos estudios gerenciales. Venezuela: Instituto Superior de Investigación y Desarrollo.
- Mastny, L., & Cincotta, R. (2005). Analizando las conexiones entre población y seguridad. *Centro de Investigación para la Paz (CIP-Ecosocial)*, 1(1), 63-89. Obtenido de <https://www.fuhem.es/wp-content/uploads/2019/08/MASTNY-Lisa-Analizando-las-conexiones-entre-poblaci%C3%B3n-y-seguridad.pdf>
- Mejías , A., Godoy , E., & Piña , R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40), 1-12. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento Compendium*, vol. 21, núm. 40. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>

- Mesa, D., Ortiz, Y., & Pinzón, M. (2006). La confiabilidad, la disponibilidad y la mantenibilidad, disciplinas modernas aplicadas al mantenimiento. *Scientia et Technica*, 12(30), 155-160. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4830901.pdf>
- Narvaez, O. (2008). *Formulación y evaluación de proyectos*. Bogotá: Esucela Superior de Administración Pública.
- Nava, J. (2008). *Teoría del mantenimiento*. Venezuela: Universidad de los Andes.
- Norma ISO 9000. (2005). Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad. Sistemas de Gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario. Venezuela: Compendio.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50. doi: <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pérez, C. (2007). *Curso de indicadores de gestión*. Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Quispe, J. (2022). Gestión de Mantenimiento de Locales Escolares y Satisfacción de Usuarios de las Instituciones Educativas de la Provincia de Tarata, 2022. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99980/Quispe_VJDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, M., Viscaino, P., & Mera, A. (2018). Evaluación de un sistema de gestión de mantenimiento centrado en la confiabilidad (RCM). *Polo del Conocimiento*, 3(3), 148-

156. Obtenido de

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/635/pdf>

Rivero, M. (2023). Empatía, el arte de entender a los demás. *Búsqueda*(53), 94-106.

doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.8339159>

Rodríguez, J. (2008). *Gestión de mantenimiento. Introducción a la teoría del mantenimiento*.

Obtenido de <http://www.scribd.com/doc/7497765/Gestion-del-mantenimiento>

Rodríguez, J. (10 de Noviembre de 2008). *Gestión de mantenimiento. Introducción a la teoría*

del mantenimiento. Obtenido de <http://www.scribd.com/doc/7497765/Gestion-del-mantenimiento>

Rodríguez, N. (2022). La (no) satisfacción como fin. Voluntad, pulsión y deseo desde

Schopenhauer, Freud y Kierkegaard. *Acheronta*, 1(1), 1-15. Obtenido de <https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/51256>

Rojas, A. (2018). *Gestión de mantenimiento vial y su influencia en la satisfacción del usuario*

de la carretera Shapaja - Chazuta, 2018. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26015/Rojas_PA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez, M. (2022). La gestión del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad del

Distrito de Quellouno, provincia la Convención, cusco 2022. Universidad César Vallejo. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90954/Sanchez_LMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vega, D. (2019). *El espacio público en la ciudad del Cusco*. Universidad Nacional de San

Antonio Abad del Cusco. Obtenido de

https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/3697/253T20190061_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villar , L., Díaz , A., Infante , M., Vilalta , J., & Álvarez, A. (2022). Análisis de herramientas para el diagnóstico de la gestión del mantenimiento. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 493-510. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000100493&script=sci_arttext

Viscaíno , M., Villacrés, S., Gallegos, C., & Negrete, H. (2019). Evaluación de la gestión del mantenimiento en hospitales del instituto ecuatoriano de seguridad social de la zona 3 del Ecuador. *Ingenius. Revista de Ciencia y Tecnología*(22), 59-71. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-860X2019000200059&script=sci_arttext

Zapatero , J., & Ortega, D. (2020). Empatía, empatía histórica y empatía prehistórica : una aproximación conceptual desde la enseñanza de las Ciencias Sociales. *Didáctica de las ciencias experimentales y sociales*(38), 1-12. Obtenido de <https://roderic.uv.es/handle/10550/76270>

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Instrumento
Variable 1: Gestión de mantenimiento de parques recreacionales	Alpizar (2005) define la gestión de mantenimiento como todas las actividades desarrolladas con el objeto de conservar las instalaciones y los equipos en condiciones de funcionamiento seguro, eficiente y económico. Para aplicar efectivamente el mantenimiento, deberá disponerse de una base de datos que contenga información confiable de las maquinarias y contar con un plan de inspección oportuno.	Para Rodríguez (2008), la gestión del mantenimiento se define como el conjunto de actividades de diseño, planificación y control que tienen por objeto minimizar los costos asociados al mal funcionamiento de los equipos	Programación	- Actos preparatorios - Programación de actividades	Encuesta / Análisis documental
			Ejecución	- Gestión de cuentas de ahorro - Ejecución de acciones de Mantenimiento - Cierre de ejecución	Encuesta / Análisis documental
			Evaluación	- Evaluación de la ejecución	Encuesta / Análisis documental
Variable 2:			Confiability	- Limpieza y desinfección - Confianza en el personal	Encuesta

Satisfacción de los pobladores	La satisfacción del usuario se refiere a la evaluación subjetiva y positiva que un individuo hace de su experiencia al utilizar un producto, servicio o interactuar con un sistema en particular. Este concepto implica la percepción de que las expectativas del usuario han sido cumplidas o superadas, abarcando aspectos como la calidad, utilidad, accesibilidad y la eficacia general de la experiencia (Castillo, Cárdenas, & Palomino, 2020) .	El modelo SERVQUAL está diseñado para medir la satisfacción del usuario o cliente en el contexto de servicios. SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), se enfoca en la calidad del servicio y utiliza cinco dimensiones para evaluar la percepción del cliente: Confiability Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles		- Atención	
			Capacidad de respuesta	- Comunicación pertinente - Ofrece rapidez de respuesta - Atención oportuna - Resolución de reclamos	Encuesta
			Seguridad	- Personal Capacitado - Actitud de orientación del trabajador - Comprensión del usuario	Encuesta
			Empatía	- Horarios accesibles - Participación de festividades - Protocolo de atención - Simplificación de trámites - Mejora de procesos	Encuesta

			Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none">- Instalaciones físicas modernas- Uniforme de los trabajadores- Equipamiento tecnológico- Equipos visualmente atractivos	Encuesta
--	--	--	--------------------	---	----------

Anexo 02: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación de la gestión de mantenimiento de parques recreacionales y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023?	Determinar la relación de la gestión de mantenimiento de parques recreacionales y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023	La gestión de mantenimiento de parques recreacionales se relaciona significativamente con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023	Variable 1: Gestión de mantenimiento de parques recreacionales	Programación Ejecución Evaluación Confiability	<ul style="list-style-type: none"> - Actos preparatorios de Programación de actividades - Gestión de cuentas de ahorro - Ejecución de acciones de Mantenimiento - Cierre de ejecución - Evaluación de la ejecución - Limpieza y desinfección - Confianza en el personal - Atención - Comunicación pertinente - Ofrece rapidez de respuesta - Atención oportuna - Resolución de reclamos 	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental/transversal Población y muestra Pobladores del distrito de Santa Ana Muestreo: Probabilístico Técnicas: Encuesta Análisis Documental
¿De qué manera la programación se relaciona con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023? ¿En qué medida la ejecución se relaciona con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023? ¿De qué manera la evaluación se relaciona con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023?	Específicos Analizar la relación entre la programación y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023. Determinar la relación entre la ejecución y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023. Medir la relación entre la evaluación y la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.	Específicos La programación se relaciona significativamente con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023. La ejecución se relaciona significativamente con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023. La evaluación se relaciona significativamente con la satisfacción de los pobladores del distrito de Santa Ana, La Convención, Cusco-2023.	Variable 2: Satisfacción de los pobladores	Capacidad de respuesta Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado - Actitud de orientación del trabajador - Comprensión del usuario - Horarios accesibles - Participación de festividades - Protocolo de atención 	Instrumentos: Cuestionario Ficha de Análisis documental Procesamiento Excel SPSS

Encuesta dirigida a los pobladores del distrito de Santa Ana

Estimado, estamos llevando a cabo una encuesta centrada en la gestión de mantenimiento de los parques recreacionales y la satisfacción de los pobladores. Queremos conocer tus experiencias y opiniones para mejorar la calidad de estos espacios esenciales. Tu participación es fundamental; al responder sinceramente, contribuyes a la creación de entornos recreativos más agradables y adaptados a las necesidades de la comunidad. Toda la información proporcionada será tratada de manera confidencial, y agradecemos sinceramente tu colaboración para construir juntos un mejor Santa Ana.

Indicaciones: Marca con una (x) donde corresponda, no hay respuestas correctas e incorrectas; responda con sinceridad.

Variable: Gestión de mantenimiento

Dimensión: Programación	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. ¿Considera que la municipalidad planifica acciones previas para mantener los parques recreacionales en buen estado?					
2. ¿Crees que la planificación de la municipalidad para preparar y mantener los parques recreacionales es efectiva?					
3. ¿Consideras que las actividades planificadas por la municipalidad contribuyen eficientemente al cuidado y mantenimiento de los parques recreacionales?					
Dimensión: Ejecución	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

4. ¿Considera adecuada la forma en que la municipalidad maneja las cuentas destinadas al mantenimiento de los parques recreacionales?					
5. ¿Sientes que la gestión de las cuentas por parte de la municipalidad contribuye de manera efectiva al mantenimiento de los parques recreacionales?					
6. ¿Con qué frecuencia observas que la municipalidad lleva a cabo acciones para el mantenimiento de los parques recreacionales?					
7. ¿Considera adecuada la manera en que la municipalidad concluye las acciones de mantenimiento en los parques recreacionales?					
Dimensión: Evaluación	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
8. ¿Consideras adecuada la forma en que la municipalidad realiza las labores de mantenimiento en los parques recreacionales?					
9. ¿Consideras que la ejecución de las acciones de mantenimiento por parte de la municipalidad se realiza por completo y de manera frecuente?					
10. ¿Consideras que las actividades de mantenimiento de los parques recreacionales no limitan las actividades como tránsito, recreación, entre otras?					
11. ¿Considera que la información proporcionada por la municipalidad sobre el mantenimiento de los parques recreacionales es confiable y transparente?					

Variable: Satisfacción de los pobladores

Dimensión: Confiabilidad	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
12. ¿Se realiza el mantenimiento, limpieza o desinfección en los parques recreacionales con frecuencia por parte de la municipalidad?					
13. ¿Posee confianza en el personal encargado del mantenimiento de los parques recreacionales municipales en cuanto a su desempeño y atención a las instalaciones?					
14. ¿Considera adecuada la atención brindada por la municipalidad en relación con el mantenimiento y cuidado de los parques recreacionales?					
Dimensión: Capacidad de respuesta	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
15. ¿Considera pertinente la comunicación de la municipalidad					

sobre el mantenimiento de los parques recreacionales?					
16. ¿Considera que la municipalidad responde rápidamente a las necesidades y preocupaciones relacionadas con el mantenimiento de los parques recreacionales?					
17. ¿La atención por parte de la municipalidad en relación con el mantenimiento de los parques recreacionales es oportuna?					
18. ¿Considera que la municipalidad tiene la capacidad para resolver eficazmente los reclamos y problemas relacionados con el mantenimiento de los parques recreacionales?					
Dimensión: Seguridad	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
19. ¿Considera que el personal de la municipalidad encargado del mantenimiento de los parques recreacionales está adecuadamente capacitado para realizar sus funciones?					

20. ¿Existe una adecuada actitud de orientación del trabajador de la municipalidad hacia las necesidades y expectativas relacionadas con el mantenimiento de los parques recreacionales?					
21. ¿El personal de la municipalidad encargado del mantenimiento de los parques recreacionales demuestra comprensión hacia las inquietudes y sugerencias de los usuarios?					
Dimensión: Empatía	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
22. ¿Consideras que los horarios de los parques recreacionales son accesibles para satisfacer las necesidades de la comunidad?					
23. ¿Participa frecuentemente en festividades o eventos organizados en los parques recreacionales públicos?					
24. ¿Considera adecuado el funcionamiento de los parques recreacionales públicos en términos					

de eficiencia y cortesía por parte del personal de resguardo?					
25. ¿Consideras que los trámites para el reclamo o solicitud de mantenimiento de parques recreacionales públicos están simplificados para una experiencia más fácil y rápida?					
26. ¿Percibe una mejora de la condición de los parques recreacionales?					
Dimensión: Aspectos tangibles	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
27. ¿Piensa que las instalaciones físicas de los parques recreacionales públicos son modernas y actualizadas?					
28. ¿Considera adecuada la uniformidad del vestuario de los trabajadores municipales y los que resguardan los parques recreacionales?					
29. ¿Considera que el equipamiento disponible en los					

parques recreacionales mejorar la experiencia de los usuarios?					
30. ¿Encuentra visualmente atractivo los parques recreacionales públicos?					

Base de datos

ENCUESTADOS	PREGUNTAS															dimencion V1			dimensiones V2				satisfaccion de los pobladores	N-programacion	dimencion V1			dimensiones V2				N-satisfaccion de los											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	programacio	ejecucion	evaluacion	gestion de matenimiento	confiabilidad	opacidad de respuesta	seguridad			empatia	aspectos tangibles	N-ejecucion	N-evaluacion	N-gestion	N-confiabilidad	N-opacidad de respuesta		N-seguridad	N-empatia	N-aspectos tangibles								
1	4	2	3	2	5	3	2	3	2	1	3	1	4	5	3	2	1	4	2	1	3	2	1	4	9	30	10	10	6	10	10	46	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	
2	2	3	1	5	2	3	2	4	2	1	3	1	5	5	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	9	28	11	8	6	9	8	41	2	3	2	2	4	2	2	1	2	2	
3	3	2	2	3	1	3	5	3	5	3	2	1	2	2	1	3	5	4	2	3	1	3	5	4	7	31	5	13	6	17	13	54	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	
4	2	1	4	5	3	2	1	4	2	1	1	5	5	1	2	3	3	5	4	1	2	3	3	5	9	26	11	13	7	16	13	60	2	3	2	2	4	7	2	4	2	3	3
5	3	1	2	3	3	1	2	2	1	1	5	3	2	4	3	1	2	1	2	5	3	1	2	1	6	9	24	9	7	10	11	44	2	2	2	2	3	1	3	2	1	2	
6	3	2	4	5	3	2	1	4	2	1	2	2	2	5	2	1	3	3	2	5	2	1	3	3	9	29	9	9	9	14	9	50	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
7	2	1	4	2	1	5	5	1	2	3	3	5	4	5	3	2	1	4	2	2	3	2	1	4	7	29	14	10	7	11	10	52	2	3	2	3	5	2	2	2	2	2	
8	4	2	3	2	5	3	2	4	3	1	2	1	4	3	3	2	1	3	3	1	3	2	1	3	9	31	8	9	7	10	9	43	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	
9	2	3	1	5	2	2	2	5	2	1	3	3	2	5	3	2	1	2	5	2	3	2	1	2	6	28	10	8	10	12	8	48	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
10	3	2	4	2	1	3	1	4	5	3	2	1	4	2	1	3	5	4	2	3	1	3	5	4	14	30	7	13	6	17	13	56	3	1	4	3	2	3	2	3	3	2	
11	3	1	4	5	3	2	1	4	2	1	3	5	3	2	3	2	1	3	1	4	5	3	1	4	8	29	10	9	10	16	9	54	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
12	3	1	5	5	3	2	1	2	2	1	3	2	2	4	2	1	3	1	5	5	3	1	5	5	3	8	28	7	10	11	17	7	52	3	3	2	2	2	2	4	3	1	3
13	1	2	2	2	1	3	5	4	2	3	1	1	3	5	3	5	3	2	1	2	2	2	1	2	5	5	11	10	26	9	13	49	1	3	2	2	3	3	1	1	4	2	
14	1	5	5	1	2	3	3	5	4	1	2	3	2	1	4	2	1	1	5	5	1	1	5	5	11	32	7	8	11	8	15	54	4	2	3	3	2	2	4	3	4	3	
15	5	3	2	4	3	1	2	1	2	5	3	3	1	2	2	1	1	5	3	2	4	5	3	2	4	10	31	6	9	9	17	6	47	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2
16	2	2	2	5	2	1	3	3	2	5	2	3	2	1	4	2	1	2	2	2	5	2	2	2	5	6	29	6	9	9	13	9	46	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
17	3	5	4	5	3	2	1	4	2	2	3	1	5	5	1	2	3	5	4	5	3	5	5	4	12	34	11	9	14	20	9	63	4	3	3	3	4	2	5	4	2	3	
18	2	1	4	3	3	2	1	3	3	1	3	3	5	4	3	1	2	1	4	3	3	2	1	4	7	26	10	10	8	13	9	50	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	
19	3	3	2	5	3	2	1	2	5	2	3	3	2	2	2	5	2	1	3	2	5	3	3	2	8	31	6	11	10	16	10	53	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
20	2	1	4	2	1	3	5	4	2	3	1	1	3	1	4	5	3	2	1	4	2	2	1	4	7	28	5	14	7	10	14	50	2	3	2	2	1	4	2	2	4	3	
21	4	2	1	3	2	1	4	2	1	3	2	3	1	4	5	3	2	1	4	2	1	3	5	3	8	25	8	11	7	16	7	49	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2
22	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	3	1	5	5	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	4	5	21	9	11	5	14	1	46	1	2	2	2	3	3	1	3	1	2
23	4	2	3	1	3	5	4	2	3	1	3	2	1	2	2	1	3	5	4	2	3	1	1	3	9	31	5	11	9	13	11	49	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2
24	5	4	1	2	3	3	5	4	1	2	3	1	5	5	1	2	3	5	4	1	2	3	2	1	4	10	33	11	9	12	3	51	3	3	2	3	4	2	2	3	2	2	3
25	1	2	5	3	1	2	1	2	5	3	1	5	3	2	4	3	1	2	1	2	5	3	3	1	2	8	26	10	10	8	11	10	49	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2
26	3	2	5	2	1	3	3	2	5	2	1	3	3	2	5	2	3	2	1	4	2	1	2	2	10	29	6	11	3	12	7	46	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	
27	4	2	2	3	2	1	4	2	2	3	2	3	5	4	5	3	2	1	4	2	2	3	1	5	8	27	12	11	8	15	13	59	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	2	2	1	4	3	3	2	1	3	5	3	2	4	3	1	7	25	7	9	7	7	47	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	
29	2	5	2	3	2	1	2	5	2	3	2	3	3	2	5	3	2	2	2	5	2	3	2	2	9	29	8	11	9	14	9	51	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
30	4	2	3	1	3	5	4	2	3	1	3	2	1	4	2	3	1	1	3	1	4	5	3	2	1	3	31	13	9	9	10	11	48	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
31	1	1	5	5	1	1	5	5	1	2	3	3	5	4	4	2	1	3	5	3	2	3	2	1	4	7	30	12	10	10	15	10	57	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3
32	1	5	3	2	4	5	3	2	4	3	1	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	4	2	1	5	10	33	5	8	7	8	45	3	4	2	3	1	2	2	3	2	2	
33	1	2	2	2	5	2	2	2	5	2	1	3	2	4	2	3	1	1	3	5	3	5	1	2	2	26	8	10	9	13	13	53	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
34	3	3	5	4	5	3	5	4	5	3	2	1	4	2	5	4	1	2	3	2	1	4	2	5	5	11	42	7	12	6	17	14	55	4	5	4	2	4	2	3	2	3	3
35	1	2	1	4	3	2	1	4	3	3	2	1	3	3	1	2	5	3	2	1	4	2	2	3	4	10	26	11	8	12	7	43	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	
36	1	3	3	2	5	3	3	2	5	3	2	1	2	5	3	2	5	2	3	2	1	4	2	2	2	7	32	8	12	8	15	50	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
37	3	2	1	4	2	2	1	4	2	1	3	5	4	2	4	2	2	3	1	5	5	1	2	5	4	6	25	11	11	10	10	60	2	2	2	2	4	3	4	3	2	3	
38	2	1	4	2	1	3	5	3	2	3	2	1	3	3	1	3	5	3	2	4	3	1	4	3	1	10	28	5	10	10	15	49	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	
39	2	1	2	2	1	3	2	3	2	4	2	1	3	1	2	5	2	3	2	2	5	2	3	2	5	8	24	9	11	2	3	48	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	
40	3	5	4	2	3	1	1	3	5	3	5	3	2	1	4	2	3	1	1	3	1	4	5	1	4	16	35	6	10	5	16	50	4	1	4	3	2	2	1	3	3	3	
41	3	3	5	4	1	2	3	2	1	4	2	1	1	5	3	5	4	5	3	2	1	4	2	5	4	9	30	2	7	12	5	63	4	2	2	7	5	4	2	2	3	3	
42	3	5	4	5	3	5	4	5	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	3	2	1	3	11	40	11	10	7	12	51	4	4	5	3	4	4	2	2	2	3	3
43	4	1	4	3	2	1	4	3	3	2	1	3	3	1	2	5	3	3	1	2	2	1	3	2	4	10	26	2	2	13	5	43	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2
44	2	3	1	2	4	1	3	5	3	5	3	1	2	2	1	3	5	4	2	3	1	3	5	4	1	16	30	5	11	9	15	52	2	2	2	4	3	1	3				

Panel fotográfico







Juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

Datos del Experto: SORIA MORMONTOY, Jerónimo

Grado: Doctor

Título de la Investigación: "GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE PARQUES RECREACIONALES Y SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE SANTA ANA, LA CONVENCION, CUSCO-2023"

Objetivo: Validar instrumento

Objeto de análisis: Está conformada por 380 pobladores del distrito de Santa Ana - La Convención 2023.

Investigador: PEREZ PEREZ ALDAIR / QUISPE CRUZ BRAULIO

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1 (a)	2 (b)	3 (c)	4 (d)	5 (e)
1	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
3	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad			X		
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
9	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL					6	24	10

$$\text{COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: } C = \frac{a+b+c+d+e}{50} = 0.8$$

$$\text{CALIFICACION PORCENTUAL: } C * 100\% = 80$$

Para emitir su calificación final tomar en cuenta el recuadro:

CALIFICACIÓN	OBSERVACION
0% a 69%	Desaprobado
70% a 100%	Aprobado

CALIFICACION FINAL:

Aprobado

Santa Ana, 28 de Enero del 2024.

UNIVERSIDAD LÍDER PERUANA
 Dr. Jerónimo Soria Mormontoy
 Sello y firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

Datos del Experto: APAZA LIMA, Irving Maycoll

Grado: Magister

Título de la Investigación: "GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE PARQUES RECREACIONALES Y SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE SANTA ANA, LA CONVENCION, CUSCO-2023"

Objetivo: Validar instrumento

Objeto de análisis: Está conformada por 380 pobladores del distrito de Santa Ana - La Convención 2023.

Investigador: PEREZ PEREZ ALDAIR / QUISPE CRUZ BRAULIO

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1 (a)	2 (b)	3 (c)	4 (d)	5 (e)
1	Operacionalización de las variables	Metodología					X
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
3	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad			X		
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
9	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad					X
TOTAL					6	16	20

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = \frac{a+b+c+d+e}{50} = 0.84$

CALIFICACION PORCENTUAL: $C * 100\% = 84$

Para emitir su calificación final tomar en cuenta el recuadro:

CALIFICACIÓN	OBSERVACION
0% a 69%	Desaprobado
70% a 100%	Aprobado

CALIFICACION FINAL:

Aprobado

Santa Ana, 28 de Enero del 2024.



 MG. IRVING APAZA LIMA
 CONTADOR PUBLICO
 C C P T 13-1389

 Sello y firma del experto