



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL CON ÉNFASIS EN
LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA, SEGURIDAD Y TRANSPORTE
DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIUDADANO, PROPUESTAS DE
MEJORAS, SAN LUIS – 2017**

**PRESENTADO POR
MARGOT HURMINDA CHÁVEZ ORUÉ
ELIZABETH COMECA RIVERA
SERGIO RAUL POVES VIDAL**

**ASESOR
RENÁN QUISPE LLANOS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GOBIERNO Y
GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

LIMA – PERÚ

2019



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL CON ÉNFASIS EN
LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA, SEGURIDAD Y TRANSPORTE
DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIUDADANO, PROPUESTAS DE
MEJORAS, SAN LUIS – 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

MARGOT HURMINDA CHÁVEZ ORUÉ

ELIZABETH COMECA RIVERA

SERGIO RAUL POVES VIDAL

ASESOR:

MAG. RENÁN QUISPE LLANOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA, PERÚ

2019

Dedicatoria

A nuestras madres y padres que con su guía y apoyo constante han permitido nuestra formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	13
1.1. Antecedentes de la investigación.....	13
1.2 Bases teóricas.....	21
1.2.1.Gestión Pública.....	21
1.2.2.Gestión Municipal.....	27
1.3 Definición de términos básicos.....	35
CAPÍTULO II PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.1. Diseño metodológico.....	56
3.2. Diseño muestral.....	59
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	60
3.4. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información.....	64
3.5. Aspectos éticos.....	64
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	65
4. 1. Análisis descriptivo de la percepción del ciudadano sobre la gestión municipal del distrito de San Luis.....	65
4.1.1. Nivel de la percepción del ciudadano sobre la gestión municipal.....	65
4.1.2. Nivel de la percepción del ciudadano sobre las dimensiones de la gestión municipal.....	66
4.1.3. Análisis factorial de las dimensiones de la variable.....	73
4.2. Análisis descriptivo de la percepción del ciudadano sobre las variables explicativas.....	84
4.3. Análisis inferencial de la percepción del ciudadano sobre la gestión municipal del distrito de San Luis.....	88
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	92
CAPITULO VI PROPUESTA DE MEJORA	95
6.1. Fundamentación.....	95
6.2. Objetivos de la propuesta de mejoras.....	96
6.3. Metodología empleada en la propuesta de mejoras.....	96
6.4. Línea de Base.....	97

6.5. Prioridad de las dimensiones de la variable gestión municipal.....	98
6.6. Prioridad de los componentes e ittems de las dimensiones de la variable gestión municipal.....	98
6.7. Acciones de mejora propuestas.....	103
CAPITULO VII: ACCIONES PROPUESTAS DE ALTA PRIORIDAD.....	104
7.1. Servicio de seguridad ciudadana.....	104
7.2. Servicio de limpieza.....	106
7.3. Servicio de transporte público.....	107
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES.....	110
FUENTES DE INFORMACIÓN	113
ANEXO 1: CUESTIONARIO DE GESTION MUNICIPAL	116
ANEXO 2: ACCIONES DE MEDIANA Y BAJA PRIORIDAD	120
ANEXO 3: PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL.....	122
ANEXO 4: GESTIÓN DE SERVICIOS ABORDADOS EN OTROS PAÍSES DE LATINOAMERICA.....	125
ANEXO 5: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIOS DE EXPERTOS.....	129

|

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1 Distritos colindantes y similares al distrito de San Luis	4
Tabla 2 Presupuestos de gastos por categoría 4 distritos de Lima, 2017	5
Tabla 3 Resultados de preguntas dimensión Servicio de limpieza, distrito San Luis, 2017	67
Tabla 4 Resultados de preguntas dimensión Seguridad ciudadana, distrito San Luis, 2017	69
Tabla 5 Resultados de preguntas dimensión Servicio de transporte, distrito San Luis, 2017	71
Tabla 6 Varianza total explicada Servicio de limpieza, distrito San Luis, 2017	75
Tabla 7 Matriz de componentes rotados Servicio de limpieza, distrito San Luis, 2017	76
Tabla 8 Varianza total explicada, Servicio de Seguridad Ciudadana, distrito San Luis, 2017	78
Tabla 9 Matriz de componentes rotados Servicio de Seguridad ciudadana, distrito San Luis, 2017	80
Tabla 10 Varianza total explicada Servicio Transporte público, distrito San Luis, 2017	82
Tabla 11 Matriz de componentes rotados Servicio de transporte público, distrito San Luis, 2017	83
Tabla 12 Percepción de dimensiones de limpieza pública %	86
Tabla 13 Percepción de dimensiones de seguridad ciudadana	87
Tabla 14 Percepción de dimensiones de transporte publico	88
Tabla 15 Prueba Tau b de Kendall Limpieza publica y dimensiones	89
Tabla 16 Prueba tau b de Kendall Seguridad ciudadana y dimensiones	90
Tabla 17 Prueba Tau b de Kendall Transporte público y dimensiones	90
Tabla 18 Prioridades de las dimensiones de Gestión Municipal, Distrito San Luis, 2017	98
Tabla 19 Prioridades de los componentes del servicio de Seguridad ciudadana, distrito San Luis, 2017	99
Tabla 20 Prioridades de los ítems/componentes de Seguridad ciudadana, Dist. San Luis, 2017	99
Tabla 21 Prioridades de los componentes del servicio de Limpieza pública, Dist. San Luis, 2017	100
Tabla 22 Prioridades de los ítems/componentes del servicio de Limpieza Publica, Dist. San Luis, 2017	100
Tabla 23 Prioridades de los componentes del servicio Transporte público, Dist. San Luis, 2017	101
Tabla 24 Prioridades de los ítems/componentes servicio de Transporte público, Dist. San Luis, 2017	102
Tabla 25 Acciones propuestas de alta prioridad, Seguridad ciudadana	104
Tabla 26 Acciones propuestas de mediana y baja prioridad, Seguridad Ciudadana	106
Tabla 27 Acciones propuestas de mediana y baja prioridad, Limpieza Pública	120
Tabla 28 Acciones propuestas de mediana y baja prioridad, Limpieza Pública	120
Tabla 29 Acciones propuestas de mediana y baja prioridad, Transporte publico	121
Figura 1 Nivel de la percepción ciudadana sobre Gestión Municipal Distrito San Luis, 2017	65
Figura 2 Nivel de percepción ciudadana Servicio de Limpieza, distrito San Luis, 2017	66
Figura 3 Nivel de percepción ciudadana Servicio Seguridad Ciudadana, distrito San Luis, 2017	67
Figura 4 Nivel de percepción ciudadana Servicio de Transporte, distrito San Luis, 2017	70
Figura 5 Nivel comparativo de las dimensiones de la Gestión Municipal, distrito San Luis, 2017	71
Figura 6 Grafico de sedimentación Servicio de limpieza, distrito San Luis, 2017	75
Figura 7 Grafico de sedimentación Servicio de Seguridad ciudadana, distrito san Luis, 2017	79
Figura 8 Grafico de sedimentación Servicio de transporte público, distrito San Luis, 2017	83

RESUMEN

La investigación se llevó a cabo con la finalidad de determinar la percepción del ciudadano del distrito de San Luis en lo concerniente a la gestión municipal enfocada en los servicios de limpieza, seguridad y transporte con el objeto de elaborar una propuesta de mejora. El estudio se hizo sobre una muestra de 300 pobladores del distrito. En general, la percepción del ciudadano sobre la gestión municipal en el distrito de San Luis es que el 19.7 % la califica de buena, el 63.3% la califica de regular, y el 17 % la considera deficiente. Respecto de la dimensión servicio de limpieza de la variable gestión municipal, el ciudadano percibe que es regular en un 57.3 %, 16.7 % que es deficiente y 26 % que es buena. En cuanto a la dimensión seguridad ciudadana de la variable gestión municipal la percepción del poblador del distrito de San Luis, la mayoría percibe que es regular (48 %), asimismo el 33.3 % opina que es deficiente, 6.7 % muy deficiente y apenas el 12% considera que es buena. Sobre la dimensión servicio de transporte público de la variable gestión municipal, el 69 % considera que es regular, el 16.3 % que es deficiente, y solo el 14.7 % que es buena. Tomando en consideración los resultados de la encuesta de cada dimensión de la variable –servicio de limpieza, de transporte público y de seguridad ciudadana- así como del análisis factorial efectuada se presenta una propuesta de mejoras basado en evidencias empíricas.

Palabras Clave: gestión municipal, percepción ciudadana, limpieza pública, seguridad ciudadana, transporte público.

ABSTRACT

The investigation was carried out in order to establish what is the citizen's perception of municipal management in San Luis district respect the cleaning, the security and the transportation services, and elaborate improvement proposals. The study was made of a sample of 300 inhabitants of the district; in general, the citizen's perception of municipal management in the district of San Luis is that 63.3% classify it as regular, 17% consider it to be poor and 19.7% that is good. Respect the cleaning service the dimension of the municipal management variable, the citizen perceives that it is regular in 57.3%, 16.7% that is deficient and 26% that it is good, in terms of the citizen security dimension of the municipal management variable, the perception of the majority of the residents of the San Luis district perceive that it is fair (48%), 33.3% think it is deficient, 6.7% very poor and only 12% think it is good; on the public transport service dimension of the variable municipal management the great majority (69%) considers that it is regular, 16.3% that is deficient and only the 14.7% that is good. Taking into consideration the results of the survey of each dimension of the variable -cleaning service, public transport and citizen security as well as the factorial analysis we carried out, a proposal for improvements based on empirical evidence is presented.

Keywords: municipal management, citizen perception, public cleanliness, citizen security, public transport,

INTRODUCCIÓN

En principio, cabe mencionar que los gobiernos locales cumplen el rol crucial de promover el desarrollo y la economía local, la prestación de los servicios públicos en armonía con las políticas, planes nacionales y regionales de desarrollo, tal como lo señala el artículo 195° de nuestra Constitución Política, en el cual se encuentran plasmados las competencias que ostentan, entre las que se encuentran organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad.

La Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala en su Artículo X: Promoción del Desarrollo Integral, que los gobiernos locales promueven el desarrollo integral, para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental. La promoción del desarrollo local es permanente e integral, y está a cargo de las municipalidades provinciales y distritales en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar mejores condiciones de vida en su población.

En esa línea, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que dispone que el Estado asigna sus recursos, diseña sus procesos, define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos, sin perder sus objetivos esenciales, es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno. Ello significa que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas y en función de ello, establecer las funciones y los procesos de gestión

que permitan responder mejor a esas necesidades con los recursos y capacidades disponibles en cada momento presente.

En atención a lo mencionado, es evidente que los esfuerzos de los gestores públicos deben estar orientados no solo al manejo eficiente de los recursos que administran, sino además deben prestar especial atención en cómo son empleados a fin de satisfacer de manera óptima las expectativas y necesidades del ciudadano respecto de los servicios que utiliza. Sobre esto último, es importante tener pleno conocimiento de la opinión ciudadana en relación al desempeño de la gestión municipal, visto como la satisfacción que muestra en relación a los servicios que el gobierno local le provee.

Es en este contexto que nos abocamos a abordar la gestión municipal del distrito de San Luis en cuyo Portal Web Institucional consigna los servicios que brinda entre los cuales se encuentran: Licencias de funcionamiento, DEMUNA, tránsito y mantenimiento urbano, limpieza pública, seguridad ciudadana, entre otros. En este punto, consideramos pertinente realizar un análisis comparado de tres distritos que tienen similar área y población, conforme se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 1 Distritos colindantes y similares al distrito de San Luis

Distritos	Área (km²)	Población	Densidad (/km²)
Jesús María	4.57	71,589	15,664.9
Magdalena del Mar	3.61	54,656	15,140.2
San Luis	3.49	57,600	16,504.3
Lince	3.03	50,228	16,576.9

Fuente: INEI, datos población proyectada por distrito. (<https://proyectos.inei.gob.pe/web/poblacion/>)

Elaboración: Resistas

Conforme se observa los distritos son similares tanto en área geográfica, población y densidad poblacional, sin embargo, los recursos que destinan estos distritos a los

servicios que proporcionan difieren en gran medida a los que asigna el distrito de San Luis, lo cual se desprende del análisis de la Tabla 2.

Tabla 2 Presupuestos de gastos por categoría 4 distritos de Lima, 2017

CATEGORIA PRESUPUESTAL	San Luis		Jesus Maria		Magdalena Del Mar		Lince	
	PIM	Estructura %						
0016: TBC-VIH/SIDA	161,217	0.5%	116,160	0.1%	84,326	0.2%	118,272	0.3%
0030: REDUCCION DE DELITOS Y FALTAS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD CIUDADANA	1,691,457	5.7%	10,003,345	12.8%	5,011,435	9.6%	5,034,189	11.3%
0036: GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS	131,353	0.4%	9,734,935	12.5%	9,102,555	17.5%	6,068,680	13.7%
0041: MEJORA DE LA INOCUIDAD AGROALIMENTARIA	16,328	0.1%	5,000	0.0%	765	0.0%	9467	0.0%
0068: REDUCCION DE VULNERABILIDAD Y ATENCION DE EMERGENCIAS POR DESASTRES	178,313	0.6%		0.0%	376,407	0.7%	180,355	0.4%
0101: INCREMENTO DE LA PRACTICA DE ACTIVIDADES FISICAS, DEPORTIVAS Y RECREATIVAS	48,009	0.2%	1,329,265	1.7%	2,750,018	5.3%	1,760,412	4.0%
0108: MEJORAMIENTO INTEGRAL DE BARRIOS		0.0%		0.0%	5,009,577	9.6%	3317129	7.5%
0109: NUESTRAS CIUDADES	200,000	0.7%		0.0%		0.0%		0.0%
0117: ATENCION OPORTUNA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN PRESUNTO ESTADO DE ABANDONO		0.0%		0.0%		0.0%	10,138	0.0%
0138: REDUCCION DEL COSTO, TIEMPO E INSEGURIDAD EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE	331,080	1.1%	6,475,706	8.3%	5,009,577	9.6%	3,317,129	7.5%
0142: ACCESO DE PERSONAS ADULTAS MAYORES A SERVICIOS ESPECIALIZADOS	36,750	0.1%	2,660	0.0%		0.0%		0.0%
9001: ACCIONES CENTRALES	10,940,587	37.1%	19,968,982	25.6%	12,120,812	23.3%	8,822,318	19.9%
9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PRODUCTOS	15,722,097	53.4%	30,272,108	38.9%	12,532,745	24.1%	15,771,140	35.5%
TOTAL PRESUPUESTO GASTOS	29,457,191	100.0%	77,908,161	100.0%	51,998,217	100.0%	44,409,229	100.0%

Fuente: Consulta amigable MEF

Elaboración: Tesistas

En el presente trabajo de investigación nos enfocaremos en los servicios de limpieza pública, transporte y seguridad ciudadana que brinda el gobierno local de San Luis, debido a que conforme se detalla en la tabla 2 es el distrito que menos presupuesto asigna a los tres servicios en estudio, así tenemos en términos porcentuales la proporción del presupuesto acumulado en los tres servicios de cada distrito:

San Luis	7.2 %
Jesús María	33.6%
Magdalena del mar	36.7%
Lince	32.5%

Esta asimétrica estructura de presupuesto supone que el distrito materia de estudio presenta una menor atención e incluso calidad respecto a la prestación de servicios

de limpieza, seguridad ciudadana y transporte en relación a sus pares, por lo que, se hace necesario analizar cómo están siendo otorgados y percibidos por el ciudadano del distrito de San Luis, obteniendo los tres una representación menor a la décima parte del presupuesto.

En el contexto actual de nuestro país los niveles de inseguridad ciudadana se han incrementado sustancialmente en la última década, así como los problemas de transporte y tránsito, y la existencia de una ineficiente disposición de residuos sólidos domiciliarios, ante lo cual consideramos relevante abocarnos al estudio de los acotados servicios.

Ahora bien, en relación a la limpieza pública el distrito de San Luis se encuentra entre las 17 municipalidades de Lima Metropolitana que destinan parte de los residuos sólidos recolectados al reciclaje, no obstante, hay ciertos aspectos que requieren de mejoras, y otros que pueden ser optimizados, tales como: aspectos técnicos de la recolección, limpieza de calles y disposición final, además se requiere también aplicar los nuevos conceptos relacionados al financiamiento de los servicios, los enfoques de descentralización y mayor participación del sector privado, los factores concomitantes de salud, del ambiente, de pobreza en áreas marginales urbanas y de educación, y participación comunitaria. En cuanto a la percepción del ciudadano acerca de este servicio, el 22.4% considera a la falta de limpieza pública y acumulación de residuos sólidos como el problema más importante que afecta la calidad de vida de las personas; el 40.8% de la población se siente poco y nada satisfecho con la limpieza pública y recolección de residuos sólidos.

Por otro lado, en relación a la seguridad ciudadana, el Instituto Nacional de Estadística e Informática, ejecutó el Registro Nacional de Municipalidades 2016, el estudio obtuvo en relación a este servicio que hay un efectivo de serenazgo por 936 habitantes en el distrito de San Luis, y 20 cámaras de video vigilancia operativas, lo cual resulta insuficiente para cubrir su ámbito territorial.

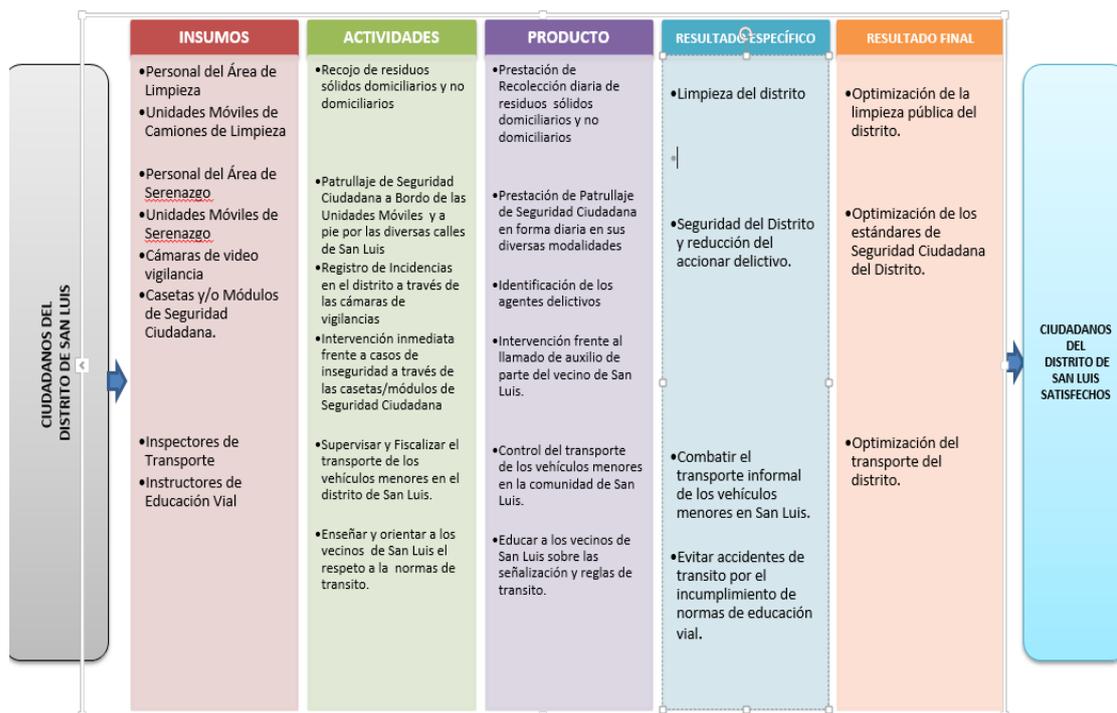
La situación de inseguridad que vive el país, se replica en este distrito, donde según sus vecinos existen zonas peligrosas tales como las aledañas al Mercado de Frutas, sumado a diversos peligros a los que se exponen al transitar por tramos solitarios y/o poco iluminados. Frente a ello, la Gerencia de Seguridad Ciudadana del Municipio viene ejecutando medidas a fin de reforzar la vigilancia a través de un trabajo integrado entre el patrullaje de la Policía y el Serenazgo en sus modalidades de agentes a pie, camionetas para patrullaje y motocicletas, sumado a las cámaras de video vigilancia que vienen implementando; sin embargo, este esfuerzo al parecer resulta insuficiente por cuanto según el Plan Local de Seguridad Ciudadana y Convivencia Social 2017, la percepción de la ciudadanía frente a la inseguridad ha ido en aumento, pasando de un 86.2% que la calificó como muy insegura en el 2011 a un 88.2%. **(Municipalidad Distrital de San Luís, 2017).**

En cuanto al transporte, la ubicación del distrito de San Luis ofrece a sus pobladores acceso rápido, desde dos de sus principales avenidas, hacia vías de tránsito terrestre nacional como lo son la Carretera Panamericana, que atraviesa el país de norte a sur; y la Carretera Central a través de la cual se puede acceder a las ciudades y departamentos ubicados en la zona central del país. Igualmente, para

el sistema de transporte interurbano que ha sido modernizado dentro de la última década se cuenta dentro del distrito con estaciones de conexión tanto para la Línea 1 del Metro de Lima, como para el Metropolitano. De esta forma las alternativas de rutas de acceso desde y hacia el distrito de San Luis son varias y lo mantienen interconectado con las distintas zonas de Lima. **(Benites, Durán, Rodríguez y Valdivia, 2018)**. No obstante, el servicio de transporte tiene entre sus principales problemas la circulación de mototaxis del distrito de Ate hacia el distrito de San Luis y viceversa, ocasionando congestión vehicular en varias avenidas del distrito.

Sobre esto último, es pertinente contextualizar el transporte en el distrito de San Luis tomando como marco de análisis a Lima Metropolitana, sobre el particular, solo un 6% está satisfecho con el servicio, un 30% se declara ni satisfecho ni insatisfecho, y un importante 64%, insatisfecho. A nivel de los sectores socioeconómicos, la insatisfacción es equivalente, aunque el sector A/B presenta unos puntos porcentuales más (66% versus 62% para los sectores C y D/E). Si se evalúa la insatisfacción según zonas de Lima, los habitantes de Lima Centro y Lima Norte son los más insatisfechos (67%) frente a un 60% de Lima Sur y Este.

La cadena de valor de los servicios materia de investigación se muestra a continuación:



Visto lo anterior, es claro que los esfuerzos de los gestores públicos deben estar orientados no solo al manejo eficiente de los recursos que administran, sino además se debe prestar especial atención a como son proveídos a fin de mejorar la calidad de vida de las personas, lo cual se verá reflejado en la percepción acerca de la oportunidad y calidad del servicio recibido.

En función de lo previamente expuesto, el presente trabajo investigativo propone analizar como los vecinos del distrito de San Luis perciben y conceptúan la gestión municipal en relación con la prestación de los servicios de limpieza, seguridad y transporte, lo cual permitirá identificar las deficiencias percibidas y plantear líneas correctivas en base a dicha evaluación.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de percepción del ciudadano sobre la gestión municipal en el distrito de San Luis, respecto a los servicios de limpieza, seguridad y transporte, y que mejoras se deben proponer, 2017?

Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es el nivel de percepción de la ciudadanía respecto de la gestión municipal en el distrito de San Luis, en relación al servicio de limpieza, 2017?

PE2. ¿Cuál es el nivel de percepción de la ciudadanía respecto de la gestión municipal en el distrito de San Luis, en relación al servicio de seguridad, 2017?

PE3. ¿Cuál es el nivel de percepción de la ciudadanía respecto de la gestión municipal en el distrito de San Luis, en relación al servicio de transporte, 2017?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

OG: Establecer cuál es la percepción del ciudadano sobre la gestión municipal en el distrito de San Luis respecto a los servicios de limpieza, seguridad y transporte, y propuesta de mejoras, 2017.

Objetivos específicos

OE1. Conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la gestión municipal del distrito de San Luis, en relación al servicio de limpieza, 2017.

OE2. Determinar la percepción de la ciudadanía respecto a la gestión municipal del distrito de San Luis, en relación al servicio de seguridad, 2017.

OE3. Establecer la percepción de la ciudadanía respecto a la gestión municipal del distrito de San Luis, en relación al servicio de transporte, 2017.

Justificación de la investigación

En líneas generales, se percibe en el Perú gran disconformidad de los ciudadanos en relación a la gestión que desempeñan las autoridades entre ellas los alcaldes distritales, que en muchos casos se circunscriben solo a una apreciación general; en ese sentido, surge la necesidad de un estudio detallado que revele la situación de la gestión municipal desde la apreciación del ciudadano, esto es, el vecino quien es el que hace uso de manera directa de los servicios, esto permitirá que las autoridades enfoquen sus esfuerzos en eliminar las deficiencias que estén presentándose, así como optimizar aquello que lo requiera, todo ello en aras de brindar servicios de calidad al ciudadano.

La investigación muestra su relevancia social, en el hecho que con los resultados y conclusiones a que se arriben se va a beneficiar e involucrar a todos los ciudadanos que viven en el distrito de San Luis, se busca que la gestión municipal no solo sea un espacio de desconcentración de poder estatal, sino que además logre una gestión participativa y coordinada con los diversos agentes del territorio.

En otro extremo, este trabajo servirá de base para que el Alcalde, Regidores y los funcionarios del Municipio de San Luis puedan establecer líneas y cursos de acción sobre una base sólida buscando otorgar servicios de calidad a los ciudadanos.

En el ámbito académico; contribuye a mostrar la situación de la percepción ciudadana acerca de los servicios que recibe de forma específica en el distrito,

también permite el uso de los resultados que contribuirán al desarrollo de la localidad. Estos resultados, son la base para la elaboración de las propuestas de mejoras, lo que le da sustento teórico y empírico a dicha propuesta.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

De las investigaciones realizadas sobre el tema se encontraron los siguientes antecedentes de la investigación;

De Carácter Internacional

Hernández y Pérez (2013), en México publicaron su artículo científico “*Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*”.

Esta investigación describe y caracteriza cuáles son las dimensiones de los servicios públicos que determinan la satisfacción ciudadana en la gestión municipal. Metodología: Para lograr los objetivos de esta investigación se decidió utilizar un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, a través de la aplicación de un cuestionario estructurado a 1216 individuos, que incluyó preguntas sobre satisfacción y otras actitudes en relación con diferentes servicios y políticas públicas. Resultados: Se encontró que los ciudadanos conceden una gran importancia a los servicios públicos, le atribuyen un papel clave en el aseguramiento de algunos servicios básicos que son ampliamente aceptados por la ciudadanía; que tiene un alto peso cultural en cercanía y confianza. Se concluye que el Gobierno municipal mantiene una relación estrecha con la comunidad que le demanda servicios, atención, seguridad y mejor calidad de vida. (p.1)

Gutiérrez, Vázquez y Cuesta (2013), publicaron en Colombia su artículo científico “*Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local:*

Un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad’.

El presente trabajo trata de contribuir a la mejora de las relaciones entre las pequeñas administraciones públicas locales y los ciudadanos a través del análisis de la relación entre la calidad y la satisfacción, además de examinar cómo se vinculan con la credibilidad que los usuarios de los servicios tienen de las instituciones. Metodología: Estudio de tipo cuantitativo-descriptivo, se aplicó un cuestionario ad hoc con entrevistas piloto, sobre una muestra de 400 ciudadanos. Se obtuvo Resultados : a) Por medio de las opiniones vertidas por los ciudadanos, los resultados obtenidos permiten plantear una serie de propuestas y políticas públicas para la mejora de la calidad de los servicios de las administraciones, que reviertan directamente en la satisfacción y credibilidad, b) a partir de la percepción de los ciudadanos, se puede conseguir la mejora de la calidad de los servicios públicos, y a través de estos, de la satisfacción y credibilidad, como medida del buen funcionamiento de la organización.(pp. 152-153).

Martínez, Murilo, y Vásquez (2014), en Guatemala publican su investigación *“Evaluación de la gestión municipal para elevar la capacidad de gobierno. El caso de Tlalnepantla de Baz”*.

El objetivo del trabajo es conocer la opinión de los ciudadanos respecto del funcionamiento municipal y conocer el impacto de los cambios realizados en los servicios públicos ofertados. Metodología: Investigación cuantitativa-descriptiva, método de la encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario. Se hizo sobre una población de 793,676 habitantes con una

muestra de 1,600 ciudadanos. Resultados : a) existe un 40 % de aprobación por parte de la población acerca de la actual gestión municipal, pero que se da mayormente en los niveles socio económicos altos mientras que en los medios - bajos es moderada aunque no de rechazo, b) los principales problemas están relacionados con la labor policial (seguridad ciudadana, drogadicción, corrupción), seguido de aspectos relacionados a la circulación de vehículos, empleo etc., c) La población reconoce como logro de la actual gestión aspectos como construcción de puentes, limpieza y recolección de basura, bacheo, alumbrado, agua potable y seguridad.

Márquez, Ramos y Mondragón (2013), en México desarrollan su investigación titulada "*Percepción ciudadana del manejo de residuos sólidos municipales. El caso Riviera Nayarit*".

Metodología: Estudio exploratorio, descriptivo, método de la encuesta con un instrumento (cuestionario) de 29 reactivos, se aplicó para saber la percepción ciudadana sobre el manejo de los residuos sólidos municipales, se seleccionó una muestra con un nivel de confianza de 95 por ciento y un error estimado de ± 5 , con un tamaño de muestra de 393 personas. Resultados: a) Los ciudadanos de Bahía de Banderas percibieron el manejo de sus residuos sólidos como más eficiente (bueno, con 91.3 por ciento), sinónimo de su configuración como destino turístico y de una mayor atención por parte del servicio de limpia municipal, b) los encuestados manifestaron que, si a éstos no se les daba un manejo adecuado, se reflejaría en el corto plazo en la disminución del número de visitantes. Dicha percepción fue diferenciada, y la

comunidad hizo propuestas para que mejore el manejo integral de los residuos. (p.1).

Atay, González, Cáceres, Rodríguez, Montero y Núñez (2013), publicaron los resultados de su investigación "*Percepción de la comunidad sobre la gestión municipal en el Estado Anzoátegui-Venezuela*".

Este trabajo trata de determinar la importancia de los factores considerados en la gestión municipal, de los municipios urbanos: Bolívar, Sotillo, Urbaneja y Guanta, y el municipio rural Peñalver del Estado Anzoátegui, Venezuela. Metodología: Esta investigación tiene un enfoque empírico de análisis político con un diseño de campo, en base al método de evaluación se empleó encuestas de prestación de servicio, se aplicó un cuestionario a una muestra auto ponderada de 400 habitantes por municipio, cuya confiabilidad fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,7), utilizándose la técnica de regresión lineal multivariable en el análisis estadístico. Resultados: a) La participación ciudadana y la respuesta a las necesidades resultaron ser los factores más importantes que afectan la percepción de la gente a la hora de evaluar a los gerentes públicos locales, b) Las relaciones o "contacto" con las comunidades son las que reflejan mayor importancia en este estudio, que, de ser atendidas, cabría esperarse un impacto positivo en la atención de las otras necesidades de la colectividad, orientándose hacia la satisfacción de los habitantes. Esto traería como consecuencia una sinergia entre el trabajo de los ciudadanos y las actividades de las autoridades municipales para optimizar los programas pautados en la gestión municipal. (pp. 169-170).

De Carácter Nacional

Jaramillo (2017), desarrolla su tesis denominada *“El gobierno local y la seguridad ciudadana en la Municipalidad de Comas 2017”*.

Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el gobierno local y la seguridad ciudadana en la Municipalidad de Comas 2017. Metodología: El método empleado por la fue el hipotético-deductivo, el diseño fue no experimental, transversal de nivel correlacional. La población estuvo restringida a los vecinos adultos residentes en el distrito de Comas, con una edad entre los 18 y 60 años. El tipo de muestreo fue probabilístico y el tamaño de muestra fue de 384 vecinos. Resultados: a) Se comprobó una tendencia decreciente a partir de los resultados obtenidos, en el que predomina el nivel malo a regular en el gobierno local y una tendencia creciente de regular a buena en la seguridad ciudadana, b) se comprobó una tendencia decreciente a partir de los resultados obtenidos según los vecinos, en que predomina el nivel regular a malo en el compromiso de las autoridades del gobierno local y una tendencia creciente de regular a buena en la seguridad ciudadana.(pp. 67-68).

Jiménez (2016), desarrolla su tesis titulada *“Obligaciones de los actores involucrados en el “Programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios en viviendas urbanas de la Municipalidad Distrital de La Victoria – Chiclayo”*.

Tuvo como objetivo general evaluar el avance en la ejecución de dicho Programa a partir del cumplimiento de las obligaciones de los actores involucrados. Para así presentar recomendaciones que promuevan la

continuidad de este programa. Metodología: Esta tesis se ha desarrollado de acuerdo a las pautas de la investigación cualitativa, siguiendo un diseño emergente. Resultados: se identificaron tres factores asociados a cada actor involucrado que pueden favorecer o limitar sus obligaciones dentro del programa, estos factores se clasificaron en administrativos, económicos y culturales. Con ello se concluye que, la Municipalidad de la Victoria adolece de instrumentos capaces de tratar con los aspectos culturales de los actores involucrados además de la no institucionalización del programa en la municipalidad. (p. IX).

Cobián (2016), presenta su investigación denominada “*La percepción de la gestión del servicio de limpieza pública y su relación con el nivel de satisfacción ciudadana en el Sector N° 6 del distrito de Huaral, 2015*”.

Tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión del servicio de limpieza pública y el nivel de satisfacción ciudadana, Metodología: El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, el total de las viviendas del sector mencionado es de 938, el muestreo es aleatorio, el tamaño de la muestra es de 272 viviendas. Resultados: La investigación muestra que no existe evidencia para afirmar que la percepción de la gestión servicio de limpieza pública se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción ciudadana, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.097 y un p- valor =0.11>0.05, el cual no representó una moderada asociación entre las variables. Sin embargo, para el contraste de las hipótesis

específicas se identificó una que, si tiene relación directa pero baja y significativa con la satisfacción de la ciudadanía y es el cumplimiento de las actividades establecidas en el plan operativo institucional respecto a limpieza pública, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.136 y un p- valor =0.025<0.05. (pp. xii-xiii).

Mejía (2015), presenta el resumen de su investigación denominada “*Las estrategias municipales de mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana: un análisis de la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima entre el 2010 y el 2014*”.

Metodología: Investigación de carácter descriptivo enmarcándose en un enfoque metodológico de corte cualitativo. Resultados: a) La seguridad es un problema público, en la medida que es una necesidad de la comunidad el que se le provea de seguridad, b) es relevante garantizar la seguridad de la ciudadanía. Para esto, se deben poner en prácticas políticas públicas en materia de seguridad que sean adecuadas. El fin de las políticas públicas es solucionar los problemas públicos que se presenten en la sociedad, c) Una de las herramientas importantes para combatir el delito es la información acerca de la seguridad. (pp. 61-63).

Rivera (2017), desarrolla su tesis “*Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016*”.

El objetivo principal es determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal de Transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016. Metodología: La metodología aplicada fue del enfoque

cuantitativo, diseño de investigación no experimental, del tipo correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 254 usuarios de los buses Corredores azules” y “Metropolitano” que transitan en Lima Cercado. Se utilizaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Resultados: Existe relación significativa entre Gestión Municipal y satisfacción del usuario. Descubriendo un valor calculado donde $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,849; lo cual indica que existe una correlación significativa. (p. XI)

Tejeda (2014), lleva a cabo una investigación denominada “*Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*”.

Metodología: Es de tipo inductivo y deductivo, descriptivo y explicativo, se utilizó muestreo por conveniencia a los directivos de la municipalidad. Resultados: La toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidos en el ámbito interno, solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza (55.91 %), la toma de decisiones no se ha constituido en un instrumento importante en la Gestión Gerencial Regional y siendo una función estratégica requiere para su aplicación el aporte de las ciencias de la conducta humana orientado a innovar, optimizar el fortalecimiento de la administración; la capacitación en Gobierno Regional del Callao se ha desarrollado en forma limitada considerándose como una actividad regular y la modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión.

1.2 Bases teóricas

Para el desarrollo del presente Trabajo de Investigación consideramos pertinente abordar la gestión pública como marco general, en mérito a que es punto de partida de la gestión un gobierno local

1.2.1. Gestión Pública

La publicación "Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú", aborda la innovación como parte de la historia de la humanidad y está vinculada al desarrollo.

A finales de la década de 1970, el uso del término se extendió a la administración pública, considerándose un componente fundamental para emprender reformas y modernización. Esto último entendido como una reacción que intentó cambiar la burocracia del Estado caracterizada por la rigidez del formalismo normativo y procedimental de sus funcionarios; la estructura organizativa jerárquica; y la toma de decisiones centralizada y politizada, que habían generado una creciente insatisfacción de los ciudadanos con la prestación de los bienes y servicios públicos. A fines de esa década, el comportamiento organizacional de la administración pública toma como punto central la práctica de innovaciones en la gestión para transformar la inercia y la ineficiencia de la burocracia (**Ganoza, 2015**).

En este contexto se gesta un sentimiento antiburocrático que plantea la necesidad de contar con una nueva gestión pública consistente en ejecutar modelos de la administración privada que permitan el desarrollo de la libertad creativa y la

capacidad de gerenciar el cambio para afrontar los retos y los desafíos socioeconómicos, y con ello atender las demandas, los problemas y las necesidades ciudadanas. Se buscaba otorgar a los gerentes públicos herramientas para ejecutar sus tareas en forma flexible, eficiente y transparente, estimulando el liderazgo y la innovación en el sector público. A partir de ese momento, el movimiento de NGP se traduce en dos propuestas claves: la reforma y la modernización del Estado.

En relación al extracto de dicha publicación es pertinente señalar que la administración pública de hoy demanda perfiles de profesionales que pueda llevar adelante proyectos, cumplir objetivos y obtener resultados en la aplicación de las políticas públicas. Para ello, el gestor público moderno deberá adquirir durante su formación algunas habilidades imprescindibles, como:

- Liderazgo: Teniendo como objetivo el guiar a los equipos hacia las metas, enfocarlos en los resultados y poner en práctica políticas públicas beneficiosas para los ciudadanos es imprescindible. Sin liderazgo, las políticas públicas no pasarían de ser promesas o buenas intenciones.
- Planificación: Desarrollar habilidades de planificación, le permite a los gestores públicos modernos proyectar soluciones a futuro para ejecutar políticas públicas a largo plazo siguiendo una hoja de ruta.
- Comunicación Asertiva: Un buen comunicador logra hacerse entender claramente en el equipo, en público, por escrito o a través de cualquier medio por el cual se comunique, sabe manejar el lenguaje correctamente, conoce su audiencia y transmite sus ideas con facilidad.

- **Adaptabilidad:** Los mejores servidores públicos son aquellos que saben adaptarse a las mutaciones del entorno sin perder de vista objetiva, es decir, la ejecución eficiente de las políticas públicas.
- **Creatividad:** La creatividad es la capacidad de crear cosas nuevas. Un gestor público creativo está llamado a encontrar nuevas soluciones a viejos problemas del sector, entendiendo que la innovación es una manera de hacer las cosas.

a. Funciones del Estado

Según **(Jiménez, 2010)**, tres son las funciones básicas y principales de cualquier Estado: nacional, provincial y municipal:

- Asignación: Esto es la provisión pública de bienes y servicios a través de sus instituciones y que son financiadas por fondos públicos.
- Distribución: Lograr una equitativa distribución de la riqueza para los sectores más desprotegidos y marginados, con un esquema de transferencia más justa desde los sectores que más tienen a los que menos poseen.
- Estabilidad: Función macroeconómica que se relaciona con la estabilidad del empleo, de los precios, la solidez de las cuentas públicas.

Los municipios deben ser organizaciones públicas que estén a la vanguardia de la transparencia, participación ciudadana y gestión moderna. Organizaciones eficaces, flexibles, y responsables ante la comunidad y la nación y su gestión debe equilibrar preferencias locales con estándares nacionales consensuados. Las municipalidades como organizaciones complejas deben funcionar en el límite de lo que es una entidad gubernamental y una que debe proveer de Servicios a la comunidad, es por ello que en este último aspecto muchas veces se les compara

con servicios privados en materias sociales, exigiéndole esos estándares de calidad.

Por otra parte, debe de cumplir un rol de gobierno, motivando la participación ciudadana, entregando valores, haciendo gestión social y compartiendo visiones políticas y estratégicas de largo plazo con su comunidad.

b. Definición de gestión pública

La gestión pública es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo. **(Malásquez, 2012.p.2)**

"La Gestión Pública es el contenido esencial de la actividad correspondiente al Poder Ejecutivo, y se refiere a las actividades de gestión, que el titular de la misma desempeña sobre los bienes del Estado para suministrarlos de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas y lograr con ello el bien general; dicha atribución tiende a la realización de un servicio público, y se somete al marco jurídico especializado que norma su ejercicio y se concretiza mediante la emisión y realización del contenido de actos administrativos". **(Barzelay, M. Tomado de Malásquez, 2012. p.2)**

c. Los sistemas de gestión pública

Según la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo los define como: "el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se

organizan las actividades de la Gestión Pública, para que las entidades gubernamentales ejerzan sus competencias y atribuciones”.

Este mismo dispositivo legal divide a los sistemas en dos tipos: los funcionales y los administrativos:

“Los Sistemas Funcionales, tienen por finalidad asegurar el cumplimiento de las políticas públicas que requieren de la participación de todas o varias entidades del Estado. Están relacionados con las funciones sustantivas que caracterizan a cada una de las entidades públicas; mediante estos sistemas se gestionan las materias que se le encargan a una institución por ley, y se ejecutan a través de sus órganos de línea originándose los servicios que le corresponden a la institución que requieren de la participación de todas o varias entidades del Estado. Las materias son agricultura, ambiente, comercio, turismo, economía, salud, educación, trabajo, mujer, prevención de incendios, emergencias etcétera, y dan lugar a sistemas como el sistema integral de salud, el sistema educativo, las cadenas productivas, el sistema de agua y alcantarillado, sistemas productivos, sistema vial, sistema de riego, sistema energético, sistema judicial, entre otros.

Los sistemas administrativos, tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y la eficiencia en su uso. Los sistemas administrativos tienen relación con las funciones de administración interna que se ejercen en apoyo al cumplimiento de las funciones sustantivas, están referidas a la utilización eficiente de los medios y recursos materiales, económicos y humanos que intervienen en el ciclo de la gestión pública para la provisión de servicios públicos. Se ejecutan a través de sus órganos de línea, apoyo y asesoría

según corresponda, Planeamiento estratégico, presupuesto público, inversión pública, endeudamiento público, modernización de la gestión pública, gestión de recursos humanos, abastecimiento, tesorería, contabilidad, control”. **(Barbarán, 2015. pp.62-63).**

d. Gestión burocrática y gestión gerencial

Se trata de dar un salto cualitativo hacia gobiernos abiertos, capaces de modificar las viejas costumbres organizativas, tendiendo a dejar de lado las estructuras piramidales para dar paso a la interdependencia jerárquica y de autonomía funcional, favoreciendo el trabajo en equipos. Cabe señalar al respecto la influencia de diversos aportes provenientes de la administración, como los enfoques de calidad total, reingeniería institucional y el planeamiento estratégico en donde se apunta a que haya menor concentración del poder, mayor descentralización e incorporación de roles de auditoría, control y fiscalización.

Hay modos bien conocidos para medir si una empresa privada está alcanzando estos objetivos: se pueden revisar indicadores como los beneficios, ingresos, precio de las acciones, cuota de mercado, etc. Sin embargo, la medida del desempeño en el sector público es una tarea diametralmente distinta, ya que las organizaciones del sector público existen por razones distintas a las de las privadas. Los gobiernos se rigen por el objetivo de mejorar la vida de los ciudadanos de modo que no pueden ser fácilmente valorados en pesos. **(Molinari, 2012.p.13).**

e. Ley de Modernización del Estado

A inicios del año 2002, se promulgó la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que estableció que la finalidad fundamental del proceso

de modernización es la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. Se apunta a un Estado: al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana; descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión; con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados; y fiscalmente equilibrado, la mencionada norma prioriza la atención al ciudadano como un elemento clave de la modernización. Resaltó la importancia de satisfacer sus necesidades, brindarle un servicio imparcial, oportuno, confiable y de bajo costo.

La Modernización del Estado comprende un proceso continuo de mejora con el fin de que las acciones del Estado puedan responder cada vez más a las expectativas de los ciudadanos. Implica mejorar la forma en la que el Estado hace las cosas, introducir mecanismos más transparentes, eficientes, enfocarse en los procesos que están detrás de las acciones del Estado orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos con el fin de mejorarlos, entre otros aspectos. Necesita de una permanente retroalimentación porque es indispensable realizar una evaluación y monitoreo para identificar las áreas en las cuales se puede mejorar. Se puede resumir como el esfuerzo permanente por mejorar el accionar del Estado. **(Jiménez, 2010).**

Consideramos respecto de este aspecto teórico, que la conceptualización de la gestión pública está orientada a administrar de manera eficiente y transparente los recursos que le han sido asignados a las entidades gubernamentales con el objeto de poder alcanzar el desarrollo, y permitir que los ciudadanos vean cubiertas sus

necesidades. La gestión no solo debe ser eficiente, sino además descentralizada, inclusiva y abierta, esto en la medida en que cada vez la ciudadanía está más empoderada, por lo que, demanda una administración enfocada al servicio de las personas.

1.2.2. Gestión municipal

a. La gestión pública del gobierno local

Por su parte, en el marco de los nuevos procesos de descentralización e independencia de los gobiernos locales, se plantea que los municipios son entidades de gobierno local autónomo en donde es importante promover el desarrollo económico y social, mejorar los servicios públicos y afianzar la gobernabilidad democrática. La buena gestión municipal genera una serie de consecuencias positivas en la administración municipal; rapidez y eficiencia en los trámites, provechosa utilización de los recursos y la posibilidad de producir proyectos de desarrollo comunal. Por el contrario, las burocracias e ineficiencias que, en ocasiones, presentan las municipalidades, perjudica el progreso de estas en cuanto al desincentivo que genera la lentitud de los trámites y permisos, tanto para los ciudadanos como para los proyectos privados que buscan construir o instalarse en la comuna. **(Orellana, 2012. pp.71-73)**

Al respecto, podemos señalar que la gestión municipal tiene como parte de sus responsabilidades promover el desarrollo local del distrito, entendiéndose el mismo como un diseño de estrategias y proyectos que permitan en base a los recursos la mejora continua desde el punto de vista territorial, social, democrático y económico velando por un desarrollo sostenible. Debemos acotar que, a través de la

descentralización, las municipalidades deben contar con herramientas formales que les permitan asumir adecuadamente un grado de autonomía en la gestión y distribución de recursos, velando por proporcionar a los ciudadanos un ambiente idóneo que les permita encontrar no sólo el desarrollo en cuanto temas públicos sino un desarrollo personal.

Dimensiones de la gestión municipal

Desde nuestra legislación vigente las municipalidades constituyen un nivel dentro del gobierno central perteneciente a la estructura del Estado, por su condición de órgano de gobierno con jurisdicción sobre un territorio distrital o provincial, percibida por el ciudadano como el primer eslabón del Estado, por consiguiente, con el que se siente más próximo. En tal sentido, la municipalidad debe tener una contribución fundamental en el desarrollo del país, a partir del planteamiento y ejecución de propuestas de desarrollo local convenientemente articuladas con los ámbitos regionales y nacionales. **(Hurtado, 2011).**

Es necesario promover el desarrollo de capacidades en los gobiernos locales que les permitan trascender las tradicionales competencias que la asocian a la idea de una entidad prestadora de servicios públicos (limpieza, ornato, certificación de nacimientos etc.), y asuman un rol promotor del desarrollo integral que incluya la dinamización de la economía local; sin embargo, es de suma importancia el rol prestador de servicios públicos pues de su cumplimiento depende buena parte el bienestar de los ciudadanos y dentro de los múltiples servicios que brinda como señalamos líneas arriba nos enfocaremos en tres: limpieza, seguridad y transporte.

SERVICIO DE LIMPIEZA

Las municipalidades son órganos de gobierno local que se ejercen en las circunscripciones provinciales y distritales de cada una de las regiones del país, con las atribuciones, competencias y funciones que les asigna la Constitución Política y la Ley Orgánica de Municipalidades. Son los encargados de establecer las políticas y medidas destinadas a la gestión ambientalmente eficiente de los residuos sólidos en su respectiva jurisdicción. **(Dulanto, 2013).**

Los residuos sólidos pueden clasificarse por la autoridad encargada de su gestión:

a) Residuos del ámbito municipal: Son aquellos bajo la responsabilidad de los municipios, siendo los de origen domiciliario, comercial, limpieza pública.

b) Residuos de gestión no municipal: Son aquellos residuos que no se encuentran comprendidos dentro de la gestión municipal, no importando su peligrosidad o no, son regulados y fiscalizados por entes del estado distintos al municipal, pudiendo ser por ejemplo los Ministerios u órganos adscritos. **(Dulanto, 2013).**

En el Perú, la normativa aplicable a la limpieza pública le da la condición de servicio público municipal, específicamente el artículo 73° de la Ley Orgánica de Municipalidades. Si bien, dicho dispositivo legal no ofrece una explícita definición sí podemos deducir a partir de él que es una de las actividades del Estado, de competencia de los gobiernos locales en materia de saneamiento ambiental, salubridad y salud. Su adecuada prestación permite prevenir los riesgos a la salud

y proteger el medioambiente, generando así una mejora en la calidad de vida de la población. Los servicios que componen las fases operativas de la limpieza pública son: la recolección, el transporte, el barrido y limpieza de vías y áreas públicas, la transferencia y la disposición final. **(Bonifas, 2013).**

SERVICIO DE SEGURIDAD

(Salas, 2011), refiere que la seguridad es un asunto público, pues forma parte de la convivencia cotidiana de los ciudadanos en un marco de integridad y salvaguarda de los derechos de las personas, es por ello que es de vital importancia tomar en cuenta el significado de espacio público. La seguridad también es un bien común o público; es indivisible y debe de proveerse de manera imparcial, y al ser una condición de interés social su observancia debe ser general para todo el territorio nacional. **(Mejía, 2015. p.8)**

Con mandato constitucional o legal, el alcalde –como máxima autoridad local, tiene que velar por la seguridad de los ciudadanos que habitan dentro de su jurisdicción. Esta función puede ser asumida de cuatro maneras. En primer lugar, en lo preventivo, diseñando políticas de prevención social para jóvenes, políticas de prevención de violencia familiar, sistemas de solución pacífica de conflictos, se puede promover una cultura ciudadana y trabajar activamente en la recuperación de espacios públicos (prevención situacional) y generar sistemas de seguridad a partir de la organización vecinal (prevención comunitaria). En segundo lugar, las municipalidades pueden asumir esta función a través de la rehabilitación y reinserción social empleando sistemas de penas alternativas a la privación de la libertad, programas de reinserción a través de la educación y el trabajo, entre otros.

En tercer lugar, los municipios pueden asumir esta función en el control, fortaleciendo las instituciones de la seguridad y la justicia, mejorando el equipamiento y la capacitación de sus recursos humanos; generando información sobre delitos a nivel local; y potencializando la coordinación interinstitucional. Los municipios pueden asumir esta función en lo político, pues se instauran como los entes responsables de asegurar el carácter integral de la estrategia, de coordinar y supervisar los esfuerzos de prevención y control, lo cual se traduce en: i) hacer un diagnóstico y un plan de seguridad ciudadana; ii) conducir su implementación; y iii) evaluarlo. **(Jaramillo, 2017).**

SERVICIO DE TRANSPORTE

Actualmente hay una superposición de competencias en el ámbito administrativo. En el caso específico de Lima y Callao, en la gestión del transporte, las instituciones que tienen competencia son la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), la Municipalidad Provincial del Callao (MPC) y el Gobierno central, a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) –en particular con la Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico (AATE) a cargo del Metro de Lima–, Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y, recientemente, del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS). Además, existen otros entes que también tienen funciones dentro del sistema de transporte urbano, como Ositran y Proinversión. Para el control del tránsito, la Policía de Tránsito cumple un rol exclusivo. En el caso de Lima y Callao, es muy necesaria la coordinación entre sus autoridades para gestionar el transporte y tránsito en sus ciudades, que por su integración geográfica son un territorio conurbado. Lamentablemente, las relaciones políticas entre ambas jurisdicciones no han sido muy fluidas y, en varias ocasiones, los esfuerzos de una comuna han sido desestimados por la otra, lo que

ha promovido políticas contradictorias. (**Consortio de Investigación Económica y Social, 2016**).

Las municipalidades, en materia de tránsito, vialidad y transporte público, ejercen las siguientes funciones: Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales:

- Normar, regular y planificar el transporte terrestre, fluvial y lacustre a nivel provincial.
- Normar y regular el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano de su jurisdicción, de conformidad con las leyes y reglamentos nacionales sobre la materia.
- Normar, regular, organizar y mantener los sistemas de señalización y semáforos y regular el tránsito urbano de peatones y vehículos.
- Normar y regular el transporte público y otorgar las correspondientes licencias o concesiones de rutas para el transporte de pasajeros, así como regular el transporte de carga e identificar las vías y rutas establecidas para tal objeto.
- Normar, regular y controlar la circulación de vehículos menores motorizados o no motorizados, tales como taxis, mototaxis, triciclos, y otros de similar naturaleza.
- Otorgar autorizaciones y concesiones para la prestación del servicio público de transporte provincial de personas en su jurisdicción.
- Otorgar certificado de compatibilidad de uso, licencia de construcción, certificado de conformidad de obra, licencia de funcionamiento y certificado de habilitación técnica a los terminales terrestres y estaciones de ruta del

servicio de transporte provincial de personas de su competencia, según corresponda.

- Instalar, mantener y renovar los sistemas de señalización de tránsito en su jurisdicción, de conformidad con el reglamento nacional respectivo.

(Jiménez, 2015).

Respecto de la conceptualización de gestión pública el punto de vista teórico que asumen los investigadores, es que esta no solo debe estar circunscrita a aspectos meramente técnicos, como manejo presupuestal, manejo de recursos, ejecución de obras públicas etc.; sino que debe incorporar de manera imperativa un enfoque hacia y desde el ciudadano, puesto que así se retroalimentará la gestión municipal y que esto redunde en beneficio de los vecinos del distrito.

La presente investigación tiene como foco de su atención tres servicios: limpieza, transporte y seguridad, en tal sentido, la posición teórica de los investigadores es que si bien es cierto estos servicios se realizan por mandato legal se deben llevar a cabo buscando la satisfacción de ciudadano plasmado en la percepción del servicio que recibe; esto a su vez plantea modelo de proceso de mejora continua del servicio público.

1.3 Definición de términos básicos

Actores locales

Se denomina así, a todas las organizaciones e instituciones sociales y políticas que participan como protagonistas activos en los procesos municipales, que son

corresponsables de dichos procesos, generan demandas y propuestas, intervienen en la vida local y se hacen cargo de los resultados logrados en la gestión municipal. **(Soria, 2011.p. 17).**

Balance de la gestión municipal

Es una evaluación con el propósito de identificar los logros y retos, los factores claves de éxito de los primeros y los factores limitantes o perturbadores, no sólo para registrar las lecciones aprendidas; sino para encontrar puntos críticos que permitan ser atendidos antes del término de la gestión, se formulen los ajustes y correcciones pertinentes. **(Soria, 2011. p. 46)**

Comités de gestión vecinal

Son agrupaciones vecinales que se conforman por razones de gestión ciudadana y están integradas por personas que residen o laboran en un mismo barrio, sector, urbanización o distrito. **(Soria, 2011. p. 68)**

Concejo Municipal

Es el máximo Órgano de Gobierno de la municipalidad provincial y distrital. Está integrado por el alcalde quien lo preside y los regidores. **(Soria, 2011.p. 71).**

Contenedores subterráneos

Un recipiente utilizado para el almacenamiento de residuos sólidos hasta que son recogidos, estos modelos lucen desde la superficie del suelo como compartimientos convencionales de basura, pero cuentan con un depósito subterráneo para almacenar la misma. **(Junta de Andalucía, sf).**

Cuadrante

Un cuadrante es una porción territorial del sub-sector establecida previamente dentro de una jurisdicción, con la finalidad de desplegar racionalmente acciones de

patrullaje integrado de manera efectiva en vías y espacios públicos. **(Municipalidad Distrital de Santiago de Cusco ,2015).**

Delincuencia común

En el Perú la delincuencia común equivale a la criminalidad de organización baja, siendo los ejemplos más comunes los robos al paso, arrebatos, cogoteos, hurtos con víctimas individuales, ejecutados en una cobertura geográfica limitada. No siempre son hechos violentos y el uso de armas de fuego tampoco es la regla. **(Municipalidad Distrital de Santiago de Cusco ,2015).**

DEMUNA

La Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) es un servicio encargado de proteger y promover los derechos de los niños, y adolescentes en la jurisdicción de la municipalidad. Desde 1997 está considerada en la Ley Orgánica de Municipalidades como una función de los Gobiernos Locales **(Ley N° 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades”)**.

Licencia de funcionamiento

Es la autorización que otorga la municipalidad para el desarrollo de actividades económicas (comerciales, industriales o de prestación de servicios profesionales) en su jurisdicción, ya sea como persona natural o jurídica, entes colectivos, nacionales o extranjeros. (Portal web institucional de la Municipalidad Distrital de Santa Anita).

Pandillaje

Una pandilla es una agrupación de adolescentes y jóvenes que se enfrentan a problemas comunes y comparten los mismos intereses. Estos grupos demuestran violencia, robo, inseguridad ciudadana. Esta pandilla proviene de hogares en crisis

o destruidos, de padres separados y también por falta de comunicación tanto padres e hijos, también tienen carencia afectiva dentro del hogar, por lo cual se identifican con las pandillas, en las que encuentran amistad, el respeto y el trato igualatorio, participación y apoyo y una mala formación en valores y habilidades sociales. **(Leyva, 2015).**

Plan Operativo Institucional (POI)

Instrumento de gestión que orienta la necesidad recursos para implementar la identificación de la estrategia institucional. El POI contiene la programación de las Actividades Operativas e inversiones necesarias para ejecutar las Actividades estratégicas definidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI), en un periodo anual. Establece los recursos financieros y las metas físicas mensuales y anuales (programación física y financiera), en relación con las metas de los objetivos del PEI. **(Ministerio de Economía y Finanzas ,2017).**

Reductores de velocidad

Los reductores de velocidad son dispositivos elevados, constituidos por elementos modulares de caucho natural vulcanizado, de color negro y reflectores amarillos. Son eficaces y necesarios para aumentar la seguridad en zonas residenciales, zonas escolares, zonas urbanas, zonas de baja velocidad y tráfico pesados, pasó de peatones, ciclistas, niños, etc.

Residuos sólidos municipales

Aquel residuo que se recoge y dispone por o en nombre de una autoridad local. Generalmente, consisten en residuos domiciliarios, algunos residuos comerciales y residuos llevados a los sitios de recolección-disposición por el público en general. Además, pueden incluir el resultado del barrido de calles, el vaciado de canales y

algunos residuos de la construcción y demolición derivados de las actividades realizadas por la autoridad local. **(Junta de Andalucía, sf).**

Sector

Un sector es una porción territorial establecida previamente dentro de una jurisdicción con la finalidad de desplegar racionalmente acciones de patrullaje integrado de manera efectiva en vías y espacios públicos. **(Municipalidad Distrital de Santiago de Cusco ,2015).**

Seguridad ciudadana

Por mandato constitucional o legal, la municipalidad representada por el alcalde – como máxima autoridad local- tiene que velar por la seguridad de los ciudadanos que habitan dentro de su jurisdicción. **(Jiménez, 2015).**

Servicio de Limpieza

La normativa aplicable a la limpieza pública le da la condición de servicio público municipal, es decir que es una de las actividades del Estado, de competencia de los gobiernos locales relacionado a aspectos de saneamiento ambiental, salubridad y salud. Su adecuada prestación permite prevenir los riesgos a la salud y proteger el medioambiente, generando así una mejora en la calidad de vida de la población. **(Soria, 2011.p. 72).**

Servicio de transporte

Las municipalidades, en materia de tránsito, vialidad y transporte público, ejercen funciones de normar y regular aspectos como rutas, licencias, concesiones, señalización, otorgamiento de licencias etc.

Seguridad vial

La seguridad vial consiste en la prevención de accidentes de tránsito o la minimización de sus efectos, especialmente para la vida y la salud de las personas,

cuando tuviera lugar un hecho no deseado de tránsito. También se refiere a las tecnologías empleadas para dicho fin en cualquier medio de desplazamiento terrestre (ómnibus, camión, automóvil, motocicleta, bicicleta y a pie).

Segregación de residuos sólidos

La segregación de los residuos es el proceso de separar la basura y los productos de desecho en un esfuerzo por reducir, reutilizar y reciclar los materiales. **(Junta de Andalucía, sf).**

Sistemas de video vigilancia

Se trata de una actividad material, consistente en el empleo de “cámaras de video” con un fin específico, el que en este caso consiste en el mantenimiento del orden público y la seguridad pública interior. **(Municipalidad Distrital de Santiago de Cusco ,2015).**

Subsector

Un sub-sector es una porción territorial del sector establecida previamente dentro de una jurisdicción con la finalidad de desplegar racionalmente acciones de patrullaje integrado de manera efectiva en vías y espacios públicos. **(Municipalidad Distrital de Santiago de Cusco ,2015).**

CAPÍTULO II PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Planteada la pregunta de investigación, ¿Cuál es el nivel de percepción del ciudadano sobre la gestión municipal en el distrito de San Luis respecto a los servicios de limpieza, seguridad y transporte, y que mejoras se deben proponer?

Se proyectaron otras preguntas derivadas del problema general, que contienen las dimensiones de la variable gestión municipal: servicio de limpieza, servicio de seguridad ciudadana y servicio de transporte público. Al respecto, **(Arnao, 2011)** sostiene que la gestión municipal debe tener una contribución fundamental en el desarrollo del país, a partir del planteamiento y ejecución de propuestas de desarrollo local, por su parte **(Sánchez, 2015)** señala que es de suma importancia el rol prestador de servicios públicos pues de su cumplimiento depende buena parte del bienestar de los ciudadanos y dentro de los múltiples servicios se destacan los siguientes: servicios de limpieza (son los encargados de establecer las políticas y medidas destinadas a la gestión ambiental), servicios de seguridad ciudadana (por mandato constitucional o legal, el alcalde –como máxima autoridad local, tiene que velar por la seguridad de los ciudadanos que habitan dentro de su jurisdicción) y servicios de transporte (dictar normas, supervisar el funcionamiento de unidades de transporte, mantener y mejorar vías etc., entre las principales funciones).

Bajo estas premisas teóricas, es que se planteó, el presente trabajo de investigación, cuya viabilidad estuvo dada por la posibilidad de aplicar los cuestionarios a los pobladores del distrito de San Luis, con financiamiento propio del equipo investigador.

Los resultados de la presente investigación permitirán la elaboración de una propuesta de mejoras en ciertos aspectos deficitarios de la gestión municipal enfocados en los servicios de limpieza, seguridad ciudadana y transporte público sobre la base del resultado de la encuesta aplicada tanto acerca de las dimensiones como de los ítems (preguntas) que las componen, tomando, además lo que compete a su análisis factorial.

La técnica que se utilizó para la obtención de datos, fue la encuesta, y el instrumento fue un cuestionario ad hoc previamente elaborado y validado, que fue aplicado a los pobladores del distrito de San Luis, para el procesamiento de la información se utilizó, las técnicas estadísticas de índole descriptiva e inferencial, para arribar a los resultados, en cumplimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación, así como el análisis factorial (reducción de dimensiones).

Variable dependiente: Percepción de la Gestión Municipal

La Gestión Municipal, implica el desarrollo un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad con una imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que los Instrumentos de Gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo Institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras.

La gestión municipal se entiende como el conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos que se desarrollan en las diversas actividades propias de la administración del municipio por parte del concejo municipal, de acuerdo con la declaración de misión orientada a garantizar a los habitantes, la satisfacción de sus demandas de bienes y servicios, en las áreas de su competencia lo cual debe hacerse con estándares de calidad, promoviendo así procesos de participación ciudadana; generando y administrando recursos financieros con eficiencia y transparencia **(Orellana, 2012. pp.71-73)**.

De lo mencionado se infiere que la percepción de la gestión municipal deviene en la apreciación y/o opinión que tienen los ciudadanos del trabajo que desempeñan las autoridades del gobierno local en relación a los servicios que prestan.

Variables explicativas

Servicio de limpieza

Servicio de seguridad ciudadana

Servicio de transporte

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA/ INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Percepción de la Gestión Municipal	Percepción de la gestión pública municipal que es entendida como las acciones institucionales que buscan el cumplimiento de políticas públicas orientadas a lograr un Desarrollo Humano Sostenible (Orellana, 2012. pp.71-73)	Las municipalidades son canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, cuyos vecinos tienen una opinión acerca de cómo se está gestionando los servicios que recibe	Percepción del servicio de limpieza	MUY DEFICIENTE DEFICIENTE REGULAR BUENO MUY BUENO	Encuesta / Cuestionario	Ordinal de tipo Likert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Regularmente (2) A veces (1) Nunca
			Percepción del servicio de seguridad ciudadana	MUY DEFICIENTE DEFICIENTE REGULAR BUENO MUY BUENO		
			Percepción del servicio de transporte	MUY DEFICIENTE DEFICIENTE REGULAR BUENO MUY BUENO		

VARIABLES explicativas

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Servicio de limpieza	Las municipalidades ejercen funciones en sus circunscripciones Son las encargados de establecer las políticas y medidas destinadas a la gestión ambientalmente eficiente de los residuos sólidos en su respectiva jurisdicción. (Dulanto, 2013) .	Su adecuada prestación permite prevenir los riesgos a la salud y proteger el medioambiente. Los servicios que componen las fases operativas de la limpieza pública son: la recolección, el transporte, el barrido y limpieza de vías y áreas públicas, la transferencia y la disposición final. (Bonifas, 2013) .	-Recojo y manejo de residuos domiciliarios	Instalación de papeleras	Niveles de percepción de la instalación de paleleras	Encuesta / Cuestionario	Ordinal de tipo Likert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Regularmente (2) A veces (1) Nunca
				Instalación de contenedores	Nivel de percepción de las instalaciones de contenedores		
				Unidades móviles de recojo	Nivel de percepción de las unidades móviles de recojo		
				Servicio con calidad y cantidad	Nivel de percepción del servicio concerniente a la calidad y cantidad		
				Limpieza de techos	Nivel de percepción de la realización de limpieza de techos		
			-Cobertura y supervisión del servicio	Cobertura óptima del servicio	Nivel de percepción de la cobertura del servicio de limpieza		
				Supervisión y administración del servicio	Nivel de percepción de la supervisión y administración del servicio de limpieza		
			-Recojo y manejo de residuos no domiciliarios	Barrido y limpieza de las calles	Nivel de percepción del barrido y limpieza de las calles		

VARIABLE	DEFINICIÓN-CONCEPTUAL	DEFINICIÓN-OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA- /- INSTRUMENTOS	ESCALA-DE- MEDICIÓN
				<p>Conocimiento de la población sobre el servicio</p> <p>Residuos de construcción y escombros</p> <p>Puntos críticos de basura</p> <p>-Actividades informales de segregación y comercialización de residuos sólidos.</p>	<p>Nivel de percepción del conocimiento de la población respecto al servicio de limpieza</p> <p>Nivel de percepción del recojo de los residuos de construcción y escombros</p> <p>Nivel de percepción respecto a la eliminación de los puntos críticos de basura</p> <p>Nivel de percepción respecto a la formalización de las actividades informales de segregación y comercialización de residuos sólidos</p>		
Servicio de seguridad ciudadana	La seguridad es un asunto público, pues forma parte de la convivencia cotidiana de los ciudadanos en un marco de integridad y salvaguarda de los derechos de las personas. (Mejía, 2015. p.8)	En lo preventivo, diseñando políticas de prevención social, rehabilitación y reinserción social; fortaleciendo las instituciones de la seguridad y la justicia; mejorando el equipamiento y la capacitación de sus recursos humanos; generando información sobre delitos a nivel local; y potencializando la coordinación	-Participación de actores sociales en seguridad ciudadana	<p>Asociación sector público y el sector privado.</p> <p>Operativos con la PNP</p>	<p>Nivel de percepción respecto a la asociación entre el sector público y el sector privado para mejorar la seguridad del distrito</p> <p>Nivel de percepción respecto a la realización de operativos con la PNP</p>		

VARIABLE	DEFINICIÓN-CONCEPTUAL	DEFINICIÓN-OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA-/-INSTRUMENTO	ESCALA-DE-MEDICIÓN
				<p>Concertación, diálogo y participación con los actores involucrados</p> <p>Involucramiento de actores políticos</p> <p>Control de establecimientos de expendio y consumo de bebidas alcohólicas</p> <p>Patrullaje vehicular (serenazgo)</p>	<p>Nivel de percepción respecto a la implementación de procesos de concertación, dialogo y participación con los actores involucrados</p> <p>Nivel de percepción de involucramiento de actores políticos</p> <p>Nivel de percepción del control de establecimientos de expendio y consumo de bebidas alcohólicas</p> <p>Nivel de percepción del patrullaje vehicular</p>		
			- Articulación de políticas de seguridad e implementación de brigadas en colegios con participación de PNP	<p>Planificación y gestión de políticas específicas</p> <p>Operativos con la PNP para controlar y erradicar el pandillaje y las barras bravas</p> <p>Brigadas de autoprotección escolar</p>	<p>Nivel de percepción respecto la planificación y gestión de políticas específicas en seguridad ciudadana</p> <p>Nivel de percepción de los operativos con la PNP para controlar y erradicar el pandillaje y barras bravas</p> <p>Nivel de percepción respecto al fortalecimiento de las brigadas de autoprotección escolar</p>		

VARIABLE	DEFINICIÓN-CONCEPTUAL	DEFINICIÓN-OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA-/INSTRUMENTOS	ESCALA-DE-MEDICIÓN
			-Gestión del servicio de seguridad ciudadana basada en operativos, video vigilancia en cooperación con PNP	-Operativos con la PNP para controlar la prostitución	Nivel de percepción de los operativos con la PNP para controlar la prostitución		
				Sistemas de video vigilancia, bases de datos e interconexión y aplicaciones para móviles	Nivel de percepción de Sistemas adecuados de video vigilancia, bases de datos e interconexión y aplicaciones para móviles		
				Presupuesto para la gestión de seguridad ciudadana	Nivel de percepción del Presupuesto para la gestión de seguridad ciudadana		
				Es preocupación permanente del municipio	Nivel de percepción respecto si el servicio de seguridad es preocupación permanente del municipio		
				-Recursos de la Municipalidad suficientes	Nivel de percepción de los recursos municipales para el servicio de seguridad ciudadana		
Servicio de transporte	Las municipalidades, en materia de tránsito, vialidad y transporte público, ejercen funciones de normar y regular aspectos como rutas, licencias, concesiones, señalización, otorgamiento de licencias etc.	Adecuado uso del espacio público a través de un manejo apropiado de la infraestructura y tránsito vehicular en los procesos de gestión urbana.	-Articulación entre plan de desarrollo de transporte, acciones educativas y mejora de información al usuario	Campañas de educación y seguridad vial	Nivel de percepción de Campañas de educación y seguridad vial		
				Sistema de información de horarios y rutas	Nivel de percepción respecto a la administración del sistema de información de horarios y rutas		

VARIABLES	DEFINICIÓN-CONCEPTUAL	DEFINICIÓN-OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA-/-INSTRUMENTOS	ESCALA-DE-MEDICIÓN
				Constatación de características de vehículos autorizados.	Nivel de percepción de la constatación de características de vehículos autorizados por el municipio		
				Charlas de educación y seguridad vial en centros educativos	Nivel de percepción de Charlas de educación y seguridad vial en centros educativos		
				Desarrollo urbano orientado a mejorar las vías	Nivel de percepción del Desarrollo urbano orientado a mejorar las vías		
				Planes de desarrollo del transporte urbano	Nivel de percepción de Planes de desarrollo del transporte urbano		
				Bacheo o parchado de vías	Nivel de percepción de Bacheo y parchado de vías		
			-Señalización, mantenimiento de vías, controles y permisos	Mantenimiento de reductores de velocidad	Nivel de percepción de Mantenimiento de reductores de velocidad		
				Mantenimiento de semáforos	Nivel de percepción de mantenimiento de semáforos		

VARIABLE	DEFINICIÓN-CONCEPTUAL	DEFINICIÓN-OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA-/-INSTRUMENTO	ESCALA-DE-MEDICIÓN
				Permisos y renovaciones de rutas vehiculares	Nivel de percepción respecto a emisión adecuada de permisos y renovaciones de rutas vehiculares		
				Mantenimiento correctivo de las vías del distrito	Nivel de percepción de mantenimiento correctivo de las vías del distrito		
				Señalización vehicular y peatonal	Nivel de percepción de señalización vehicular y peatonal		
			-Control y fiscalización	Control y fiscalización de vehículos menores	Nivel de percepción de control y fiscalización de vehículos menores		
				Control y fiscalización de transporte urbano en convenio con la MM de Lima	Nivel de percepción de control y fiscalización de transporte urbano en convenio con la MM de Lima		

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

La investigación es no experimental, cuantitativa de tipo descriptivo correlacional para lo cual se aplica una muestra de 300 cuestionarios a través de la recolección de datos enfocados en encuestas.

No experimental

(Hernández y Fernández, 2006) refieren que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. No hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio, son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Cuantitativo

La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos **(Hernández y Fernández ,2006. p.18)**.

Tipo Descriptivo

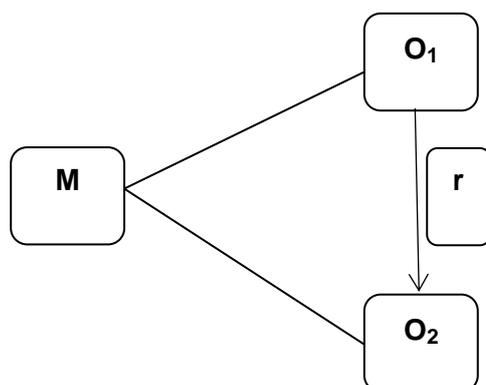
Es investigación Descriptiva porque describirá como se encuentra actualmente la percepción de los servicios que brinda la Municipalidad. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta

información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga. (Hernández & Fernández, 2006; pp.103, 104).

Correlacional

Los estudios Correlacionales evalúan las variables para determinar si existe o no relación entre ellas, este tipo de estudios son cuantitativos e intentan predecir el comportamiento que tendrá una variable, a partir del valor que tienen en la (s) variable(s) relacionada(s). (Hernández y Fernández, 2006)

Esquema del Diseño correlacional:



Dónde:

M: (Muestra) Ciudadanos residentes distrito de san Luis

O₁: Observación de las variables explicativas

O₂: Observación de la variable dependiente Percepción Gestión pública

r: Correlación de las variables

Para obtener la información se aplicó el cuestionario a 300 ciudadanos mediante encuestas casa por casa, el agente informante del estudio estuvo conformado por

hombres/mujeres residentes permanentes en el hogar en el distrito y mayores de 18 años.

Un equipo de encuestadores, especialmente seleccionado y capacitado, tuvo a su cargo toda la labor de recopilación de datos, esta fase fue controlada por los tres integrantes del presente trabajo que ejerció, in situ, el control de calidad exigido para esta etapa del estudio, siendo el nivel mínimo de supervisión de alrededor del 60% de la labor ejecutada por cada entrevistador. Un segundo control de calidad se llevó a cabo a través de la revisión del 100% de la información recogida en los cuestionarios realizados a fin de detectar errores u omisiones que pudieran haberse presentado.

Producida la validación de la totalidad de los casos que componen la muestra, continuó el proceso con la sistematización de datos y compilación de los cuadros estadísticos que componen el reporte final. Al ser un muestreo aleatorio se sorteó la manzana a entrevistar y dentro de ella a las viviendas a encuestar. Las siguientes fueron las instrucciones para el trabajo de campo para efectuar el trabajo en la zona:

- Las entrevistas fueron desarrolladas única y exclusivamente en hogares (no centros de trabajo, ni a transeúntes, ni en locales comerciales). La única excepción es la de la casa-tienda siempre y cuando nos atiendan por la puerta del hogar.
- En el caso de viviendas con más de un hogar (2 o más) se entrevistó a uno de los miembros del hogar de mayor antigüedad.

3.2. Diseño muestral

Según Portal Web del INEI - Censo 2017, la población del distrito de San Luis está conformado por 57,600 habitantes, con este total poblacional se procedió al cálculo de la muestra. Para la determinación del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para muestra aleatoria sin reposición para población finita:

$$n_0 = \frac{Z^2_{1-\alpha} p q N}{Z^2_{1-\alpha} p q + e^2 (N - 1)}$$

Dónde:

n_0 : Tamaño de muestra inicial

N : Tamaño de la población ($N= 57,600$)

$Z^2_{1-\alpha}$ p : Abscisa de la distribución normal a un 95% de nivel de confianza. ($Z^2_{1-\alpha}=1.96$).

$p= 0.5$ para obtener el mayor tamaño de muestra

$q= 0.5$

e : Margen de error 5.65 % ($e=0,0565$). (Criterio del investigador)

$$n_0 = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 57,600}{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 + 0.0565^2 \times (57,600 - 1)}$$

$$n_0 = 299.30 = 300$$

De acuerdo a este cálculo el número de muestras que se recolectarán será de 300.

Criterios de selección e inclusión

- Pobladores del distrito de San Luis.
- Dirigentes sociales, autoridades municipales, líderes comunales.

Criterios de exclusión

- Pobladores de otros distritos o con vivienda temporal
- Visitantes, pobladores sin representatividad.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Para la aplicación del diseño metodológico utilizado en la investigación, se siguió el siguiente procedimiento:

1. A cada una de las unidades de la muestra estudiada, se aplicó un cuestionario relacionado con la gestión municipal (anexo 1).
2. La información obtenida de las unidades muestrales, se sistematizó en una base de datos.
3. La información sistematizada, fue procesada con el Software Estadístico SPSS versión 23, realizándose los análisis estadísticos, mediante técnicas descriptivas, para cumplir con los objetivos de la investigación y la correspondiente comprobación de hipótesis.

El instrumentó se validó mediante la opinión de expertos (dos) en gestión municipal los cuales examinaron el cuestionario y analizaron que las preguntas recojan todos los aspectos planteados en los objetivos de la investigación y propondrán las correcciones pertinentes de ser el caso.

La confiabilidad mide la consistencia interna del instrumento y se puede estimar con la prueba alfa de Cronbach; esta prueba asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la

consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, **(George y Mallery, 2003, p. 231)** sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $< .5$ es inaceptable

El cuestionario: Se utilizó un cuestionario ad hoc, tomado como referencia el diseñado y aplicado por Pérez Rodríguez en un estudio sobre gestión municipal en una provincia de la región La Libertad; constaba de 11 dimensiones y 85 ítems. Para la investigación propuesta se adaptó a tres dimensiones y 45 ítems (Preguntas que conforman la encuesta): limpieza pública, transporte público y seguridad ciudadana cada uno con 15 ítems.

- El cuestionario está conformado de preguntas cerradas de escalamiento tipo Likert con cinco valores:
 - Siempre = 5
 - Casi siempre = 4
 - Regularmente = 3
 - A veces = 2
 - Nunca = 1

Baremos de las variables

Con las respuestas categorizadas, conforme a la escala Likert arriba indicada, se procedió a plantear los baremos de las variables, en este sentido, un baremo es entendido como una escala de puntuaciones de un test que permite valorar la variable en estudio en la prueba que se ha realizado. (Luna, Ramos, y Marín, 2006).

En el presente estudio se otorgaron los puntajes en función a los valores según escala Likert y al número de reactivos (preguntas) de cada dimensión; así, si la dimensión cuenta con 10 preguntas el puntaje máximo sería 50 y el mínimo 10, y de acuerdo a la agrupación se generan las categorías (a mayor puntaje, obtiene la categoría más alta: Muy buena y así sucesivamente.)

Baremo de la variable dependiente: Percepción de la gestión pública

Dimensión	CATEGORIAS				
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
SERVICIOS DE LIMPIEZA	Hasta 15	16 a 30	31 a 45	46 a 60	61 a 75
SERVICIOS DE SEGURIDAD CUIDADANA	Hasta 15	16 a 30	31 a 45	46 a 60	61 a 75
SERVICIOS DE TRANSPORTE	Hasta 15	16 a 30	31 a 45	46 a 60	61 a 75
TOTAL	Hasta 45	46 a 90	91 a 135	136 a 180	181 a 225

Baremo de las variables explicativas: limpieza pública, seguridad ciudadana y transporte publico

Dimensión	CATEGORIAS				
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
a) ARTICULACIÓN ENTRE PLAN DE DESARROLLO DE TRANSPORTE, ACCIONES EDUCATIVAS Y MEJORA DE INFORMACIÓN AL USUARIO	Hasta 7	8 a 14	15 a 21	22 a 28	29 a 35
a) RECOJO Y MANEJO DE RESIDUOS DOMICILIARIOS, b) RECOJO Y MANEJO DE RESIDUOS NO DOMICILIARIOS, c) PARTICIPACIÓN DE ACTORES SOCIALES EN SEGURIDAD CIUDADANA	Hasta 6	7 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a 30
a) GESTIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA BASADA EN OPERATIVOS, VIDEO VIGILANCIA EN COOPERACIÓN CON PNP, b) SEÑALIZACIÓN, MANTENIMIENTO DE VÍAS, CONTROLES Y PERMISOS	Hasta 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25
a) ARTICULACIÓN DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD E IMPLEMENTACIÓN DE BRIGADAS EN COLEGIOS CON PARTICIPACIÓN DE PNP.	Hasta 3	4 a 6	7 a 9	10 a 12	13 a 15
a) COBERTURA Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO, b) CONTROL Y FISCALIZACIÓN TRANSPORTE	Hasta 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10

Es válido indicar que las categorías del baremo difieren de las respuestas del cuestionario aplicado, esto en la medida que los reactivos (preguntas) del cuestionario están redactadas de forma positiva (tomando como referencia la frecuencia del evento preguntado), de tal manera que a mayor frecuencia mayor puntaje. Esto supone que las categorías del baremo se refieren a la percepción del ciudadano acerca de los servicios materia de estudio y las preguntas a la frecuencia con que ocurren los eventos.

3.4. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información

Estadística descriptiva:

- Matriz de base de datos sobre la gestión municipal y ordenamiento territorial.
- Construcción de tablas de distribución de frecuencias (absolutas y relativas)
- Elaboración de figuras estadísticas.
- Análisis factorial para la identificación de sub factores de las dimensiones.

Se trabajaron datos absolutos y porcentuales por cada dimensión aplicando los baremos para categorizar las dimensiones de la variable para su procesamiento en el Software Estadístico SPSS versión 23, asimismo se evaluó las respuestas de cada pregunta del cuestionario. }

3.5. Aspectos éticos

Se aplicaron las encuestas bajo el principio de consentimiento informado y se realizó el análisis y las conclusiones de manera imparcial respetando escrupulosamente los resultados obtenidos del análisis, de igual forma se respetó estrictamente la confidencialidad y anonimato no pudiendo divulgar la información, así como la libre participación de los encuestados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

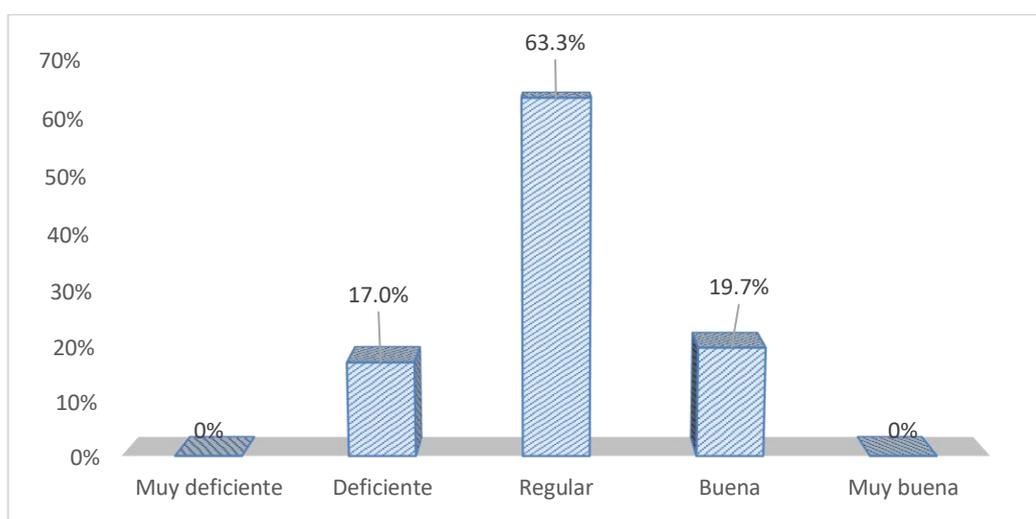
4. 1. Análisis descriptivo de la percepción del ciudadano sobre la gestión municipal del distrito de San Luis

En este punto, se pretende describir y analizar cada uno de los resultados logrados, referido a la percepción del ciudadano del distrito de San Luis, con relación a la gestión municipal, las dimensiones de la gestión municipal en: limpieza pública, seguridad ciudadana y servicio de transporte; además del análisis factorial de las dimensiones de la variable.

4.1.1. Nivel de la percepción del ciudadano sobre la gestión municipal

Conforme se observa en la figura 1, la opinión de los ciudadanos del distrito de San Luis acerca de la gestión municipal, el 63.3 % la califica de regular, el 17 % considera que es deficiente y el 19.7 % que es buena. En términos generales, se colige que la percepción del ciudadano sobre la gestión municipal en el distrito de San Luis, enfocada en los servicios de limpieza, seguridad y transporte, 2017; no es buena.

Figura 1: Nivel de la percepción ciudadana sobre Gestión Municipal Distrito San Luis, 2017



Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

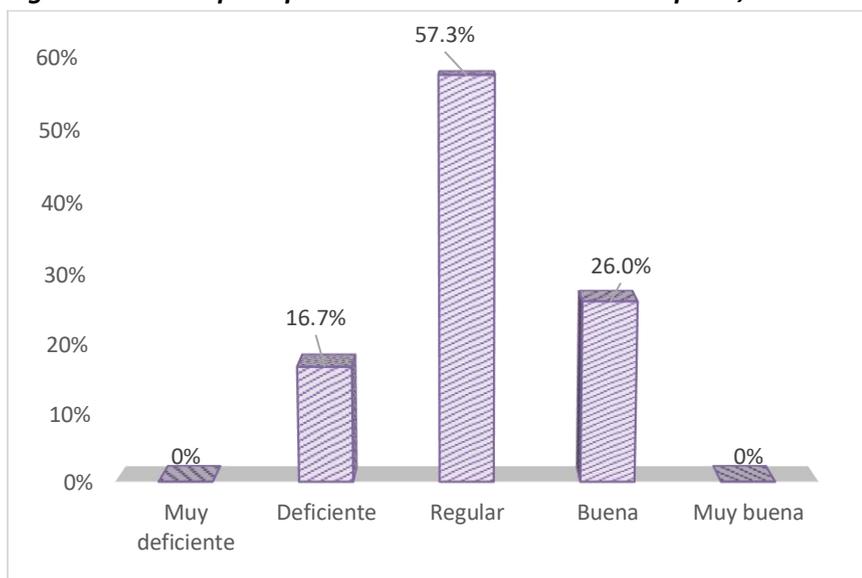
4.1.2. Nivel de la percepción del ciudadano sobre las dimensiones de la gestión municipal

En el apartado anterior se presentó los resultados de la percepción ciudadana de los pobladores del distrito de San Luis, vista de manera global (incluye las tres dimensiones: limpieza, seguridad ciudadana y transporte); a continuación, se alcanzan los resultados acerca de la opinión del ciudadano sobre cada una de las dimensiones de la variable:

a. Nivel de la percepción ciudadana acerca del servicio de limpieza

En lo que respecta al servicio de limpieza, el ciudadano del distrito de San Luis percibe que es regular en un 57.3 %, 16.7 % que es deficiente y 26 % que es buena, estos resultados no permiten afirmar que la percepción es mayoritariamente buena.

Figura 2 Nivel de percepción ciudadana Servicio de Limpieza, distrito San Luis, 2017



Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Al no ser buena la percepción ciudadana respecto del servicio de limpieza que se brinda en el distrito de San Luis, es pertinente tener presente el comportamiento de

los ítems (preguntas) que forman la dimensión servicio de limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 3: Resultados de preguntas dimensión Servicio de limpieza, distrito San Luis, 2017

	ÍTEMS	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	La recolección de residuos sólidos domiciliarios es la adecuada	5.7	7.3	35.3	37.3	14.3
2	Se eliminan de forma adecuada las formaciones de puntos críticos de basura	1.0	15.7	39.0	33.3	11.0
3	Se realizan un buen barrido y limpieza de las principales calles	8.7	15.7	40.3	18.7	16.7
4	Se maneja eficientemente la disposición de residuos de construcción y escombros en el ámbito distrital	0.7	19.0	41.7	32.0	6.7
5	Se llevan a cabo campañas de limpieza de techos	13.7	18.7	48.0	17.3	2.3
6	Se han instalado número suficiente de contenedores subterráneos para recoger los residuos sólidos	47.3	22.0	22.7	8.0	
7	Se han instalado número suficiente de papeleras para recoger los residuos	43.7	21.7	24.0	8.3	2.3
8	Se han llevado a cabo programas de educación ciudadana para el manejo adecuado de la basura domiciliaria	48.3	23.0	14.3	12.3	2.0
9	Se cuenta con el número suficiente de unidades móviles de recojo de residuos sólidos	55.7	11.0	21.0	7.7	4.7
10	El gobierno municipal se integra con los ciudadanos para mejorar el servicio de limpieza pública	8.0	7.7	64.3	18.3	1.7
11	Se brindan servicios de limpieza pública con calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer las necesidades	45.3	20.0	25.0	9.3	0.3
12	Se supervisa y administra la prestación, mantenimiento y calidad de los servicios de limpieza pública	68.3	10.7	9.3	9.0	2.7
13	El servicio de limpieza pública no tiene dificultades para lograr una cobertura óptima	73.7	7.0	8.3	8.7	2.3
14	La Municipalidad ha logrado formalizar las actividades informales de segregación y comercialización de residuos sólidos.		13.3	52.0	30.0	4.7
15	Existe un conocimiento cabal en gran parte de la población sobre la forma de prestación del servicio municipal de limpieza pública.	0.3	22.0	40.3	37.3	

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

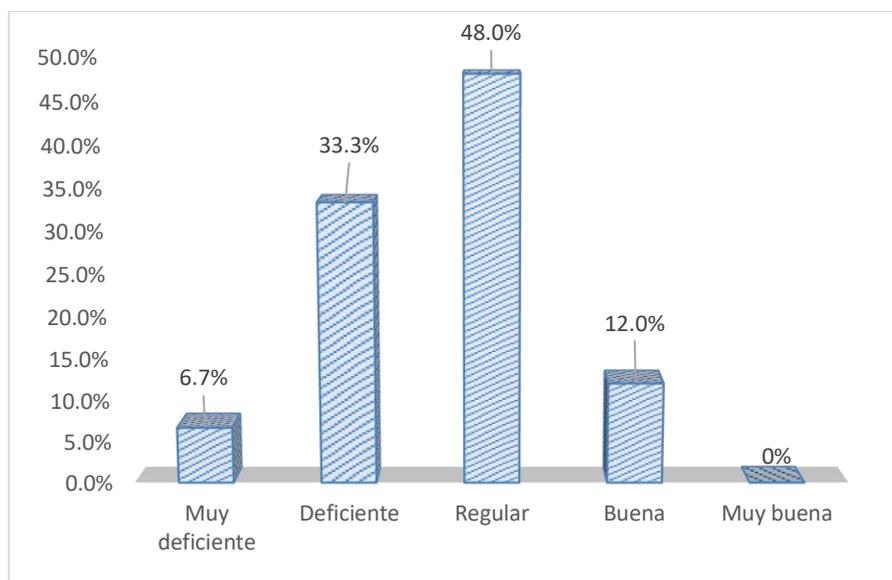
Como se observa, los ítems que muestran mejores resultados (sumando: Casi siempre y Siempre) son: recojo de residuos sólidos obtiene un 51.7 % de aprobación, le siguen la eliminación de puntos críticos de basura con 44.3 %, manejo de residuos de construcción con 38.7 %, conocimiento del poblador acerca sobre la forma de prestar el servicio con 37.3 %, y formalización de la segregación de los residuos con el 34.7 %. Contrariamente, las de peor resultado (sumando Nunca y A veces) son: dificultades para lograr una cobertura óptima con el 80.7 % de desaprobación, seguido por supervisión la administración del mantenimiento y calidad del servicio con el 79 %, realización de programas de educación ciudadana

con 71.3 %, instalación de contenedores 69.3 %; entre los más resaltantes. Todo esto conlleva a que, en el resultado final, la calificación de la gestión de este servicio sea considerada por el 26% como buena, superior al 16.7% que la considera como deficiente.

b. Nivel de la percepción ciudadana acerca del servicio de seguridad ciudadana

En cuanto a los servicios de seguridad ciudadana la percepción del poblador del distrito de San Luis la mayoría percibe que es regular (48 %), asimismo el 33.3 % opina que es deficiente, 6.7 % muy deficiente, y apenas el 12 % considera que es buena; este resultado permite afirmar que la percepción de la gestión municipal en el área de seguridad ciudadana no es buena.

Figura 3 Nivel de percepción ciudadana Servicio Seguridad Ciudadana, distrito San Luis, 2017



Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Dado que la percepción ciudadana no es buena respecto del servicio de seguridad ciudadana, es oportuno observar la percepción acerca de los ítems (preguntas) que

forman la dimensión del servicio de seguridad ciudadana y que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 4 Resultados de preguntas dimensión Seguridad ciudadana, distrito San Luis, 2017

	ÍTEMS	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
16	Considera usted que se realizan suficientes operativos con la PNP para controlar la prostitución	49.7	21.3	22.3	1.3	5.3
17	Considera usted que se realizan suficientes operativos con la PNP para erradicar la delincuencia común	23.7	46.0	20.0	5.7	4.7
18	Considera usted que se realizan suficientes operativos con la PNP para controlar y erradicar el pandillaje y las barras bravas	29.3	42.7	15.3	12.3	0.3
19	Se realizan acciones de control de establecimientos de expendio y consumo de bebidas alcohólicas	19.3	34.0	34.7	9.7	2.3
20	Se realiza patrullaje vehicular (serenazgo) por cuadrante, sector y subsector del distrito	19.3	29.7	38.3	10.0	2.7
21	Se llevan a cabo acciones de sensibilización sobre participación y responsabilidad ciudadana en materia de seguridad ciudadana	42.7	23.0	29.0	0.7	4.7
22	Se han fortalecido adecuadamente las brigadas de autoprotecciones escolar (BAPES) a través de talleres en temas de seguridad a estudiantes, padres y autoridades educativas	46.0	24.0	25.3	2.3	2.3
23	El serenazgo cuenta con adecuados sistemas de video vigilancia, el establecimiento de bases de datos e interconexión y aplicaciones para móviles	26.3	30.3	33.3	10.0	
24	Considera que los recursos de la Municipalidad para la gestión de seguridad ciudadana son suficientes	18.0	30.7	49.0	2.3	
25	Estima que la seguridad ciudadana es una preocupación permanente del municipio que se traduce en adecuadas acciones de seguridad	10.7	39.0	45.7	4.7	
26	Se han implementado procesos de concertación, diálogo y participación con los actores involucrados (vecinos, PNP, colegios, asociaciones de comerciantes, empresarios; etc)	16.7	35.0	38.4	9.9	
27	Cree usted que el presupuesto municipal es suficiente para la gestión adecuada de los servicios de seguridad ciudadana	15.7	37.3	26.7	20.3	
28	Se involucran a todos los actores políticos para mejorar la seguridad ciudadana	25.7	31.7	28.3	12.0	2.3
29	Se planifica y gestiona políticas específicas en seguridad ciudadana	40.0	35.0	10.3	10.0	4.7
30	Existe asociación entre el sector público y el sector privado para mejorar la seguridad del distrito	27.7	49.3	12.7	10.3	

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

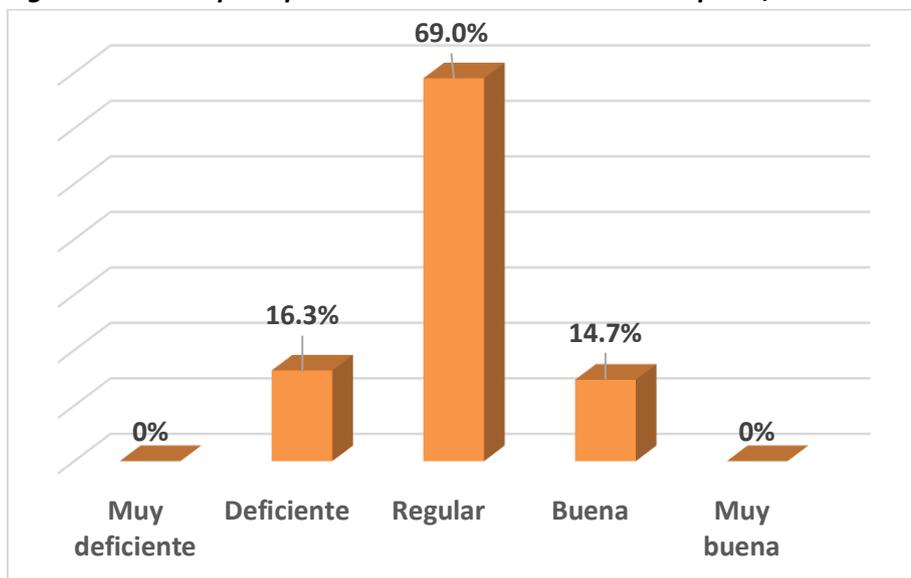
Se denota que la única pregunta que muestra un resultado aceptable (aunque minoritario), es el relacionado a que el presupuesto de seguridad es suficiente con el 20.3% de aprobación (Casi siempre y Siempre), siendo que las demás no presentan resultados que superen el 15 %. En contraparte, los ítems que muestran los peores resultados (sumando Nunca y A veces) son la existencia de asociación entre sector público y privado para afrontar la seguridad con 77 % de desaprobación, le siguen la planificación y la gestión de políticas de seguridad con el 75 %, realización de operativos contra el pandillaje con el 72 % y la realización

de operativos contra la prostitución con el 71 %. Todos estos aspectos desfavorables hacen que el 40 % (Deficiente y Muy deficiente) consideren que la seguridad ciudadana no es la más adecuada y que solo el 12 % considere que es buena.

c. Nivel de la percepción ciudadana acerca del servicio de transporte

Sobre la percepción ciudadana en relación al servicio de transporte en el distrito de San Luis, conforme se observa en la figura 4, la gran mayoría (69 %) considera que es regular, el 16.3 % que es deficiente y solo el 14.7 % que es buena; esto indica que en términos generales la percepción no es buena, por tanto, se infiere que la percepción ciudadana respecto de la gestión municipal en el distrito de San Luis, 2017, en cuanto a servicios de transporte no es buena.

Figura 4 Nivel de percepción ciudadana Servicio de Transporte, distrito San Luis, 2017



Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Al igual que las otras dimensiones de la variable (limpieza y seguridad ciudadana), la percepción del poblador respecto del servicio de transporte no es buena, se hace

pertinente analizar la opinión acerca de los ítems (preguntas) que forman la dimensión del servicio de transporte que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5 Resultados de preguntas dimensión Servicio de transporte, distrito San Luis, 2017

	ÍTEMS	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
31	Piensa usted que se emiten adecuadamente permisos y renovaciones de operaciones de rutas vehiculares	16.0	27.0	46.7	8.0	2.3
32	Opina que se llevan a cabo campañas de educación y seguridad vial a conductores y peatones	37.3	35.7	15.0	7.3	4.7
33	Considera usted que se llevan a cabo charlas de educación y seguridad vial en centros educativos	33.3	29.3	31.3	6.0	
34	Juzga usted que se han determinado las zonas de parqueo vehicular en el distrito		16.0	66.3	17.7	
35	Piensa usted que se ha realizado la señalización vehicular y peatonal en el distrito	5.3	20.3	41.3	33.0	
36	Se realiza el bacheo o parchado de grietas de vías de la jurisdicción distrital	21.7	21.0	43.3	11.7	2.3
37	Se han instalado y se da mantenimiento a reductores de velocidad	27.7	22.3	37.7	12.3	
38	Considera que se realiza el mantenimiento de las instalaciones semafóricas del distrito	16.7	26.3	43.3	13.7	
39	Piensa que se realiza el mantenimiento correctivo de las vías del distrito	12.7	18.0	58.3	11.0	
40	Se realiza el control y fiscalización en las prestaciones del servicio de transporte urbano en convenio con la MM de Lima	11.3	32.7	47.3	8.7	
41	Se realiza el control y fiscalización en las prestaciones del servicio de vehículos menores	18.7	30.7	36.7	14.0	
42	Se realiza la constatación de las características de los vehículos autorizados por el municipio	24.0	41.3	22.0	12.7	
43	Se elaboran y ejecutan planes de desarrollo del transporte urbano por parte del municipio	27.0	32.7	29.7	8.3	2.3
44	Se planifica el desarrollo urbano orientado a mejorar las vías integrada al transporte público	30.3	31.3	30.0	6.0	2.3
45	Es bueno el sistema de información de administración de horarios y rutas al público	34.3	33.3	23.0	9.3	

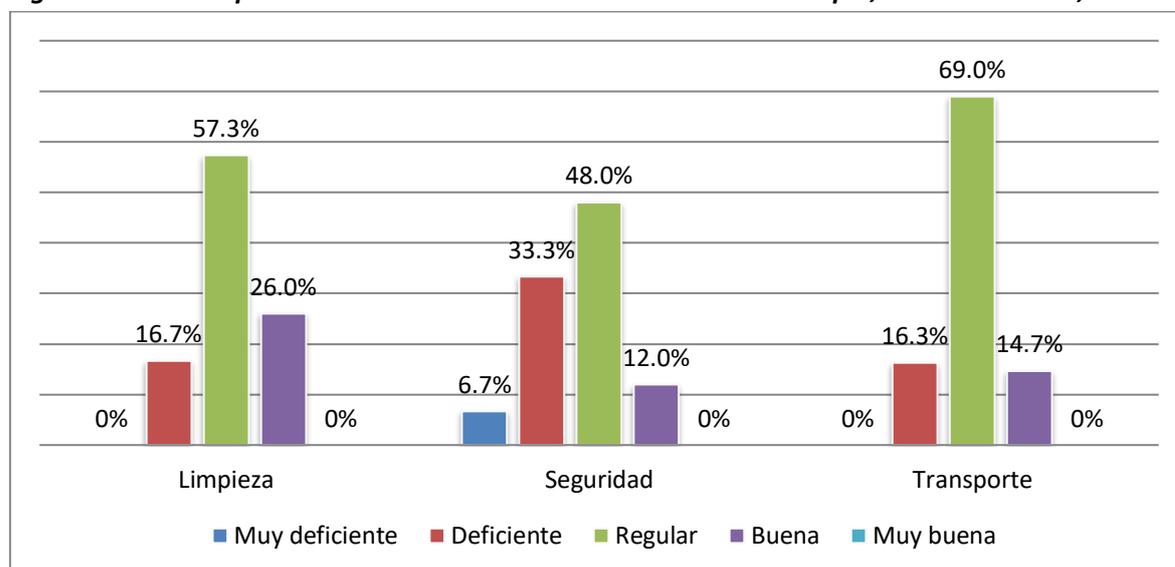
Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Respecto de las preguntas con mejor resultado (Casi Siempre y Siempre) solo existe una que presenta un resultado aceptable (33 %) y es la que se relaciona con la señalización vehicular y peatonal; mientras que las demás, presentan valores por debajo del 18 % de aprobación. En contraposición, las que presentan resultados poco alentadores (Nunca y A veces) con: realización de campañas a choferes y peatones con el 73 % de desaprobación, seguido por información de rutas y horarios al público con el 67.6%, constatación de los vehículos autorizados con el 65.3 % y charlas de educación en centros educativos con 62.6%; como los más relevantes en cuanto a desaprobación.

d. Nivel comparativo de las dimensiones de la variable

La figura 5, muestra de manera comparativa los resultados de la percepción del poblador del distrito de San Luis de cada una de las dimensiones de la variable gestión municipal. Se observa que las tres dimensiones muestran parecido comportamiento, pues la gran mayoría considera que es regular, siendo la de mejor performance el servicio de limpieza pues el 26 % considera que es buena, mientras que el servicio de transporte alcanza el 14.7 % y seguridad ciudadana el 12 %. La dimensión que presenta el peor resultado es el de seguridad ciudadana, pues si sumamos muy deficiente y deficiente alcanza el 40 %, mientras tanto limpieza y transporte llegan a 16.7 % y 16.3%, respectivamente; que califican de deficiente el servicio recibido.

Figura 5 Nivel comparativo de las dimensiones de la Gestión Municipal, distrito San Luis, 2017



Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

4.1.3. Análisis factorial de las dimensiones de la variable

(De La Fuente, 2011), sostiene que el análisis factorial es una técnica de reducción de datos que sirve para encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables. Los grupos homogéneos se forman con las variables que correlacionan mucho entre sí y procurando inicialmente que unos grupos sean independientes de otros. Cuando se recoge un gran número de variables de forma simultánea, se puede estar interesado en averiguar si las preguntas del cuestionario se agrupan de alguna forma característica.

Aplicando un análisis factorial a las respuestas de los sujetos, se pueden encontrar grupos de variables con significado común y conseguir de este modo reducir el número de dimensiones necesarias para explicar las respuestas de los sujetos, por tanto, tiene como finalidad buscar el número mínimo de dimensiones capaces de explicar el máximo de información contenida en los datos.

Fundamentalmente lo que pretende es simplificar la información para hacerla interpretable con un número menor de dimensiones de las inicialmente planteadas. (pp. 21-24).

a. Servicio de limpieza

El cuestionario tiene 15 preguntas referentes a la percepción del servicio de limpieza siendo las más relevantes:

- Se brindan servicios de limpieza pública con calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer las necesidades.
- Se realizan un buen barrido y limpieza de las principales calles.

-El servicio de limpieza pública no tiene dificultades para lograr una cobertura óptima.

Aplicando la técnica del análisis factorial se deben reducir a un número menor, previo a su aplicación es necesario determinar si se cumple con las condiciones respecto de algunas pruebas estadísticas. Así se tiene los siguientes datos referidos al servicio de limpieza:

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.719
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2519.167
	Gl	105
	Sig.	0.000

Para evaluar la pertinencia de poder utilizar análisis factorial (Análisis de Componentes principales) se debe realizar algunas evaluaciones previas como:

El Índice Kaiser-Meyer-Olkin: Mide la adecuación de la muestra, indica qué tan apropiado es aplicar el Análisis Factorial. Los valores entre 0.5 y 1 determinan que es apropiado aplicarlo.

El Test de Esfericidad de Bartlett: Se puede dar como válidos aquellos resultados que nos presenten un valor elevado del test y cuya fiabilidad sea menor a 0.05.

-Prueba KMO > 0.7 es aceptable

Como regla empírica se considera que si KMO <0.6, es inadecuado realizar un análisis factorial a los datos.

-Prueba de esfericidad de Bartlett: Valor p < 0.05 aceptable. (Zamora, Monroy y Chávez; 2009).

Dadas las anteriores condiciones el uso del análisis factorial es válido y aplicable.

Siguiendo la metodología del análisis factorial se continúa la extracción de factores hasta lograr 60% de la varianza total (**Zamora, Monroy, y Chávez, 2009**), así; en la tabla 6, recoge información referida a los sub factores que acumulan una varianza igual o mayor al 60 % del total:

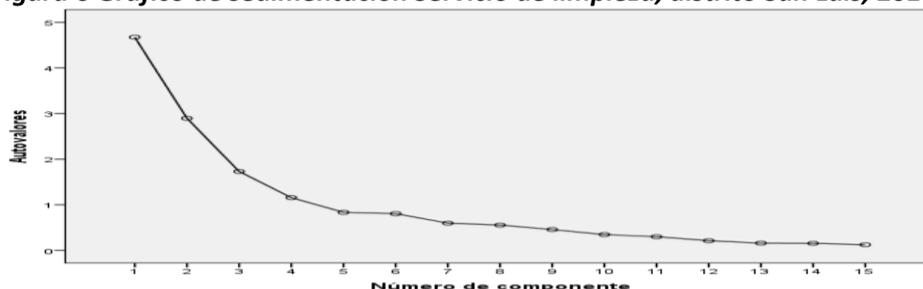
Tabla 6 Varianza total explicada Servicio de limpieza, distrito San Luis, 2017

Componente	Autovalores iniciales			de la extracción			la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	4.673	31.154	31.154	4.673	31.154	31.154	3.661	24.406	24.406
2	2.895	19.303	50.457	2.895	19.303	50.457	3.258	21.723	46.129
3	1.730	11.535	61.992	1.730	11.535	61.992	2.117	14.113	60.242
4	1.157	7.711	69.703	1.157	7.711	69.703	1.419	9.461	69.703
5	.834	5.562	75.264						
6	.805	5.365	80.630						
7	.597	3.983	84.612						
8	.555	3.698	88.311						
9	.457	3.045	91.355						
10	.346	2.308	93.664						
11	.300	2.002	95.666						
12	.213	1.417	97.083						
13	.159	1.059	98.142						
14	.154	1.029	99.172						
15	.124	.828	100.000						

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Existen cuatro componentes (sub factores) de la variable (dimensión) servicio de limpieza que explica el 69.7 % de la varianza total y por tanto, en esta parte se puede asumir reducir los 15 ítems planteados en 4 cuatro componentes; conforme se observa con el gráfico de sedimentación que sirve para visualizar el punto de inflexión, donde se pueden dejar de lado los ítems que no permiten mejorar la varianza y por tanto reduce los ítems iniciales a un grupo menor de sub factores.

Figura 6 Grafico de sedimentación Servicio de limpieza, distrito San Luis, 2017



Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Sin embargo, para complementar esta primera mirada se hace necesario analizar la matriz de componentes rotados; este análisis permite identificar los componentes que acumulan mayor al 60% y lo que es importante, identificar los ítems que forman parte de los componentes conforme se observa en la tabla 7:

Tabla 7 Matriz de componentes rotados Servicio de limpieza, distrito San Luis, 2017

	Componente			
	1	2	3	4
Se han instalado número suficiente de contenedores subterráneos para recoger los residuos sólidos	.890	-.003	-.056	-.060
Se brindan servicios de limpieza pública con calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer las necesidades	.831	-.131	.237	.120
Se cuenta con el número suficiente de unidades móviles de recojo de residuos sólidos	.799	.196	.289	-.117
Se han llevado a cabo programas de educación ciudadana para el manejo adecuado de la basura domiciliaria	.785	.190	.149	-.158
Se han instalado número suficiente de papeleras para recoger los residuos	.638	-.064	.084	.552
Se llevan a cabo campañas de limpieza de techos	.480	.329	.350	-.308
Se realizan un buen barrido y limpieza de las principales calles	.013	.871	.031	-.096
Se eliminan de forma adecuada las formaciones de puntos críticos de basura	-.196	.818	.004	.056
La recolección de residuos sólidos domiciliarios es la adecuada	.078	.666	-.159	.346
Se maneja eficientemente la disposición de residuos de construcción y escombros en el ámbito distrital	.016	.658	.278	-.134
La Municipalidad ha logrado formalizar las actividades informales de segregación y comercialización de residuos sólidos.	.220	.623	.441	-.036
Existe un conocimiento cabal en gran parte de la población sobre la forma de prestación del servicio municipal de limpieza pública,	.266	.588	.023	-.034
El servicio de limpieza pública no tiene dificultades para lograr una cobertura óptima	.171	.123	.895	.030
Se supervisa y administra la prestación, mantenimiento y calidad de los servicios de limpieza pública	.217	-.001	.819	.280
El gobierno municipal se integra con los ciudadanos para mejorar el servicio de limpieza pública	-.212	.034	.230	.855

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

La matriz de componentes rotados muestra que existe un primer sub factor (componente 1) que agrupa seis ítems, el segundo componente consta también de seis ítems, el tercero de dos y el cuarto de un ítem; de estos resultados algunos autores recomiendan que se tomen componentes que tengan como mínimo dos ítems y en este caso no se tomaría en cuenta el componente cuatro, quedando tres componentes, que explican el 61.96 % de la varianza total. Esto conlleva a obtener tres componentes sub factores de la variable (dimensión) servicio de limpieza.

- Componente 1: Recojo y manejo de residuos domiciliarios (6 ítems)
- Componente 2: Recojo y manejo de residuos no domiciliarios (6 ítems)
- Componente 3: Cobertura y supervisión del servicio (2 ítems)

b. Servicio de seguridad ciudadana

El cuestionario tiene 15 preguntas referentes a la percepción del servicio de seguridad ciudadana siendo las más relevantes:

- Existe asociación entre el sector público y el sector privado para mejorar la seguridad del distrito
- Se planifica y gestiona políticas específicas en seguridad ciudadana
- Estima que la seguridad ciudadana es una preocupación permanente del municipio que se traduce en adecuadas acciones de seguridad

Aplicando la técnica del análisis factorial se deben reducir a un número menor, previo a su aplicación es necesario determinar si se cumple con las condiciones respecto de algunas pruebas estadísticas. Así se tiene lo siguiente respecto de los datos referidos al servicio de seguridad ciudadana:

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.742
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	3515.984
	Gl	105
	Sig.	0.000

-Prueba KMO > 0.7 es aceptable

Como regla empírica se considera que si KMO <0.6, es inadecuado realizar un análisis factorial a los datos.

-Prueba de esfericidad de Bartlett: Valor $p < 0.05$ aceptable. (Zamora, Monroy, y Chávez; 2009).

Dadas las anteriores condiciones el uso del análisis factorial es válido y aplicable.

Continuando con la metodología del análisis factorial se sigue con la extracción de factores hasta lograr 60% de la varianza total (Zamora, Monroy, y Chávez, 2009), la Tabla 8, recoge información referida a los sub factores que acumulan una varianza igual o mayor al 60 % del total, así; en la tabla 8 recoge información referida a los sub factores que acumulan una varianza igual o mayor al 60 % del total:

Tabla 8 Varianza total explicada, Servicio de Seguridad Ciudadana, distrito San Luis, 2017

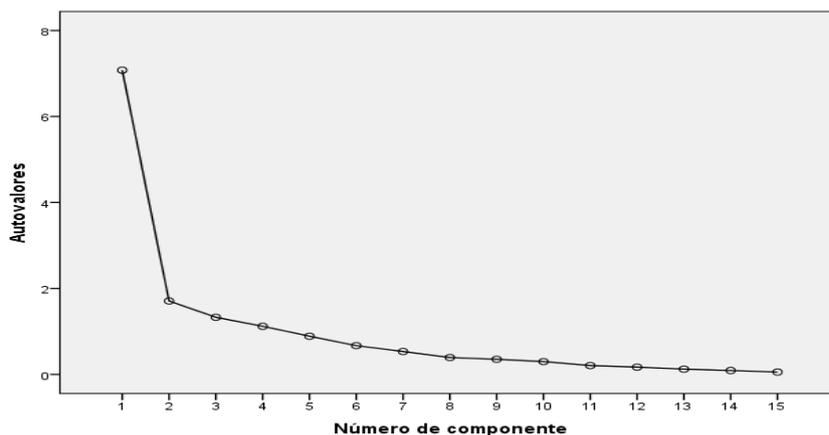
Componente	Autovalores iniciales			cuadrado de la extracción			la rotación		
	Total	% de la varianza	acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	7.077	47.181	47.181	7.077	47.181	47.181	3.538	23.587	23.587
2	1.707	11.381	58.562	1.707	11.381	58.562	3.383	22.555	46.142
3	1.328	8.851	67.413	1.328	8.851	67.413	2.918	19.451	65.593
4	1.119	7.457	74.870	1.119	7.457	74.870	1.392	9.278	74.870
5	.888	5.921	80.791						
6	.668	4.453	85.244						
7	.532	3.550	88.794						
8	.393	2.617	91.411						
9	.352	2.344	93.755						
10	.297	1.979	95.734						
11	.204	1.362	97.096						
12	.168	1.122	98.218						
13	.123	.817	99.034						
14	.090	.602	99.636						
15	.055	.364	100.000						

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Existen cuatro componentes (sub factores) de la variable (dimensión) servicio de seguridad ciudadana que explica el 74.87 % de la varianza total y por tanto en esta parte se puede asumir reducir los 15 ítems planteados en cuatro componentes; conforme se observa con el gráfico de sedimentación que sirve para visualizar el

punto de inflexión donde se pueden dejar de lado los ítems que no permiten mejorar la varianza y por tanto reduce los ítems iniciales a un grupo menor de sub factores.

Figura 7 Grafico de sedimentación Servicio de Seguridad ciudadana, distrito san Luis, 2017



Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Para complementar esta primera mirada, se hace necesario analizar la matriz de componentes rotados; este análisis permite identificar los componentes que acumulan mayor al 60% y –lo que es importante- identificar los ítems que los componen conforme se observa en la tabla 9:

Tabla 9 Matriz de componentes rotados Servicio de Seguridad ciudadana, distrito San Luis, 2017

	Componente			
	1	2	3	4
Existe asociación entre el sector público y el sector privado para mejorar la <u>seguridad del distrito</u>	.818	.115	.245	-.151
Se involucran a todos los actores políticos para mejorar la seguridad ciudadana	.780	.289	-.085	.241
Se realizan acciones de control de establecimientos de expendio y consumo de <u>bebidas alcohólicas</u>	.756	.260	.206	.078
Se han implementado procesos de concertación, diálogo y participación con los actores involucrados (vecinos, PNP, colegios, asociaciones de comerciantes, empresarios; etc)	.671	.416	.238	.258
Considera usted que se realizan suficientes operativos con la PNP para erradicar la delincuencia común	.652	-.020	.397	.527
Se realiza patrullaje vehicular (serenazgo) por cuadrante, sector y subsector del <u>distrito</u>	.542	.541	.136	-.076
Se planifica y gestiona políticas específicas en seguridad ciudadana	.271	.862	.161	.129
Se han fortalecido adecuadamente las brigadas de autoprotecciones escolar (BAPES) a través de talleres en temas de seguridad a estudiantes, padres y <u>autoridades educativas</u>	.097	.838	.225	.248
Considera usted que se realizan suficientes operativos con la PNP para controlar y <u>erradicar el pandillaje y las barras bravas</u>	.393	.699	.233	.090
Estima que la seguridad ciudadana es una preocupación permanente del <u>municipio que se traduce en adecuadas acciones de seguridad</u>	-.005	.104	.852	.048
Considera usted que se realizan suficientes operativos con la PNP para controlar la <u>prostitución</u>	.228	.066	.776	.302
Cree usted que el presupuesto municipal es suficiente para la gestión adecuada de los <u>servicios de seguridad ciudadana</u>	.315	.517	.622	-.260
El serenazgo cuenta con adecuados sistemas de video vigilancia, el <u>establecimiento de bases de datos e interconexión y aplicaciones para móviles</u>	.229	.460	.621	-.377
Considera que los recursos de la Municipalidad para la gestión de <u>seguridad ciudadana son suficientes</u>	.230	.311	.581	.071
Se llevan a cabo acciones de sensibilización sobre participación y responsabilidad <u>ciudadana en materia de seguridad ciudadana</u>	.168	.477	.094	.748

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

La matriz de componentes rotados muestra que existe un primer sub factor (componente 1) que agrupa seis ítems, el segundo componente consta de tres ítems, el tercero de cinco y el cuarto de un ítem; de estos resultados algunos autores recomiendan que se tomen componentes que tengan como mínimo dos ítem y en este caso no se tomaría en cuenta el componente cuatro, quedando solo tres componentes que explican el 67.41 % de la varianza total. Esto conlleva a obtener tres componentes sub factores de la variable (dimensión) servicio de seguridad ciudadana, que al agruparse pueden ser categorizados como:

Componente 1: Participación de actores sociales en seguridad ciudadana (6 ítems)

Componente 2: Articulación de políticas de seguridad e implementación de brigadas en colegios con participación de PNP (3 ítems)

Componente 3: Gestión del servicio de seguridad ciudadana basada en operativos, video vigilancia en cooperación con PNP (5 ítems)

c. Servicio de transporte

El cuestionario tiene 15 preguntas referentes a la percepción del servicio de transporte público siendo las más relevantes:

- Opina que se llevan a cabo campañas de educación y seguridad vial a conductores y peatones
- Considera que se realiza el mantenimiento de las instalaciones semaforicas del distrito
- Se realiza el control y fiscalización en las prestaciones del servicio de transporte urbano en convenio con la MM de Lima

Aplicando la técnica del análisis factorial se deben reducir a un número menor, previo a su aplicación es necesario determinar si se cumple con las condiciones respecto de algunas pruebas estadísticas. Así se tiene lo siguiente respecto de los datos referidos al servicio de transporte:

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.811
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2719.518
	Gl	105
	Sig.	0.000

-Prueba KMO > 0.7 es aceptable

Como regla empírica se considera que si KMO <0.6, es inadecuado realizar un análisis factorial a los datos.

-Prueba de esfericidad de Bartlett: Valor $p < 0.05$ aceptable. (Zamora, Monroy y Chávez; 2009).

Dadas las anteriores condiciones el uso del análisis factorial es válido y aplicable.

Según la metodología del análisis factorial se continúa la extracción de factores hasta lograr 60% de la varianza total (**Zamora, Monroy, y Chávez, 2009**), la tabla 10 recoge información referida a los sub factores que acumulan una varianza igual o mayor al 60 % del total:

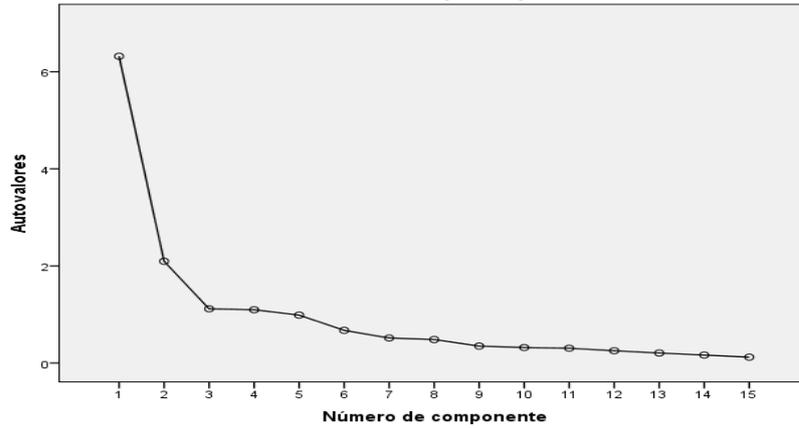
Tabla 10 Varianza total explicada Servicio Transporte público, distrito San Luis, 2017

Componente	Autovalores iniciales			cuadrado de la extracción			la rotación		
	Total	% de la varianza	acumulad o	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	6.318	42.118	42.118	6.318	42.118	42.118	3.928	26.186	26.186
2	2.095	13.967	56.085	2.095	13.967	56.085	2.810	18.731	44.917
3	1.116	7.439	63.523	1.116	7.439	63.523	2.524	16.827	61.744
4	1.097	7.313	70.837	1.097	7.313	70.837	1.364	9.093	70.837
5	.986	6.575	77.412						
6	.674	4.491	81.903						
7	.515	3.435	85.338						
8	.483	3.221	88.559						
9	.349	2.326	90.886						
10	.319	2.129	93.015						
11	.305	2.034	95.049						
12	.253	1.685	96.734						
13	.205	1.370	98.104						
14	.163	1.088	99.192						
15	.121	.808	100.000						

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Existen cuatro componentes (sub factores) de la variable (dimensión) servicio de transporte público que explica el 70.84 % de la varianza total y por tanto en esta parte se puede asumir reducir los 15 ítems planteados en cuatro componentes; conforme se observa con el gráfico de sedimentación que sirve para visualizar el punto de inflexión donde se pueden dejar de lado los ítems que no permiten mejorar la varianza y por tanto reduce los ítems iniciales a un grupo menor de sub factores.

Figura 8 Grafico de sedimentación Servicio de transporte público, distrito San Luis, 2017



Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Sin embargo, para complementar esta primera mirada se hace necesario analizar la matriz de componentes rotados; este análisis permite identificar los componentes que acumulan mayor al 60% y –lo que es importante- identificar los ítems que los componen conforme se observa en la tabla 11:

Tabla 11 Matriz de componentes rotados Servicio de transporte público, distrito San Luis, 2017

	Componente			
	1	2	3	4
Opina que se llevan a cabo campañas de educación y seguridad vial a conductores y peatones	.823	.044	.249	.123
Se elaboran y ejecutan planes de desarrollo del transporte urbano por parte del municipio	.817	.145	.072	-.237
Se planifica el desarrollo urbano orientado a mejorar las vías integrada al transporte público	.763	.060	.138	-.251
Se realiza el bacheo o parchado de grietas de vías de la jurisdicción distrital	.665	.389	.336	.189
Considera usted que se llevan a cabo charlas de educación y seguridad vial en centros educativos	.646	-.134	.555	.121
Es bueno el sistema de información de administración de horarios y rutas al público	.616	.404	.087	-.446
Se realiza la constatación de las características de los vehículos autorizados por el municipio	.548	.238	.455	-.319
Considera que se realiza el mantenimiento de las instalaciones semafóricas del distrito	.133	.858	.232	-.098
Piensa usted que se ha realizado la señalización vehicular y peatonal en el distrito	-.102	.775	.003	.126
Piensa que se realiza el mantenimiento correctivo de las vías del distrito	.259	.601	.543	-.034
Piensa usted que se emiten adecuadamente permisos y renovaciones de operaciones de rutas vehiculares	.334	.542	.428	.118
Se han instalado y se da mantenimiento a reductores de velocidad	.391	.535	.078	.210
Se realiza el control y fiscalización en las prestaciones del servicio de transporte urbano en convenio con la MM de Lima	.093	.186	.855	.046
Se realiza el control y fiscalización en las prestaciones del servicio de vehículos menores	.289	.165	.727	-.282
Juzga usted que se han determinado las zonas de parqueo vehicular en el distrito	-.097	.233	-.054	.844

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

La matriz de componentes rotados muestra que existe un primer sub factor (componente 1) que agrupa siete ítems, el segundo componente consta de cinco ítems, el tercero de dos y el cuarto de un ítem; de estos resultados algunos autores recomiendan que se tomen componentes que tengan como mínimo dos ítem y en este caso no se tomaría en cuenta el componente cuatro, quedando solo tres componentes que explican el 63.52 % de la varianza total. Esto conlleva a obtener tres componentes sub factores de la variable (dimensión) servicio de transporte público que al agruparse pueden ser categorizados como:

Componente 1: Articulación entre plan de desarrollo de transporte, acciones educativas y mejora de información al usuario (7 ítems)

Componente 2: Señalización, mantenimiento de vías, controles y permisos (5 ítems)

Componente 3: Control y fiscalización (2 ítems)

Los nueve componentes (3 por cada dimensión: limpieza, seguridad y transporte) hallados mediante análisis factorial indican que los iniciales 45 ítems (15 por cada dimensión) pueden ser reducidos a nueve, lo que permitirá al articular con las respuestas a cada ítem plantear las mejoras que permitan superar la problemática de cada uno de los servicios analizados.

4.2. Análisis descriptivo de la percepción del ciudadano sobre las variables explicativas

Identificadas las dimensiones de cada servicio a través del análisis factorial desarrollado en el numeral previo, se recoge la información estadística relativa a la percepción ciudadana de dichas dimensiones conforme se detalla en las Tablas del

12 al 14, indicando que estos resultados permitirán más adelante efectuar las correlaciones entre las variables y sus componentes.

A continuación, se presentan los resultados sobre el nivel de percepción de las variables explicativas servicio de limpieza pública, servicio de seguridad ciudadana y transporte público.

a. Del servicio de Limpieza

En la tabla 7 se indica que surgen tres componentes: Componente 1: Recojo y manejo de residuos domiciliarios (6 ítems), Componente 2: Recojo y manejo de residuos no domiciliarios (6 ítems), Componente 3: Cobertura y supervisión del servicio (2 ítems), se está cambiando en la tabla “categorías” por “Componentes”, esto guarda relación con la tabla 12, la cual muestra que el poblador del distrito de San Luis, considera en lo que concierne al recojo de residuos sólidos domiciliarios y cobertura y supervisión del servicio que no están siendo atendidos debidamente (Muy deficiente + deficiente con alta presencia : 48 % y 63.7%, respectivamente) mientras que el recojo de residuos no domiciliarios perciben que es bueno el servicio (Muy buena + Buena: 58.4%); esto estaría indicando bajo la percepción de los ciudadanos del distrito de San Luis, una mejor conducción en la disposición y manejo de los residuos sólidos generados fuera de los domicilios, esto podría estar indicando que los sectores empresariales son mejor atendidos que la mayoría de los ciudadanos.

Tabla 12 Percepción de dimensiones de limpieza pública %

COMPONENTES	RECOJO Y MANEJO DE RESIDUOS DOMICILIARIOS	RECOJO Y MANEJO DE RESIDUOS NO DOMICILIARIOS	COBERTURA Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO
Muy deficiente	11.3	0	0
Deficiente	36.7	0.7	63.7
Regular	31.0	41.0	14.7
Buena	21.0	42.7	7.7
Muy Buena	0.0	15.7	14.0
Total	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

b. Del servicio de Seguridad Ciudadana

En la tabla 9 se indica que surgen tres componentes: Componente uno: Participación de actores sociales en seguridad ciudadana (6 ítems), Componente dos: Articulación de políticas de seguridad e implementación de brigadas en colegios con participación de PNP (3 ítems), Componente tres: Gestión del servicio de seguridad ciudadana basada en operativos, video vigilancia en cooperación con PNP (5 ítems), se está cambiando en la tabla “categorías” por “Componentes”.

La opinión del vecino de San Luis, respecto de las dimensiones de seguridad ciudadana no es de las mejores, la aceptación (Muy buena + Buena) no pasa del 15 % y en contraparte el rechazo (Muy deficiente + Deficiente) es alto en cuanto a articulación de políticas de seguridad e implementación de brigadas en colegios con participación de PNP (63.3 %), seguido por participación de actores sociales en seguridad ciudadana (42.3 %) y gestión del servicio de seguridad ciudadana basada en operativos, video vigilancia en cooperación

con PNP (41.7 %); esto sugiere que el ciudadano considera que el municipio no está asumiendo su rol de rectoría y gobernanza en lo que es seguridad ciudadana siendo esta una tarea pendiente.

Tabla 13 Percepción de dimensiones de seguridad ciudadana

COMPONENTES	PARTICIPACIÓN DE ACTORES SOCIALES EN SEGURIDAD CIUDADANA	ARTICULACIÓN DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD E IMPLEMENTACIÓN DE BRIGADAS EN COLEGIOS CON PARTICIPACIÓN DE PNP	GESTIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA BASADA EN OPERATIVOS, VIDEO VIGILANCIA EN COOPERACIÓN CON PNP
Muy deficiente	11.0	15.3	7.7
Deficiente	31.3	48.0	34.0
Regular	42.3	27.3	50.3
Buena	15.3	5.0	8.0
Muy Buena	0.0	4.3	0.0
Total	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

c. Del servicio de Transporte Público

En la tabla 11 se indica que surgen tres componentes: Componente uno: Articulación entre plan de desarrollo de transporte, acciones educativas y mejora de información al usuario (7 ítems) Componente dos: Señalización, mantenimiento de vías, controles y permisos (5 ítems), Componente tres: Control y fiscalización (2 ítems), se está cambiando en la tabla “categorías” por “Componentes”.

En lo que respecta al transporte público el vecino del San Luis considera que en las dimensiones que componen la variable transporte público la municipalidad distrital está desarrollando una gestión Regular (en las tres dimensiones abarca en promedio alrededor del 50 %), mientras que un tercio

de ellos considera que está realizando una mala gestión (Muy deficiente + deficiente); esto podría deberse a que el municipio distrital no tiene todas las competencias que tiene la Municipalidad Metropolitana.

Tabla 14 Percepción de dimensiones de transporte público

COMPONENTES	ARTICULACIÓN ENTRE PLAN DE DESARROLLO DE TRANSPORTE, ACCIONES EDUCATIVAS Y MEJORA DE INFORMACIÓN AL USUARIO	SEÑALIZACIÓN, MANTENIMIENTO DE VÍAS, CONTROLES Y PERMISOS	CONTROL Y FISCALIZACIÓN
Muy deficiente	10.7	0.0	10.7
Deficiente	25.0	20.0	23.0
Regular	49.3	53.7	53.0
Buena	15.0	26.3	13.3
Muy Buena	0.0	0.0	0.0
Total	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

4.3. Análisis inferencial de la percepción del ciudadano sobre la gestión municipal del distrito de San Luis

En este apartado se presentan los resultados de correlacionar las variables explicativas con la variable dependiente percepción de la gestión pública. Para esto se ha utilizado la Prueba Tau B de Kendall puesto que son variables ordinales y en cuanto al grado de asociación los valores de los coeficientes de correlación hallados siguen la siguiente calificación:

- 0 Correlación nula
- 0,01 a 0,19 Correlación positiva muy baja
- 0,2 a 0,39 Correlación positiva baja
- 0,4 a 0,69 Correlación positiva moderada

0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta (Suarez, 2008)

Tabla 15 Prueba Tau b de Kendall Limpieza pública y dimensiones

CATEGORIAS	RECOJO Y MANEJO DE RESIDUOS DOMICILIARIOS	RECOJO Y MANEJO DE RESIDUOS NO DOMICILIARIOS	COBERTURA Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO
LIMPIEZA PUBLICA			
Valor p	0,000	0,000	0,000
Coeficiente de correlation	0.623	0.525	0.455

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

De la tabla 15 se infiere que las tres dimensiones de la variable limpieza pública tiene asociación significativa ($p = 0.000 < 0.05$) y por tanto influyen en la percepción del ciudadano, obsérvese que las tres dimensiones obtiene un coeficientes de correlación que son considerados como positiva moderada, es decir que si sube su valor también lo hace la variable limpieza pública, pero en grado medio. Esto conlleva a que la variable limpieza pública sea percibida en su mayoría como Regular conforme a lo indicado líneas arriba (ver Pág. 63, figura 2 Nivel de percepción ciudadana del Servicio de Limpieza, distrito San Luis, 2017).

Tabla 16 Prueba tau b de Kendall Seguridad ciudadana y dimensiones

CATEGORIAS	PARTICIPACIÓN DE ACTORES SOCIALES EN SEGURIDAD CIUDADANA	ARTICULACIÓN DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD E IMPLEMENTACIÓN DE BRIGADAS EN COLEGIOS CON PARTICIPACIÓN DE PNP	GESTIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA BASADA EN OPERATIVOS, VIDEO VIGILANCIA EN COOPERACIÓN CON PNP
SEGURIDAD CIUDADANA			
Valor p	0,000	0,000	0,000
Coefficiente de correlación	0.759	0.731	0.727

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

En lo que respecta a la correlación entre las dimensiones y la variable seguridad ciudadana, conforme se observa en la tabla 16, existe correlación significativa en las tres ($p = 0.000 < 0.05$), por tanto, influyen en la variable, observando el valor de los coeficientes de correlación (mayores a 0.7), por ende, tiene correlación positiva alta, es decir que si sube la percepción de las dimensiones la variable también lo hace en la misma dirección y con alta variación. Esto conlleva a que la variable seguridad ciudadana sea percibida en su mayoría ya sea como Regular o Deficiente conforme a lo indicado líneas arriba (Ver Pág. 65, Figura 3 Nivel de percepción ciudadana del Servicio de Seguridad Ciudadana, distrito San Luis, 2017).

Tabla 17 Prueba Tau b de Kendall Transporte público y dimensiones

CATEGORIAS	ARTICULACIÓN ENTRE PLAN DE DESARROLLO DE TRANSPORTE, ACCIONES EDUCATIVAS Y MEJORA DE INFORMACIÓN AL USUARIO	SEÑALIZACIÓN, MANTENIMIENTO DE VÍAS, CONTROLES Y PERMISOS	CONTROL Y FISCALIZACIÓN
TRANSPORTE PUBLICO			
Valor p	0,000	0,000	0,000
Coefficiente de correlación	0.521	0.525	0.663

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Sobre la asociación entre las dimensiones y la variable transporte público observando la tabla 17 se infiere que las tres dimensiones de la variable transporte

público tiene asociación significativa ($p = 0.000 < 0.05$) y por tanto influyen en la percepción del ciudadano, obsérvese que las tres dimensiones obtienen coeficientes de correlación que son considerados como positiva moderada, es decir que si sube su valor también lo hace la variable, pero en grado medio. Esto conlleva a que la variable transporte público sea percibida en su mayoría como Regular conforme a lo indicado líneas arriba (Ver Pág. 67, Figura 4 Nivel de percepción ciudadana del Servicio de Transporte, distrito San Luis, 2017).

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Las municipalidades son las unidades básicas de administración y gobierno que están más cerca a los ciudadanos que habitan en su circunscripción. La función misional de los gobiernos locales es promover y mantener un desarrollo sostenible, esto implica una serie de connotaciones que trascienden lo económico, lo social y lo político y replantea la naturaleza y manejo de los recursos y como esto permite dar el mejor y oportuno servicio al ciudadano de tal manera que no solo se le brinde un adecuado entorno sino además que le de satisfacción, que se verá reflejado en la percepción que tienen acerca de los servicios recibidos.

Lo antedicho implica la observancia tanto de los recursos como el desarrollo: por una parte, la existencia material de los mismos y la posibilidad de utilizarlos y, por otra, la percepción que de ellos se tiene de acuerdo a diferentes escalas: una escala nacional, vale decir el Estado y una escala local, vale decir la gente, el ciudadano.

Analizando los resultados, tenemos la Figura 1 “Nivel de la percepción ciudadana sobre Gestión Municipal del distrito de San Luis, 2017 (Pág. 62), donde se evidencia que el nivel que predomina en la variable gestión municipal, es el nivel Regular con un 63.3%, seguido del nivel Buena con un 19.7% y 17.0% Deficiente, estos valores representan un estancamiento de la percepción ciudadana acerca de la gestión del municipio de San Luis, en la medida que los servicios públicos que prestan las municipalidades influyen sobre la calidad de vida de la comunidad y como es percibida. Esto concuerda con los estudios de **(Álvarez, 2012)** que sostiene que el uso adecuado de los recursos disponibles promueve la eficiencia de gestión, existen condiciones que representan un riesgo para lograr este objetivo y que,

aunque toda la información está disponible, debido a la naturaleza pública de los gobiernos locales, no existe un proceso proactivo de comunicación hacia la comunidad.

En esta misma línea se encuentra **(Ramírez, 2012)** que concluye que un gran número de municipalidades parece estar teniendo un conjunto de limitaciones para asumir nuevas responsabilidades, son muy pocos los casos exitosos de gobiernos locales que promueven significativamente el desarrollo económico local, lo que conlleva a generar desconfianza y desconcierto, ante esto surge la duda si es por desconocimiento de las autoridades municipales sobre el rol que les compete cumplir a sus instituciones o que las limitaciones provengan más bien de las propias estructuras organizativas de las municipalidades y de los funcionarios que están a cargo de ellas.

Asimismo, analizando la Figura 2 “Nivel de percepción ciudadana Servicio de Limpieza, distrito San Luis, 2017” (Pág. 63) se observa que de los niveles de la dimensión Servicio de Limpieza predomina el nivel Regular con un 57.3 %, así mismo la Figura 3 “Nivel de percepción ciudadana Servicio de Seguridad Ciudadana, distrito San Luis, 2017” (Pág. 65) muestra los niveles de la dimensión Seguridad ciudadana en la cual la mayoría opina que es Regular 48 % (seguido por Deficiente con 33.3 %), en la Figura 4 “Nivel de percepción ciudadana Servicio de Transporte, distrito San Luis, 2017” (Pág. 67) se muestra el nivel de la dimensión Servicio de Transporte Público, donde es predominante la calificación de Regular con el 69 % (seguido por Deficiente con 16.3 %). Esto significa que las dimensiones de la variable gestión municipal también presentan bajos índices de aceptación y se encuentran en los niveles regular y deficientes, ello lleva a reflexionar sobre las

falencias de la organización municipal y a buscar formas de mejorar esas deficiencias, en base a lo mencionado es factible acoger lo aportado por **(Jiménez, 2010)** que sostiene que el proceso de planeación local es integral, permanente y participativo, articulando a las municipalidades con sus vecinos; dicho proceso establece políticas públicas de nivel local, teniendo en cuenta las competencias y funciones específicas para las municipalidades , que el sistema de planificación se hace sobre la base de la participación ciudadana a través de sus vecinos y organizaciones vecinales, transparencia, gestión moderna y rendición de cuentas, constituyéndose en prioridad en la gestión pública.

Sin embargo, también encontramos en la Figura 5 “Nivel comparativo de las dimensiones de la Gestión Municipal, distrito San Luis, 2017” (Pág. 69), algunas cifras alentadoras, podemos mencionar que la dimensión que está en mejor avance es el servicio de limpieza pues el 26 % considera que es buena, mientras que el servicio de transporte alcanza el 14.7 % y seguridad ciudadana el 12 %.

En cuanto al análisis factorial aplicado a las tres dimensiones de la variable Gestión municipal conlleva a que los iniciales 45 ítems (15 por cada dimensión) pueden ser reducidas a 9 sub factores (3 por cada dimensión: limpieza, seguridad y transporte), lo que permite –al articular con las respuestas a cada ítem- plantear mejoras con una adecuada evidencia empírica.

CAPITULO VI PROPUESTA DE MEJORAS

PROPUESTA DE MEJORAS DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA, SEGURIDAD CIUDADANA Y TRANSPORTE PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN LUIS, LIMA.

6.1. FUNDAMENTACIÓN

Actualmente los municipios no cuentan con suficientes recursos para poder atender todas las demandas de los ciudadanos que viven en su circunscripción, esto se explica porque existe una fuerte presión ciudadana que busca la mejora y el incremento de los servicios públicos municipales. Frente a esta presión los municipios se ven limitados en cuanto al gasto público lo que requiere mayores niveles en la eficacia y eficiencia de los programas municipales; por lo que, la gestión municipal debe orientar sus esfuerzos, teniendo como objetivo central la satisfacción de las necesidades de la población.

Los gobiernos locales tienen como una de sus facultades la prestación de servicios públicos, dicho rol es de gran importancia dada la proximidad que tienen con la población, lo que favorece la identificación de necesidades y su correcta atención, a fin de elevar las condiciones de vida de los ciudadanos.

En base a los resultados de la encuesta efectuada a los pobladores del distrito de San Luis, se elaboró una propuesta para mejorar la prestación de servicios (medida como su percepción acerca de los servicios recibidos) limpieza, seguridad ciudadana y transporte público; sin embargo, es preciso indicar que esta propuesta

no busca reemplazar los planes y programas que maneja la municipalidad distrital de San Luis, sino que es un aporte que puede ser incorporado en los instrumentos de gestión de dicho gobierno local.

6.2. Objetivos de la propuesta

a. Objetivo general

La presente propuesta busca plantear acciones que posibiliten mejorar la percepción ciudadana sobre la gestión municipal del distrito de San Luis, enfocado en los servicios de limpieza, seguridad ciudadana y transporte público.

b. Objetivos específicos

- Establecer acciones para mejorar la percepción ciudadana acerca del servicio de limpieza del distrito de San Luis, por cada uno de sus componentes.
- Plantear actividades para mejorar la percepción ciudadana del servicio de seguridad ciudadana del distrito de San Luis, por cada uno de sus componentes.
- Determinar acciones buscando elevar el nivel de la percepción ciudadana sobre el servicio de transporte público del distrito de San Luis, por cada uno de sus componentes.

6.3. Metodología empleada en la propuesta de mejoras

- La propuesta surge a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los pobladores del distrito de San Luis, en la cual manifestaron su percepción acerca de los servicios que reciben en las áreas de limpieza pública, seguridad ciudadana y transporte público (dimensiones de la variable gestión municipal).

- Se ha tomado los resultados del análisis factorial efectuado a cada variable, así como de los componentes de cada una de ellas (3 por cada dimensión) de las cuales se ha tomado como base de priorización las respuestas “Nunca” y “A veces” como opiniones desfavorables en la medida que las preguntas del cuestionario están redactadas positivamente (es decir para que sea favorable debe contestarse con “Casi siempre” y “Siempre”) caso contrario sería desfavorable como en este caso.
- Se ordenaron las respuestas desfavorables (“A veces + “Nunca”) y se ha procedido a su suma etiquetándose como “Desfavorable” de tal manera que a más altos valores obtenidos será peor la percepción ciudadana respecto de algún aspecto particular de las dimensiones y de sus componentes.
- Se procedió a promediar los resultados de cada componente, así como de cada dimensión de la variable gestión municipal estableciendo un orden de prelación donde la de más alta puntuación es el que peor percepción cuenta.
- Sobre la base anterior se plantea una escala de priorización (urgencia de ser abordado):

0 a 25	Baja prioridad
26 a 50	Mediana prioridad
51 a 75	Alta prioridad
75 más	Muy alta prioridad

6.4. Línea de base

En base a la metodología planteada se presenta a continuación el basal sobre la cual se tendrá que ir evaluando el resultado de las acciones propuestas (en caso de ser aplicadas):

6.5. Prioridad de las dimensiones de la variable gestión municipal

Tabla 18 Prioridades de las dimensiones de Gestión Municipal, Distrito San Luis, 2017

Dimensión de la variable gestión municipal	Promedio desfavorable	Prioridad
Seguridad ciudadana	62.9	Alta
Limpieza pública	53.3	Alta
Transporte público	49.0	Mediana

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Conforme se observa en la tabla anterior es la dimensión Seguridad ciudadana de la variable gestión municipal la que obtiene el promedio de Desfavorable más alto con un 62.9 % lo que califica como Alta prioridad, seguido por Limpieza pública con 53.3 % de promedio (Alta prioridad) y cierra Transporte público con 49 % (Mediana prioridad).

6.6. Prioridad de los componentes e ítems de las dimensiones de la variable gestión municipal

En este apartado se muestran los componentes e ítems de las dimensiones de la variable gestión municipal ordenados de Muy alta a baja prioridad:

a. Servicio de seguridad ciudadana

Conforme se observa en la tabla 11 en la dimensión Seguridad ciudadana de la variable Gestión municipal sus tres componentes tienen Alta prioridad (dado su alto promedio desfavorable), sin embargo, es notorio que el de más alta prioridad sería el componente 2 Articulación de políticas de seguridad e implementación de brigadas en colegios con participación de PNP, seguido por el componente 1 Participación de actores sociales en seguridad ciudadana y en último lugar el componente 3 Gestión del servicio de seguridad ciudadana basada en operativos, video vigilancia en cooperación con PNP.

Tabla 19 Prioridades de los componentes del servicio de Seguridad ciudadana, distrito San Luis, 2017

ITEM	Promedio desfavorable	Prioridad
Componente 1: Participación de actores sociales en seguridad ciudadana	60.7	Alta
Componente 2: Articulación de políticas de seguridad e implementación de brigadas en colegios con participación de PNP	72.3	Alta
Componente 3: Gestión del servicio de seguridad ciudadana basada en operativos, video vigilancia en cooperación con PNP	55.8	Alta
PROMEDIO SEGURIDAD CIUDADANA	62.9	Alta

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Al observar al interior de cada componente existen ítems –conforme se observa en la tabla 12- que tienen prioridad Muy alta, alta y mediana prioridad.

Tabla 20 Prioridades de los ítems/componentes de Seguridad ciudadana, Dist. San Luis, 2017

ITEM	Nunca	A veces	Total desfavorable	Prioridad
COMPONENTE 1: PARTICIPACIÓN DE ACTORES SOCIALES EN SEGURIDAD CIUDADANA				
Existe asociación entre el sector público y el sector privado para mejorar la seguridad del distrito	27.7	49.3	77.0	Muy alta
Considera usted que se realizan suficientes operativos con la PNP para erradicar la delincuencia común	23.7	46.0	69.7	Alta
Se han implementado procesos de concertación, diálogo y participación con los actores involucrados (vecinos, PNP,	16.7	35.0	57.7	Alta
Se involucran a todos los actores políticos para mejorar la seguridad ciudadana	25.7	31.7	57.4	Alta
Se realizan acciones de control de establecimientos de expendio y consumo de bebidas alcohólicas	19.3	34.0	53.3	Alta
Se realiza patrullaje vehicular (serenazgo) por cuadrante, sector y subsector del distrito	19.3	29.7	49.0	Mediana
PROMEDIO DESFAVORABLE DEL COMPONENTE			60.7	Alta
COMPONENTE 2: ARTICULACIÓN DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD E IMPLEMENTACIÓN DE BRIGADAS EN COLEGIOS CON PARTICIPACIÓN DE PNP				
Se planifica y gestiona políticas específicas en seguridad ciudadana	40.0	35.0	75.0	Alta
Considera usted que se realizan suficientes operativos con la PNP para controlar y erradicar el pandillaje y las barras bravas	29.3	42.7	72.0	Alta
Se han fortalecido adecuadamente las brigadas de autoprotecciones escolar (BAPES) a través de talleres en temas	46.0	24.0	70.0	Alta
PROMEDIO DESFAVORABLE DEL COMPONENTE			72.3	Alta
COMPONENTE 3: GESTIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA BASADA EN OPERATIVOS, VIDEO VIGILANCIA EN COOPERACIÓN CON PNP				
Considera usted que se realizan suficientes operativos con la PNP para controlar la prostitución	49.7	21.3	71.0	Alta
El Serenazgo cuenta con adecuados sistemas de video vigilancia, el establecimiento de bases de datos e interconexión y	26.3	30.3	56.6	Alta

Cree usted que el presupuesto municipal es suficiente para la gestión adecuada de los servicios de seguridad ciudadana	15.7	37.3	53.0	Alta
Estima que la seguridad ciudadana es una preocupación permanente del municipio que se traduce en adecuadas	10.7	39.0	49.7	Mediana
Considera que los recursos de la Municipalidad para la gestión de seguridad ciudadana son suficientes	18.0	30.7	48.7	Mediana
PROMEDIO DESFAVORABLE DEL COMPONENTE			55.8	Alta

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

b. Servicio de limpieza pública

Al igual que la anterior demisión, a continuación, se alcanzan los resultados de los componentes de la dimensión Limpieza pública en la tabla 13. Conforme se observa existe un componente (el 3, relacionado a cobertura y supervisión del servicio) que obtiene Muy alta prioridad, existe otro (el 1, que tiene que ver con residuos domiciliarios) que tiene alta prioridad y el componente 2 (residuos no domiciliarios) que tiene poca prioridad.

Tabla 21 Prioridades de los componentes del servicio de Limpieza pública, Dist. San Luis, 2017

COMPONENTE	Promedio desfavorable	Prioridad
Componente 1: Recojo y manejo de residuos domiciliarios	61.7	Alta
Componente 2: Recojo y manejo de residuos no domiciliarios	18.2	Poca
Componente 3: Cobertura y supervisión del servicio	79.9	Muy alta
PROMEDIO LIMPIEZA PUBLICA	53.3	Alta

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Observando al interior de cada componente existen ítems –conforme se observa en la tabla 14- que tienen prioridad Muy alta, alta y poca prioridad:

Tabla 22 Prioridades de los ítems/componentes del servicio de Limpieza Publica, Dist. San Luis, 2017

ITEM	Nunca	A veces	Total desfavorable	Prioridad
COMPONENTE 1: RECOJO Y MANEJO DE RESIDUOS DOMICILIARIOS				
Se han instalado número suficiente de papeleras para recoger los residuos	48.3	23.0	71.3	Alta
Se han instalado número suficiente de contenedores subterráneos para recoger los residuos solidos	47.3	22.0	69.3	Alta
Se cuenta con el número suficiente de unidades móviles de recojo de residuos solidos	55.7	11.0	66.7	Alta
Se han llevado a cabo programas de educación ciudadana para el manejo adecuado de la basura domiciliaria	43.7	21.7	65.4	Alta

Se brindan servicios de limpieza pública con calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer las necesidades	45.3	20.0	65.3	Alta
Se llevan a cabo campañas de limpieza de techos	13.7	18.7	32.4	Mediana
PROMEDIO DESFAVORABLE DEL COMPONENTE			61.7	Alta
COMPONENTE 2: RECOJO Y MANEJO DE RESIDUOS NO DOMICILIARIOS				
Se realizan un buen barrido y limpieza de las principales calles	8.7	15.7	24.4	Poca
Existe un conocimiento cabal en gran parte de la población sobre la forma de prestación del servicio municipal de limpieza pública	0.3	22.0	22.3	Poca
Se maneja eficientemente la disposición de residuos de construcción y escombros en el ámbito distrital	0.7	19.0	19.7	Poca
Se eliminan de forma adecuada las formaciones de puntos críticos de basura	1.0	15.7	16.7	Poca
La Municipalidad ha logrado formalizar las actividades informales de segregación y comercialización de residuos		13.3	13.3	Poca
La recolección de residuos sólidos domiciliarios es la adecuada	5.7	7.3	13.0	Poca
PROMEDIO DESFAVORABLE DEL COMPONENTE			18.2	Poca
COMPONENTE 3: COBERTURA Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO				
El servicio de limpieza pública no tiene dificultades para lograr una cobertura óptima	73.7	7.0	80.7	Muy alta
Se supervisa y administra la prestación, mantenimiento y calidad de los servicios de limpieza pública	68.3	10.7	79.0	Muy alta
PROMEDIO DESFAVORABLE DEL COMPONENTE			79.9	Muy alta

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

c. Servicio de transporte público

A continuación, se presentan los resultados de los componentes de la dimensión Transporte público en la tabla 15. Se observa que existe un componente (el 1, relacionado a articulación de acciones) que alcanza Alta prioridad y el resto de componentes 2 y 3) obtiene mediana prioridad.

Tabla 23 Prioridades de los componentes del servicio Transporte público, Dist. San Luis, 2017

COMPONENTE	Promedio desfavorable	Prioridad
Componente 1: Articulación entre plan de desarrollo de transporte, acciones educativas y mejora de información al usuario	61.8	Alta
Componente 2: Señalización, mantenimiento de vías, controles y permisos	38.5	Mediana
Componente 3 : Control y fiscalización	46.7	Mediana
PROMEDIO TRANSPORTE PUBLICO	49.0	Mediana

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

Al ver al interior de cada componente existen ítems –conforme se observa en la tabla 12- que tienen prioridad Alta y mediana prioridad.

Tabla 24 Prioridades de los ítems/componentes servicio de Transporte público, Dist. San Luis, 2017

ITEM	Nunca	A veces	Total desfavorable	Prioridad
COMPONENTE 1: ARTICULACIÓN ENTRE PLAN DE DESARROLLO DE TRANSPORTE, ACCIONES EDUCATIVAS Y MEJORA DE INFORMACIÓN AL USUARIO				
Opina que se llevan a cabo campañas de educación y seguridad vial a conductores y peatones	37.3	35.7	73.3	Alta
Es bueno el sistema de información de administración de horarios y rutas al público	34.3	33.3	67.6	Alta
Se realiza la constatación de las características de los vehículos autorizados por el municipio	24.0	41.3	65.3	Alta
Considera usted que se llevan a cabo charlas de educación y seguridad vial en centros educativos	33.3	29.3	62.6	Alta
Se planifica el desarrollo urbano orientado a mejorar las vías integrada al transporte público	30.3	31.3	61.6	Alta
Se elaboran y ejecutan planes de desarrollo del transporte urbano por parte del municipio	27.0	32.7	59.7	Alta
Se realiza el bacheo o parchado de grietas de vías de la jurisdicción distrital	21.7	21.0	42.7	Mediana
PROMEDIO DESFAVORABLE DEL COMPONENTE			61.8	Alta
COMPONENTE 2: SEÑALIZACIÓN, MANTENIMIENTO DE VÍAS, CONTROLES Y PERMISOS				
Se han instalado y se da mantenimiento a reductores de velocidad	27.7	22.3	50.0	Mediana
Considera que se realiza el mantenimiento de las instalaciones semaforicas del distrito	16.7	26.3	43.0	Mediana
Piensa usted que se emiten adecuadamente permisos y renovaciones de operaciones de rutas vehiculares	16.0	27.0	43.0	Mediana
Piensa que se realiza el mantenimiento correctivo de las vías del distrito	12.7	18.0	30.7	Mediana
Piensa usted que se ha realizado la señalización vehicular y peatonal en el distrito	5.3	20.3	25.6	Mediana
PROMEDIO DESFAVORABLE DEL COMPONENTE			38.5	Mediana
COMPONENTE 3: CONTROL Y FISCALIZACIÓN				
Se realiza el control y fiscalización en las prestaciones del servicio de vehículos menores	18.7	30.7	49.4	Mediana
Se realiza el control y fiscalización en las prestaciones del servicio de transporte urbano en convenio con la MM de Lima	11.3	32.7	44.0	Mediana
PROMEDIO DESFAVORABLE DEL COMPONENTE			46.7	Mediana

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

6.7. Acciones de mejora propuestas

Con la información de base expuesta en el apartado anterior se han reagrupado y reordenado los componentes y los ítems según orden de prioridad se plantean algunas acciones de mejora, esto a efectos que la municipalidad evalúe la posibilidad de implementarlas en función de su prioridad y los recursos que disponga. Hay que dejar en claro que las acciones de mejora propuestas se realizan en función a la percepción que tiene el poblador del municipio de San Luis y no sustituyen lo que pudiera recoger sus instrumentos de gestión como el Plan Estratégico Institucional (PEI) ni al Plan Operativo Institucional (POI); en todo caso constituye un insumo a tomar en cuenta para ser incorporados en dichos planes.

Respecto de la validez de las propuestas valga indicar que mediante Ley N° 29332 Ley que crea el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, se tiene que para el año 2017 se han establecido dos metas relacionadas a los servicios estudiados y que sugieren que crean condiciones adecuadas para su implementación:

Meta 16, 24 y 33: Formulación y ejecución de actividades del Plan Local de Seguridad Ciudadana articulado al Programa Presupuestal 0030

Meta 17 y 25: Implementación de un sistema integrado de manejo de residuos sólidos municipales

CAPITULO VII: ACCIONES PROPUESTAS DE ALTA PRIORIDAD

7.1. Servicio de seguridad ciudadana

La tabla 25 recoge las propuestas de mejora relacionada a seguridad ciudadana que califican como alta prioridad, así como estas se relacionan con el plan de incentivos municipales y que están reguladas por el Ministerio del Interior mediante la Guía para el cumplimiento de la meta 17 del Ministerio del Interior (https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/municipalidades_pmm_pi/guia_a_meta17_2018.pdf)

Tabla 25 Acciones propuestas de alta prioridad, Seguridad ciudadana

PROBLEMÁTICA A ABORDAR	ACCIONES PROPUESTAS	ACTIVIDAD RELACIONADA EN PLAN DE INCENTIVOS.
COMPONENTE 1: PARTICIPACIÓN DE ACTORES SOCIALES EN SEGURIDAD CIUDADANA		
Asociación entre el sector público y el sector privado para mejorar la seguridad del distrito	-Desarrollo de programas de capacitación a la comunidad, serenos y vecinos en temas de seguridad ciudadana -Promover la realización de acciones cívicas de acercamiento a la población dirigido a la comunidad en general.	Actividad 2: Ejecución de Programas Preventivos. Los secretarios técnicos del CODISEC coordinarán con los comisarios de su jurisdicción para la implementación del Plan Anual de Programas Preventivos
Erradicación de la delincuencia común	-Realizar operativos con la PNP para erradicar la delincuencia común -Implementar Puestos de auxilio rápido en lugares carentes de seguridad	Actividad 1: Ejecución del Patrullaje Integrado por sector
Concertación, diálogo y participación con los actores involucrados	-Charlas en la Instituciones Educativas en materia preventiva -Capacitación a Juntas Vecinales -Capacitación a los miembros de los Comités de Seguridad Ciudadana	Actividad 2: Ejecución de Programas Preventivos. Los secretarios técnicos del CODISEC coordinarán con los comisarios de su jurisdicción para la implementación del Plan Anual de Programas Preventivos
Involucramiento de todos los actores políticos para mejorar la seguridad ciudadana	-Realización de patrullaje mixto con participación de la municipalidad, PNP y JJVV -Diseño y ejecución de Programa de Prevención del Delito con participación de la municipalidad, PNP, JJVV, sociedad civil organizada etc.	Actividad 1: Ejecución del Patrullaje Integrado por sector Actividad 2: Ejecución de Programas Preventivos.
Control de establecimientos de	-Supervisión y control de establecimientos previamente identificados como potenciales focos de	Actividad 3: Recuperación de espacios públicos y suscripción de

expendio y consumo de bebidas alcohólicas	inseguridad ciudadana que vendan bebidas alcohólicas.	acta de compromiso del mantenimiento
COMPONENTE 2: ARTICULACIÓN DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD E IMPLEMENTACIÓN DE BRIGADAS EN COLEGIOS CON PARTICIPACIÓN DE PNP		
Planificación y gestión de políticas específicas en seguridad ciudadana	-Articulación de los planes al Plan Nacional de seguridad ciudadana y convivencia social. -Monitoreo y evaluación a la implementación de instrumentos de gestión de las políticas de seguridad ciudadana.	Actividad 2: Ejecución de Programas Preventivos. Los secretarios técnicos del CODISEC coordinarán con los comisarios de su jurisdicción para la implementación del Plan Anual de Programas Preventivos
Control y erradicación del pandillaje y las barras bravas	-Realización de operativos con la PNP para control y erradicación del pandillaje y las barras bravas	Actividad 1: Ejecución del Patrullaje Integrado por sector
Fortalecimiento de brigadas de autoprotección	-Potenciar y empoderar a los actores sociales en seguridad ciudadana: Club de Menores “Amigos de la Policía” Sembrando Valores en la Juventud Peruana Brigada de Autoprotección Escolar (BAPES) Acciones Cívicas Juntas Vecinales Red de Cooperantes Policía Escolar	Actividad 2: Ejecución de Programas Preventivos. Los secretarios técnicos del CODISEC coordinarán con los comisarios de su jurisdicción para la implementación del Plan Anual de Programas Preventivos
COMPONENTE 3: GESTIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA BASADA EN OPERATIVOS, VIDEO VIGILANCIA EN COOPERACIÓN CON PNP		
Control de la prostitución clandestina	-Intensificación de operativos con la PNP para controlar la prostitución	Actividad 1: Ejecución del Patrullaje Integrado por sector
Disponibilidad de sistemas de video vigilancia, bases de datos e interconexión y comunicación masiva.	-Mejorar y ampliar los sistemas de video vigilancia -Implementar el sistema de información geográfica del delito y difundirlo adecuadamente. -Rehabilitación, mejoramiento y equipamiento de los servicios de seguridad ciudadana. -Difusión de Spots publicitarios de promoción de políticas de Seguridad Ciudadana en Medios de Comunicación. -Difusión impresa de suplementos especiales sobre medidas preventivas de Seguridad Ciudadana en medios de comunicación escrita.	Actividad 2: Ejecución de Programas Preventivos.
Asignación de presupuesto municipal para gestión de seguridad ciudadana	-Priorizar la partida presupuestal para la gestión adecuada de los servicios de seguridad ciudadana	No aplica

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

7.2. Servicio de limpieza

La tabla 26 recoge las propuestas de mejora relacionada a limpieza pública que califican como alta prioridad, así como estas se relacionan con el plan de incentivos municipales y que están reguladas por el Ministerio del Ambiente mediante la Guía para el cumplimiento de la meta 25, Implementación de un Sistema Integrado de Manejo de Residuos Sólidos Municipales (https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/municipalidades_pmm_pi/Guia_meta25_2018.pdf).

Tabla 26 Acciones propuestas de alta prioridad, Limpieza publica

PROBLEMÁTICA A ABORDAR	ACCIONES PROPUESTAS	ACTIVIDAD RELACIONADA EN PLAN DE INCENTIVOS.
COMPONENTE 1: RECOJO Y MANEJO DE RESIDUOS DOMICILIARIOS		
Instalación de papeleras para recoger los residuos	-Implementar, ampliar y mejorar la dotación de papeleras para recojo de la basura en las principales vías del distrito.	Actividad 3: Gestión para la adecuación de la disposición final de residuos sólidos municipales
Instalación de contenedores para recoger los residuos solidos	-Ubicar contenedores para recoger los residuos sólidos en sitios donde se ubican puntos críticos de acumulación de basura.	Actividad 3: Gestión para la adecuación de la disposición final de residuos sólidos municipales
Disponibilidad de unidades móviles de recojo de residuos solidos	-Ampliar y mejorar la dotación de camiones compactadores para recojo de la basura.	Actividad 3: Gestión para la adecuación de la disposición final de residuos sólidos municipales
Cantidad y calidad de servicios de limpieza pública ofertados	-Ejecución de servicios de limpieza pública necesarios para satisfacer las necesidades de la población -Capacitación a trabajadores del Municipio -Diseño e implementación de un sistema de monitoreo del servicio de limpieza pública	Actividad 3: Gestión para la adecuación de la disposición final de residuos sólidos municipales
COMPONENTE 3: COBERTURA Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO		
Dificultades para lograr una cobertura óptima del servicio	El servicio de limpieza pública no tiene dificultades para lograr una cobertura óptima	Actividad 3: Gestión para la adecuación de la disposición final de residuos sólidos municipales
Supervisión y administración de la prestación del servicio de limpieza publica	Se supervisa y administra la prestación, mantenimiento y calidad de los servicios de limpieza publica	Actividad 3: Gestión para la adecuación de la disposición final de residuos sólidos municipales

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

7.3. Servicio de transporte público

La tabla 27, recoge las propuestas de mejora relacionada al transporte público que califican como alta prioridad, que tendrían que ser relacionados a los planes de desarrollo vial pertenecientes a la Municipalidad de Lima y al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para el logro de la optimización en el transporte urbano, en cada una de sus competencias.

Tabla 27 Acciones propuestas de Alta prioridad, Transporte publico

PROBLEMÁTICA A ABORDAR	ACCIONES PROPUESTAS
COMPONENTE 1: ARTICULACIÓN ENTRE PLAN DE DESARROLLO DE TRANSPORTE, ACCIONES EDUCATIVAS Y MEJORA DE INFORMACIÓN AL USUARIO	
Realización de campañas de educación y seguridad vial a conductores y peatones	-Cursos de capacitación de servicio al cliente a los choferes profesionales -Campañas de orientación vial para los usuarios y peatones constantemente
Sistema de información de administración de horarios y rutas al publico	-Implantar distintas herramientas informativas a los usuarios sobre rutas y horarios.
Constatación de los vehículos autorizados por el municipio	-Realización de operativos para verificar las características de los vehículos autorizados.
Realización de charlas de educación y seguridad vial en centros educativos	-Dictado de charlas de educación y seguridad vial en centros educativos
Planificación del desarrollo urbano para mejorar las vías integrada al transporte publico	-Elaboración, ejecución y difusión de planes de desarrollo urbano asociado a optimizar el transporte urbano
Elaboración y ejecución de planes de desarrollo del transporte urbano por parte del municipio	

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

CONCLUSIONES

1. La percepción del ciudadano sobre la gestión municipal en el distrito de San Luis no es buena, lo señalado se demuestra en base a que, en relación a los servicios de limpieza, seguridad y transporte el 63.3 % de los encuestados la calificaron de regular, el 17 % considera que es deficiente y el 19.7 % que es buena, de lo cual se infiere que en términos generales que dicha percepción no es buena en el periodo de estudio.
2. La percepción ciudadana respecto de la gestión municipal en el distrito de San Luis, 2017, en cuanto al servicio de limpieza no es buena, debido a que un 57.3% de los ciudadanos encuestados la considera regular, el 16.7% que es deficiente, y el 26 % que es buena.
3. La percepción ciudadana respecto de la gestión municipal en el distrito de San Luis, 2017, en cuanto servicio de seguridad ciudadana no es buena.
Ello se basa a que el 48% la percibe como regular, el 33.3% opina que es deficiente, el 6.7% muy deficiente, y únicamente el 12 % la considera buena.
4. La percepción ciudadana respecto de la gestión municipal en el distrito de San Luis, 2017, en cuanto servicio de transporte público no es buena, debido a que la gran mayoría (69 %) considera que es regular, el 16.3 % que es deficiente, y solo el 14.7 % que es buena.
5. Tomando en consideración los resultados de la encuesta de cada dimensión de la variable, servicio de limpieza, de transporte público y de seguridad

ciudadana, así como del análisis factorial efectuada se presenta una propuesta de mejoras basada en evidencias empíricas.

6. El análisis factorial muestra que el poblador del distrito de San Luis en relación al servicio de limpieza considera una mejor conducción en la disposición y manejo de los residuos sólidos generados fuera de los domicilios (sectores empresariales) que los residuos domiciliarios.
7. La opinión del vecino de San Luis luego de efectuado el análisis factorial sugiere que el ciudadano considera que el municipio no está asumiendo su rol de rectoría y gobernanza en lo que es seguridad ciudadana siendo esta una tarea pendiente.

Cabe señalar que la dimensión de seguridad ciudadana no es óptima, la aceptación no pasa del 15 % y en contraparte el rechazo es alto en cuanto a articulación de políticas de seguridad e implementación de brigadas en colegios con participación de PNP, seguido por participación de actores sociales en seguridad ciudadana y gestión del servicio de seguridad ciudadana basada en operativos, video vigilancia en cooperación con PNP.

8. El vecino del San Luis considera que en las dimensiones que componen la variable transporte público la municipalidad distrital está desarrollando una gestión deficiente; esto podría deberse a que el municipio distrital no tiene todas las competencias que tiene la Municipalidad Metropolitana.

RECOMENDACIONES

Al concluir el presente estudio de investigación científica proponemos las siguientes sugerencias:

- ❖ La Municipalidad distrital de San Luis debe replantear su actual enfoque de gestión, sobre todo en lo que respecta de los servicios de limpieza, de seguridad ciudadana y de transporte público; diseñando y ejecutando acciones, como las propuestas en el presente trabajo de investigación, que permitan dar mejores condiciones de vida a sus pobladores, lo cual se verá reflejado en la satisfacción de la población de su distrito.

A nuestro criterio, la gestión municipal debe estar prioritariamente centrada en el ciudadano, de modo que los esfuerzos estén enfocados a resolver los problemas locales y a mejorar la calidad de vida de los pobladores.

- ❖ Se recomienda realizar acciones prioritarias en el ámbito de limpieza pública tales como:

- Mejora del barrido de las calles del distrito.
- Campañas de limpieza de postes y paredes.
- Retiro de paneles de publicidad no autorizados.
- Desarrollo de sistemas informativos y de vigilancia sanitaria y ambiental.
- Capacitación a instituciones educativas del Distrito, mediante la propuesta se busca generar colegios ecológicos.

❖ Se recomienda que en cuanto al servicio de seguridad ciudadana la Municipalidad de San Luis debería desarrollar acciones de alta prioridad como:

-Mejorar, ampliar e intensificar el patrullaje integrado, de acuerdo a la disponibilidad de personal de las dependencias policiales.

- Diseñar y ejecutar Programas de Prevención del Delito con participación de la municipalidad, PNP, sociedad civil organizada etc.

-Priorizar partida presupuestal para la gestión adecuada de los servicios de seguridad ciudadana.

❖ La municipalidad debería prioritariamente abordar, respecto del servicio de transporte:

-Ejecutar tareas de reparación y bacheo o parchado de vías de la jurisdicción distrital

-Implantar distintas herramientas informativas y de señalización a los usuarios para reducción de velocidad en los puntos que amerite.

-Permanente mantenimiento preventivo y correctivo de los semáforos del distrito.

-Supervisión, monitoreo y revisión de permisos y renovaciones de operaciones de rutas vehiculares otorgadas.

-Permanente mantenimiento correctivo de las pistas del distrito

-Implantar distintas herramientas informativas y de señalización a los peatones.

- ❖ Se recomienda tratar la conducción, disposición y manejo de residuos sólidos domiciliarios como un punto prioritario, debiendo realizar por ejemplo:
 - Campañas de limpieza de techos.
 - Sensibilización en la fuente de residuos sólidos domiciliarios, mediante visitas domiciliarias que permitirán el diálogo directo con las familias.

- ❖ Se recomienda que el municipio de San Luis asuma su rol de rectoría y gobernanza municipal en lo que respecta al servicio de seguridad ciudadana y que la misma pueda ser percibida satisfactoriamente por el poblador de San Luis, pudiendo desarrollar para ello una gestión municipal más participativa respecto a las políticas de seguridad, en ese sentido, involucrar a la población en la lucha contra la delincuencia y la inseguridad ciudadana, asegurando de este modo participativo el éxito de las metas trazadas.

- ❖ Frente al servicio de transporte se recomienda que la municipalidad de San Luis realice coordinaciones y/o mesas de Diálogo con la Municipalidad de Lima a efectos de mejorar la prestación de dicho servicio.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Atay, L.; González, J., Cáceres, A. Rodríguez, D. Montero, C. y Núñez, L. (2013). Percepción de la comunidad sobre la gestión municipal en el Estado Anzoátegui-Venezuela. Artículo científico, Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, 2013, Vol. XIV, No. 2 (jul-dic), pp. 161-172. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/364/36414209.pdf>
- Barbarán, G. (2015). *La auditoría gubernamental y su incidencia en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú*. Tesis de doctorado, Universidad San Martín, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1834/1/barbaran_bgm.pdf
- Benites, R.; Durán, R.; Rodríguez, N. y Valdivia, N. (2018). Índice de Progreso Social del Distrito de San Luis. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bonifas, J. (2013). *Diagnóstico, caracterización y cuantificación del manejo de los residuos sólidos municipales de la ciudad de Yurimaguas. Región Loreto*. Tesis de grado, Universidad Nacional De La Amazonia Peruana. Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3290/TESIS%20PARA%20LIBRO%20JULIO%20BONIFAS%20CHUJUTALLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ciudadanos al día (2014). ¿Cómo Vamos en Gestión Pública? revista digital. Recuperado de <http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2013/10/gestionpublica.pdf>
- Cobián, G. (2016). *La percepción de la gestión del servicio de limpieza pública y su relación con el nivel de satisfacción ciudadana en el sector n°6 del distrito de Huaral, 2015*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8351/Cobi%C3%A1n_SGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chirinos, G. (2018). Plan de gobierno 2019 – 2022 distrito de San Luis. Documento técnico. Recuperado de <https://declara.jne.gob.pe/ASSETS/PLANGOBIERNO/FILEPLANGOBIERNO/7315.pdf>
- Consortio de Investigación Económica y Social. (2016). Transporte urbano: ¿cómo resolver la movilidad en Lima y Callao? Recuperado de http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/dp_transporte_urbano_sep.pdf
- Dulanto, A. (2013). *Asignación de competencias en materia de residuos sólidos de ámbito municipal y sus impactos en el ambiente*. Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4689/DULANTO_TELLO_ANDRES_RESIDUOS_SOLIDOS.pdf?sequence=1

El Comercio (junio 22 del 2017). San Luis solo necesita mejorar sus espacios públicos. Recuperado de <https://elcomercio.pe/blog/audiencias/2014/10/san-luis-solo-necesita-mejorar-sus-espacios-publicos>

Ganoza, L. (2015). *Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la municipalidad de Puerto Eten 2015-2020*. Tesis Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima; Perú. Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjg5-Tz14LQAhVCziYKHcEsC6MQFfgaMAA&url=http%3A%2F%2F repositorioacademico.upc.edu.pe%2Fupc%2Fbitstream%2F10757%2F575864%2F2%2FTesis%2BLucila%2BGanoza-final.docx&usg=AFQjCNE7QuCPtB8D4fL2VfWF1iOeDCe3yA&bvm=bv.136811127,d.eWE>

George, D. y Mallery, P. (2003). *spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4.^a ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Gutiérrez, P.; Vázquez, J. y Cuesta, P. (2013). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. Colombia. Artículo científico, *Revista a Innovar*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v20n36/20n36a11.pdf>

Hernández, R. & Fernández, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana, MÉXICO 2006.

Hernández, J. y Pérez, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. Artículo científico, *Daena: International Journal of Good Conscience*. 8(3)01-18. Octubre 2013. ISSN 1870-557X. Recuperado de [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)

Hurtado, A. (2011). *La gestión municipal en el marco del Plan de Desarrollo Local Concertado del distrito de San Andrés de Cutervo - Cajamarca, años 2007-2010*. Tesis doctoral, Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/ahv/materiales_metodos.html

Jaramillo, P. (2017). *El gobierno local y la seguridad ciudadana en la Municipalidad de Comas 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8849/Jaramillo_APJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez, H. (2010). *La gestión de intereses en la Administración Pública peruana*. Lima, Perú. Tesis para optar el Grado de Maestro en Gerencia Pública. Recuperado de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/213>

Jiménez, J. (2015). Análisis de la distribución de competencias en materia de jerarquización y gestión de infraestructura vial: caso de Lima Metropolitana. Artículo científico, *Revista Círculo de Derecho Administrativo*. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/viewFile/13452/14079>

- Jiménez, R. (2016). *Obligaciones de los actores involucrados en el “programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios en viviendas urbanas de la Municipalidad Distrital de La Victoria – Chiclayo*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3817/jimenez_sr.pdf?sequence=1
- Junta de Andalucía. (sf). Observatorio de salud y medio ambiente. Diccionario digital. Recuperado de <http://www.osman.es/diccionario/definicion.php?id=13892>
- Leyva, K. (2015). El pandillaje. Monografía digital. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos53/pandillaje-peru/pandillaje-peru.shtml>
- Luna, A.; Ramos, S. y Marín, I. (2006). Guía de Baremos. Valoración de daños causados por accidentes de circulación, de navegación aérea y por prisión indebida. Artículo científico. Recuperado de http://www.indret.com/pdf/370_es.pdf
- Malásquez, C. (2012). *Control en la Gestión Pública como herramienta estratégica para lograr la eficiencia en la Municipalidad de Chincha*. Tesis de maestría, Universidad Privada San Juan Bautista. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos93/control-gestion-publica-lograr-eficiencia-municipalidad-chincha/control-gestion-publica-lograr-eficiencia-municipalidad-chincha.shtml>
- Márquez, A.; Ramos, M. y Mondragón, V. (2013). Percepción ciudadana del manejo de residuos sólidos municipales. El caso Riviera Nayarit. México. Revista Región y sociedad / año xxv / no. 58. 2013. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v25n58/v25n58a4.pdf>
- Martínez, P. Murilo, K. y Vásquez, H. (2014). Evaluación de la gestión municipal para elevar la capacidad de gobierno. El caso de Tlamnelplanta de Baz. Guatemala .Recuperado de <file:///C:/Users/Gino/Downloads/326-665-1-SM.pdf>
- Mejía, S. (2015). *Las estrategias municipales de mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana: un análisis de la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima entre el 2010 y el 2014*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica Del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/123456789/6515/MEJIA_MONTENEGRO_SEGUNDO_LEONCIO ESTRATEGIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Economía y Finanzas (2017) Plan Operativo Institucional, 2016. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/POI_2016.pdf
- Molinari, G. (2012). *Las nuevas tendencias en gestión municipal*. Tesis Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/27031/Documento_completo.pdf?sequence=3
- Monroy, S. (2017). *Evaluación de Impacto ex ante de Proyectos de Investigación. Caso: Proyectos Financiados por Colciencias en Malaria en el Programa de Ciencia y Tecnología de la Salud*. Tesis doctoral, Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/58049/13/SoniaE.MonroyVarela.2017.pdf>

Municipalidad Distrital de San Luís (2017). Plan local de seguridad ciudadana y convivencia social ,2017. Recuperado de <http://www.munisanluis.gob.pe/portal/wp-content/uploads/2017/03/Plan-Local-SC-SAN-LUIS-2017.pdf>

Municipalidad Distrital de Santiago De Cusco (2015). PLAN DE PATRULLAJE INTEGRADO 2015. Recuperado de http://www.munisantiago.gob.pe/transparencia/assets/documentos/codisec/ANEXO_05_PLAN_DE_PATRULLAJE_INTEGRADO.pdf

Orellana, A.; Allard, P.; Néspolo, R., y Mercado, J. (2012). Gestión urbana municipal a escala metropolitana: modelos en competencia. Artículo científico, Revista de Geografía Norte Grande, 51: 67-80 (2012); Chile. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/rgeong/n51/art04.pdf>

Pagani, I. (2015). Estudios sobre Gestión Pública: aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial. Revista digital Expertos gestión pública. Recuperado de <http://www.modernizacion.gba.gob.ar/expertos/sites/default/files/Libro%20Estudios%20sobre%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20-%20ISBN%20online.pdf>

Rivera, M. (2017). *Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7058/Rivera_SMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soria, B. (2011). Diccionario Municipal Peruano. Libro digital, Ediciones Nova Print S.A.C. Recuperado de http://www.kas.de/wf/doc/kas_30612-1522-4-30.pdf?120328160516

Suarez, O. (2008). Coeficiente de correlación de Karl Pearson. Monografía. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos85/coeficiente-correlacion-karl-pearson/coeficiente-correlacion-karl-pearson.shtml>

ANEXO 1: CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL

Edad: _____

Sexo: Masculino []

Femenino []

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para determinar el nivel de la Gestión Municipal. Se solicita ser muy objetivo y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta consta de cinco alternativas. Léalas con atención cada una de ellas y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada pregunta marque sólo una respuesta con una equis (X) en la letra que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu distrito.

Nº	ÍTEMS	Si e m p r e (5)	Ca s i s i e m p r e (4)	Reg ular men te (3)	A vece s (2)	Nun ca (1)
SERVICIOS DE LIMPIEZA						
1	La recolección de residuos sólidos domiciliarios es la adecuada					
2	Se eliminan de forma adecuada las formaciones de puntos críticos de basura					
3	Se realizan un buen barrido y limpieza de las principales calles					
4	Se maneja eficientemente la disposición de residuos de construcción y escombros en el ámbito distrital					
5	Se llevan a cabo campañas de limpieza de techos					
6	Se han instalado número suficiente de contenedores subterráneos para recoger los residuos sólidos					
7	Se han instalado número suficiente de papeleras para recoger los residuos					
8	Se han llevado a cabo programas de educación ciudadana para el manejo adecuado de la basura domiciliaria					
9	Se cuenta con el número suficiente de unidades móviles de recojo de residuos sólidos					
10	El gobierno municipal se integra con los ciudadanos para mejorar el servicio de limpieza pública					
11	Se brindan servicios de limpieza pública con calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer las necesidades					
12	Se supervisa y administra la prestación, mantenimiento y calidad de los servicios de limpieza pública					
13	El servicio de limpieza pública no tiene dificultades para lograr una cobertura óptima					

14	La Municipalidad ha logrado formalizar las actividades informales de segregación y comercialización de residuos sólidos.				
15	Existe un conocimiento cabal en gran parte de la población sobre la forma de prestación del servicio municipal de limpieza pública,				
SERVICIOS DE SEGURIDAD CIDADANA					
16	Considera usted que se realizan suficientes operativos con la PNP para controlar la prostitución				
17	Considera usted que se realizan suficientes operativos con la PNP para erradicar la delincuencia común				
18	Considera usted que se realizan suficientes operativos con la PNP para controlar y erradicar el pandillaje y las barras bravas				
19	Se realizan acciones de control de establecimientos de expendio y consumo de bebidas alcohólicas				
20	Se realiza patrullaje vehicular (serenazgo) por cuadrante, sector y subsector del distrito				
21	Se llevan a cabo acciones de sensibilización sobre participación y responsabilidad ciudadana en materia de seguridad ciudadana				
22	Se han fortalecido adecuadamente las brigadas de autoprotecciones escolar (BAPES) a través de talleres en temas de seguridad a estudiantes, padres y autoridades educativas				
23	El serenazgo cuenta con adecuados sistemas de video vigilancia, el establecimiento de bases de datos e interconexión y aplicaciones para móviles				
24	Considera que los recursos de la Municipalidad para la gestión de seguridad ciudadana son suficientes				
25	Estima que la seguridad ciudadana es una preocupación permanente del municipio que se traduce en adecuadas acciones de seguridad				
26	Se han implementado procesos de concertación, diálogo y participación con los actores involucrados (vecinos, PNP, colegios, asociaciones de comerciantes, empresarios; etc.)				
27	Cree usted que el presupuesto municipal es suficiente para la gestión adecuada de los servicios de seguridad ciudadana				
28	Se involucran a todos los actores políticos para mejorar la seguridad ciudadana				
29	Se planifica y gestiona políticas específicas en seguridad ciudadana				
30	Existe asociación entre el sector público y el sector privado para mejorar la seguridad del distrito				
SERVICIOS DE TRANSPORTE					
31	Piensa usted que se emiten adecuadamente permisos y renovaciones de operaciones de rutas vehiculares				
32	Opina que se llevan a cabo campañas de educación y seguridad vial a conductores y peatones				
33	Considera usted que se llevan a cabo charlas de educación y seguridad vial en centros educativos				
34	Juzga usted que se han determinado las zonas de parqueo vehicular en el distrito				
35	Piensa usted que se ha realizado la señalización vehicular y peatonal en el distrito				
36	Se realiza el bacheo o parchado de grietas de vías de la jurisdicción distrital				

37	Se han instalado y se da mantenimiento a reductores de velocidad					
38	Considera que se realiza el mantenimiento de las instalaciones semaforicas del distrito					
39	Piensa que se realiza el mantenimiento correctivo de las vías del distrito					
40	Se realiza el control y fiscalización en las prestaciones del servicio de transporte urbano en convenio con la MM de Lima					
41	Se realiza el control y fiscalización en las prestaciones del servicio de vehículos menores					
42	Se realiza la constatación de las características de los vehículos autorizados por el municipio					
43	Se elaboran y ejecutan planes de desarrollo del transporte urbano por parte del municipio					
44	Se planifica el desarrollo urbano orientado a mejorar las vías integrada al transporte publico					
45	Es bueno el sistema de información de administración de horarios y rutas al publico					

ANEXO 2: ACCIONES DE MEDIANA Y BAJA PRIORIDAD

a. Servicio de seguridad ciudadana

Tabla 28 Acciones propuestas de mediana y baja prioridad, Seguridad ciudadana

PROBLEMÁTICA A ABORDAR	ACCIONES PROPUESTAS
COMPONENTE 1: PARTICIPACIÓN DE ACTORES SOCIALES EN SEGURIDAD CIUDADANA	
Patrullaje vehicular (serenazgo) sectorizado	-Mejorar, ampliar e intensificar el patrullaje integrado, de acuerdo a la disponibilidad de personal de las dependencias policiales.
COMPONENTE 3: GESTIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA BASADA EN OPERATIVOS, VIDEO VIGILANCIA EN COOPERACIÓN CON PNP	
Inseguridad ciudadana como preocupación permanente que se traduce en inadecuadas acciones de seguridad	-Diseño y ejecución de Programa de Prevención del Delito con participación de la municipalidad, PNP, JJVV, sociedad civil organizada etc.
Suficientes recursos de la Municipalidad para la gestión de seguridad ciudadana	-Priorizar partida presupuestal para la gestión adecuada de los servicios de seguridad ciudadana

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

b. Servicio de limpieza

Tabla 298 Acciones propuestas de mediana y baja prioridad, Servicio de Limpieza publica

PROBLEMÁTICA A ABORDAR	ACCIONES PROPUESTAS
COMPONENTE 1: RECOJO Y MANEJO DE RESIDUOS DOMICILIARIOS	
Limpieza de techos	-Realización de campañas de limpieza de techos
COMPONENTE 2: RECOJO Y MANEJO DE RESIDUOS NO DOMICILIARIOS	
Barrido y limpieza de las principales calles	-Mejora del barrido de las calles del distrito. -Campañas de limpieza de postes y paredes -Retiro de paneles de publicidad no autorizados
Conocimiento de la población sobre la prestación del servicio municipal de limpieza pública	-Desarrollo de sistemas informativos y de vigilancia sanitaria y ambiental -Sensibilización en la fuente de residuos sólidos domiciliarios, mediante visitas domiciliarias que permitirán el diálogo directo con las familias. -Capacitación a instituciones educativas del Distrito, mediante la propuesta se busca generar colegios ecológicos.
Disposición de residuos de construcción y escombros	-Diseño y ejecución de acciones de eliminación de residuos de construcción y escombros.
Eliminación de las formaciones de puntos críticos de basura	-Diseño y ejecución de acciones de eliminación de puntos críticos de basura
Formalización de las actividades de segregación y comercialización de residuos sólidos.	-Ejecución de Programa de segregación de residuos solidos

Adecuado servicio de recolección de residuos sólidos domiciliarios	-Ejecución de servicios de limpieza pública necesarios para satisfacer las necesidades de la población

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

c. Servicio de transporte público

Tabla 29 Acciones propuestas de mediana y baja prioridad, Transporte publico

PROBLEMÁTICA A ABORDAR	ACCIONES PROPUESTAS
COMPONENTE 1: ARTICULACIÓN ENTRE PLAN DE DESARROLLO DE TRANSPORTE, ACCIONES EDUCATIVAS Y MEJORA DE INFORMACIÓN AL USUARIO	
Bacheo o parchado de grietas de vías distritales	-Ejecutar tareas de reparación y bacheo o parchado de vías de la jurisdicción distrital
COMPONENTE 2: SEÑALIZACIÓN, MANTENIMIENTO DE VÍAS, CONTROLES Y PERMISOS	
Instalación y mantenimiento de reductores de velocidad	-Implantar distintas herramientas informativas y de señalización a los usuarios para reducción de velocidad en los puntos que amerite.
Mantenimiento de instalaciones semafóricas del distrito	-Permanente mantenimiento preventivo y correctivo de los semáforos del distrito.
Emisión de permisos y renovaciones de rutas vehiculares	-Supervisión, monitoreo y revisión de permisos y renovaciones de operaciones de rutas vehiculares otorgadas.
Mantenimiento correctivo de las vías del distrito	-Permanente mantenimiento correctivo de las pistas del distrito
Señalización vehicular y peatonal en el distrito	-Implantar distintas herramientas informativas y de señalización a los peatones.
COMPONENTE 3: CONTROL Y FISCALIZACIÓN	
Control y fiscalización del servicio de vehículos menores	-Ejecución permanente de acciones de control y fiscalización de vehículos menores
Control y fiscalización del servicio de transporte urbano en convenio con la MM de Lima	-Ejecución permanente de acciones de control y fiscalización de vehículos de transporte urbano juntamente con la municipalidad de Lima.

Fuente: Encuesta realizada a pobladores Distrito de San Luis

ANEXO 3: PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

Plan operativo Institucional de la Municipalidad distrital de San Luis

La Municipalidad distrital dentro de su Plan Operativo Institucional del año 2016 (se ha tomado las de ese año en la medida que se han planteado objetivos y acciones cuyo impacto se han reflejado en el 2017) ha contemplado lo relacionado a las áreas de transporte, seguridad ciudadana y limpieza pública que tiene los siguientes objetivos y actividades como son:

Subgerencia de Obras públicas y transporte

Objetivo general: promover un adecuado uso del espacio público a través de un manejo adecuado de las obras y tránsito vehicular en los procesos de gestión urbana.

Actividades:

- Rehabilitación de pistas de asfalto y/o concreto
- Rehabilitación de veredas y rampas de concreto
- Mantenimiento de señalización vehicular
- Señalización horizontal en vías
- Realizar capacitaciones en materia de educación y seguridad vial
- Realizar operativos de vehículos menores
- Realizar el plan vial y regular la circulación vehicular
- Atención eficiente de los procedimientos administrativos relacionados a transporte.
- Planificar y gerenciar el ordenamiento del transporte, tránsito y seguridad vial.
- Implementación de programas de señalización integral y mantenimiento de vías.
- Fiscalización y control del servicio de transporte.

Subgerencia de seguridad vecinal, policía municipal y defensa civil:

Objetivo general: Fortalecer la política de seguridad ciudadana y gestión de riesgo con un proceso eficaz y eficiente brindado a la ciudadanía.

Actividades:

- Patrullaje integrado por zonas.
- Rondas mixtas.
- Conformación de juntas vecinales.
- Capacitación de juntas vecinales.
- Atención ciudadana (quejas y denuncias)
- Elaboración de documentos de planificación.
- Consolidar la recuperación de espacios públicos con acciones orientadas a disuadir y/o erradicar prácticas delictivas y antisociales que atentan contra la integridad de las personas o de la propiedad privada o pública.
- Fortalecer las redes de seguridad ciudadana con la participación activa de la sociedad en su conjunto.

Subgerencia de limpieza pública:

Objetivo general: Promover un adecuado servicio de limpieza pública y saneamiento ambiental con un proceso participativo y sostenible.

Actividades:

- Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos municipales.
- Barrido de calles y avenidas
- Eliminación de residuos de construcción, demolición y de obras menores.
- Educación en manejo de residuos sólidos reciclables y cambio climático
- Aprovechamiento de residuos orgánicos y aceites usados.

- Supervisar y evaluar a restaurantes y mercados en venta de comida y residuos sólidos.
- Desinfección y control de roedores
- Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos domiciliarios, maleza y mercados.
- Barrido y papeleo de avenidas del distrito.
- Eliminación de residuos de construcción y desmonte.
- Limpieza de techos.
- Instalación y mantenimiento de sistemas alternativos de disposición de residuos sólidos.
- Implementación del programa de recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios.
- Formalización de recicladores en la recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios.
- Sensibilización en la recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios.

ANEXO 4: GESTIÓN DE SERVICIOS ABORDADOS EN OTROS PAÍSES DE LATINOAMÉRICA

En Chile, la Alcaldía Metropolitana de Santiago de Chile ha diseñado y ejecutado acciones para entregar en mejores condiciones los servicios de limpieza, seguridad ciudadana y transporte público. **El servicio de limpieza** se encuentra orientado al aseo diario y gratuito de las calzadas, entendiéndose por éstas las cunetas, a través de barrido manual y/o mecanizado, excluyendo las veredas y bandejones puesto que es obligación de cada contribuyente/vecino, o quién ocupe el frontis de un predio, efectuar el barrido diario. Respecto a lavado de calles, se realizará mediante operativos programados por cada Zona de Aseo. **La Seguridad ciudadana** se ha transformado en la principal preocupación de los vecinos, en ese sentido, el Municipio ha implementado varias acciones como los proyectos: Calles Más Seguras (bajo una inversión de 3 mil millones de pesos, ha ejecutado obras de reposición de luminarias públicas de varios sectores), Nuevos Móviles (reforzamiento de la flota de unidades móviles municipales con 24 autos y 20 motos, todos de patrullaje), y Fortalecimiento de Cámaras (plan de expansión para llevarlas a otros sectores de la comuna y alianza estratégica con la policía para poner estas cámaras a su disposición). **En transporte público** también han implementado varios proyectos: Demarcación de calles (se realizaron más de 2 mil demarcaciones de calles en la comuna), Retiro Casetas (retiro de 36 casetas telefónicas en desuso esto permite ordenar y despejar el tránsito de peatones) y Plan Comercio Justo (busca ordenar la ciudad y terminar con el comercio ilegal que origina problemas en el tránsito peatonal y vehicular). **(Municipalidad de Santiago de Chile, 2018)**.

En Colombia, la Alcaldía Mayor de Bogotá en su función misional de otorgar servicios de calidad al ciudadano está abordando la problemática de los servicios

que otorga. **En limpieza pública** siendo que la responsabilidad del barrido y limpieza de vías y áreas públicas es de las entidades prestadoras del servicio de aseo que es realizada mediante el uso de fuerza humana y elementos manuales, siendo el principal problema el relleno sanitario puesto que en una evaluación realizada por el ente supervisor encontró que este Municipio ocupa el último lugar por lo que se ha dispuesto constante monitoreo realizando visitas de control y seguimiento para revisar el funcionamiento de la planta de tratamiento de lixiviados y verificar que se haga uso eficiente de las concesiones de aguas y permisos de aprovechamiento. **En Seguridad ciudadana**; se ha obtenido reducción de las cifras en delitos, desmantelamiento de bandas criminales se tiene una tasa de 14 homicidios por cada 100 mil habitantes, la más baja de los últimos años, gracias a un trabajo articulado entre la Policía Metropolitana, fiscalía y Poder judicial. Asimismo, gracias a diferentes acciones como campañas pedagógicas y una atención más oportuna de las autoridades, se ha mejorado la convivencia pacífica entre los pobladores. En el año 2017, las riñas disminuyeron en comparación con el año anterior, en equipamiento se ha renovado más de la mitad del parque automotor de la Policía Metropolitana. Respecto del **transporte público** se han diseñado y están en ejecución varias iniciativas como: Seguridad (un equipo de policías realiza operativos en las estaciones más críticas del metro), Cambios en las troncales (revisión de rutas expresas para verificar qué paradas son innecesarias y así descongestionar), Organización de flujo de usuarios, Mejores espacios en buses. **(Alcaldía Mayor de Bogotá ,2018).**

En Ecuador, la alcaldía de Quito en el **servicio de limpieza** ha ejecutado varias acciones como la campaña “Quito a Reciclar” que cuenta con tres proyectos: Recuperación de Residuos Reciclables (para ello existen 4 puntos de acopio

dirigidos), Recuperación de Residuos Domésticos Especiales y Peligrosos (se han implementado contenedores rojos móviles de residuos especiales y peligrosos domiciliarios que necesitan un procesamiento especial y no pueden ser enterrados en los rellenos sanitarios, además, se recicla el aceite de cocina usado) y Recuperación de Residuos Orgánicos en los Mercados Municipales (los mercados son responsables de sus desechos, permitiendo la producción de compost o abono orgánico). En **Seguridad ciudadana** la Secretaria General de Seguridad y Gobernabilidad ha constituido las siguientes iniciativas de trabajo: Quito Listo (enfocado en la construcción de espacios libres, incluyentes y altamente participativos), Observatorio (sistema de recopilación y análisis de información sobre violencia y delincuencia sustentada en fuentes institucionales y encuestas de opinión dirigidas a la comunidad), protocolos de seguridad (diseño de manuales de acción para emergencias), identificación de infraestructura sensible en la ciudad (en plantas de agua potable, edificios y espacios públicos, estaciones de transporte, aeropuerto, etc.), realización de estudios integrales de seguridad y manejo estadístico en varios niveles de riesgo y finalmente campañas de concientización ciudadana para generar una cultura de prevención del delito. En **transporte público** se han establecido los siguientes ejes de acción: Calidad humana del servicio (Intensificar controles de opacidad y de exceso de velocidad), mejoramiento y modernización de la infraestructura, señalización de paradas diarias, controles para que los transportistas se detengan en los sitios correctos, lanzamiento Aplicativo para ofrecer información oportuna del transporte público. **(Alcaldía de Quito ,2018).**

ANEXO 5:

Tabla 30: Validación del instrumento por juicios de expertos

Validador	Opinión
Dr. Ronald Eulogio Fuertes Vega	Aplicable
Abog. Margott Melania Rojas Granados	Aplicable
Abog. Jose Enrique Vidal Avila	Aplicable
Abog. Johssy Luz Quispe Aponte	Aplicable

Fuente: Elaborado por los investigadores.



JOSE E. VIDAL AVILA
ABOGADO
REG. CAL N° 17237



ABOG. JOHSSY LUZ QUISPE APONTE
DEFENSOR PÚBLICO
DEL PERÚ
DISTRICCIÓN METROPOLITANA DE SAN JUAN
Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos




MUNICIPALIDAD DE SAN LUIS
Abog. Margott Melania Rojas Granados
Sub Gerente de Recursos Humanos



Dr. Ronald Eulogio Fuertes Vega
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 41368

ANEXO 1: CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL

Edad: _____ Sexo: Masculino [] Femenino []

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para determinar el nivel de la Gestión Municipal. Se solicita ser muy objetivo y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta consta de cinco alternativas. Léalas con atención cada una de ellas y las opciones de respuestas que le siguen. Para cada pregunta marque sólo una respuesta con una equis (X) en la alternativa que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu distrito.

Dr. Ronald Estrella Cerritos Vega
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 413098

MUNICIPALIDAD DE SAN LUIS
Abog. Mg. Carlos Rojas Graña
Sub Gerente de Recursos Humanos

JOSÉ E. VIDAL AVILA
ABOGADO
REG. CAL N° 17237

MAG. JIMMY ESPINTE
LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN
Municipal de Asesoría
y Desarrollo Humano

Nº	ÍTEMS	Si e m p r e (5)	Ca s i s i e m p r e (4)	Reg ular men te (3)	A vece s (2)	Nun ca (1)
SERVICIOS DE LIMPIEZA						
1	La recolección de residuos sólidos domiciliarios es la adecuada					
2	Se eliminan de forma adecuada las formaciones de puntos críticos de basura					
3	Se realizan un buen barrido y limpieza de las principales calles					
4	Se maneja eficientemente la disposición de residuos de construcción y escombros en el ámbito distrital					
5	Se llevan a cabo campañas de limpieza de techos					
6	Se han instalado número suficiente de contenedores subterráneos para recoger los residuos sólidos					
7	Se han instalado número suficiente de papeleras para recoger los residuos					
8	Se han llevado a cabo programas de educación ciudadana para el manejo adecuado de la basura domiciliaria					
9	Se cuenta con el número suficiente de unidades móviles de recojo de residuos sólidos					
10	El gobierno municipal se integra con los ciudadanos para mejorar el servicio de limpieza pública					
11	Se brindan servicios de limpieza pública con calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer las necesidades					
12	Se supervisa y administra la prestación, mantenimiento y calidad de los servicios de limpieza pública					
13	El servicio de limpieza pública no tiene dificultades para lograr una cobertura óptima					

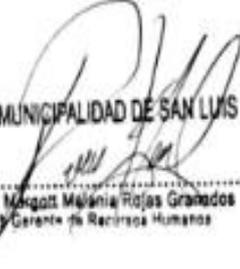
37	Se han instalado y se da mantenimiento a reductores de velocidad						
38	Considera que se realiza el mantenimiento de las instalaciones semafóricas del distrito						
39	Piensa que se realiza el mantenimiento correctivo de las vías del distrito						
40	Se realiza el control y fiscalización en las prestaciones del servicio de transporte urbano en convenio con la MM de Lima						
41	Se realiza el control y fiscalización en las prestaciones del servicio de vehículos menores						
42	Se realiza la constatación de las características de los vehículos autorizados por el municipio						
43	Se elaboran y ejecutan planes de desarrollo del transporte urbano por parte del municipio						
44	Se planifica el desarrollo urbano orientado a mejorar las vías integrada al transporte público						
45	Es bueno el sistema de información de administración de horarios y rutas al público						



JOSE E. VIDAL AVILA
ABOGADO
REG. CAL N° 17237



JHONNY LUZ
DEFENSOR PÚBLICO
CAL 2013
OFICINA DE DEFENSA JURÍDICA
Ministerio de Justicia
Defensoría Pública



MUNICIPALIDAD DE SAN LUIS

Abog. Margott Melania Rojas Granados
Sub Gerente de Recursos Humanos



Dr. Ronald Estigarribia
MEDICO CIRUJANO
C.M.P 41368

Lima 04 de septiembre del 2019

Dr. Iván Hidalgo

Con un cordial saludo le informo que el Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Maestro en Gobierno y Gestión Pública titulado: “EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL CON ÉNFASIS EN LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA, SEGURIDAD Y TRANSPORTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIUDADANO, PROPUESTAS DE MEJORAS, SAN LUIS - 2017” , presentado por: **MARGOT HURMINDA CHÁVEZ ORUÉ, ELIZABETH COMECA RIVERA y SERGIO RAUL POVES VIDAL** , ha superado las observaciones del jurado y **cumple** con los requisitos de la RESOLUCION DIRECTORAL N° 023-2017-IGGP-USMP, Manual del IGGP para la elaboración de las tesis y los trabajos de investigación para obtener los Grados Académicos de Maestro y Doctor y, tiene mi aprobación, por lo tanto agradeceré continuar con el trámite correspondiente.

Atentamente,

Mg. Renán Quispe Llanos

ASESOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN