

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

**GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE
LA CIUDAD DE PUNO**

PRESENTADO POR:

CAROLINA SOL DE LUNA ARAUJO CORONADO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

PUNO – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**FACULTAD DE CIENCIAS****ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO****TESIS****GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE****LA CIUDAD DE PUNO****PRESENTADO POR:****CAROLINA SOL DE LUNA ARAUJO CORONADO****PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:****ABOGADO**

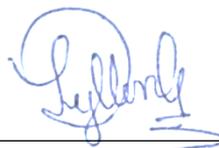
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



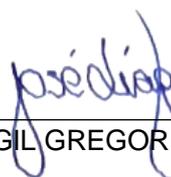
Mgtr. PERCY GABRIEL MAMANI PUMA

PRIMER MIEMBRO



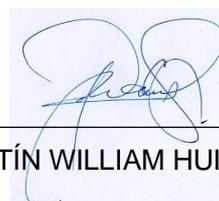
M.Sc. LUZ DEL CARMEN AYLLON GOMEZ

SEGUNDO MIEMBRO



Abog. JOSÉ GIL GREGORIO DÍAZ BERDEJO

ASESOR DE TESIS



Mgtr. MARTÍN WILLIAM HUISA HUAHUASONCCO

Área: Ciencias Sociales

Disciplina: Derecho

Especialidad: Derecho Municipal

Puno, 01 de febrero del 2021

DEDICATORIA

- A Dios por forjar mi camino y dirigirme por el camino correcto y que en todo momento está conmigo ayudándome a corregir mis errores y superarme como persona.
- A mis padres, que con su constante apoyo y motivación lograron que pueda cristalizar mi sueño de ser profesional.
- A mis amigos por permitirme compartir sueños y esperanzas.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos, por formarme en sus aulas como una profesional en Derecho.
- A la Escuela Profesional de Derecho, por haberme permitido adquirir conocimientos para mi desenvolvimiento profesional.
- A mi asesor de tesis Mgtr. Martín William Huisa Huahuasoncco, por sus orientaciones y apoyo en el proceso de formulación de mi investigación.
- Al Mgtr. Percy Gabriel Mamani Puma, así como a la M.Sc. Luz del Carmen Ayllon Gomez y a el Abog. José Gil Gregorio Díaz Berdejo, jurados de la investigación que presento.
- A mis padres Elmer y Rosa por su confianza, cariño, valores y principios que me inculcaron.
- A mis compañeros de estudios de quienes siempre llevaré un grato recuerdo por los momentos vividos durante mi formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	4
1.1.1. Problema general.....	6
1.1.2. Problemas específicos	6
1.2. Antecedentes	7
1.2.1. A nivel internacional	7
1.2.2. A nivel nacional	8
1.2.3. A nivel local	11
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivo general	12

1.3.2. Objetivos específicos	12
------------------------------------	----

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco teórico	13
2.1.1. Gestión pública.....	13
2.1.2. El modelo de la nueva gestión pública	14
2.1.3. Los Gobiernos Locales en un contexto de la gestión pública	15
2.1.4. Competencias de los Gobiernos Locales	15
2.1.5. La percepción humana.....	36
2.2. Marco conceptual	38
2.3. Hipótesis	41
2.3.1. Hipótesis General.....	41
2.3.2. Hipótesis Específicas	41

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Zona de estudio	42
3.2. Tamaño de muestra	43
3.3. Métodos y técnicas	44
3.3.1. Método.....	44
3.3.2. Técnicas	44
3.4. Identificación de variables	46
3.4.1. Variable independiente	46

3.4.2. Variable dependiente	46
3.5. Método o diseño estadístico	46

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

a) Para determinar la relación entre la gestión pública y la percepción de los servicios municipales	48
b) Para determinar la relación entre la gestión pública y la percepción de la gestión administrativa	68
c) Para la identificación de los instrumentos normativos institucionales que orientan el desarrollo local de la Municipalidad Provincial de Puno.....	86
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES.....	101
BIBLIOGRAFÍA	103
ANEXOS.....	108

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Principales normas de la gestión pública	16
Tabla 2. Densidad poblacional por sectores de la ciudad de Puno	43
Tabla 3. Correlación entre la gestión pública y la percepción de los servicios públicos municipales	67
Tabla 4. Correlación entre la gestión pública y la percepción de la gestión administrativa municipal	85
Tabla 5. Ruta Estratégica del Plan de Desarrollo Local Concertado de la Provincia de Puno	87
Tabla 6. Objetivos, Indicadores y Metas del Plan de Desarrollo Local Concertado de la Provincial de Puno	89
Tabla 7. Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) priorizadas por objetivo estratégicos institucionales (OEI) del Plan Operativo Institucional (POI) de la Municipalidad Provincial de Puno	92

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Pregunta (1) ¿La Municipalidad de Puno; prioriza obras importantes para la ciudad?.....	49
Figura 2. Pregunta (2) ¿Con las obras ejecutadas se resuelven las necesidades de la población?.....	50
Figura 3. Pregunta (3) ¿La ciudadanía participa en el presupuesto participativo para la definición de obras?.....	51
Figura 4. Pregunta (4) ¿Se rinden cuentas por parte de los funcionarios de la Municipalidad sobre las obras realizadas?.....	52
Figura 5. Pregunta (5) ¿En el portal de transparencia de la Municipalidad de Puno, se brinda información sobre la ejecución física y financiera de los proyectos?	53
Figura 6. Pregunta (6) ¿Considera que existen indicios de corrupción en las obras ejecutadas por la Municipalidad?.....	54
Figura 7. Pregunta (7)¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio de limpieza pública?	55
Figura 8. Pregunta (8) ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio de serenazgo municipal?	56
Figura 9. Pregunta (9) ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio de conservación de parques y jardines?.....	57
Figura 10. Pregunta (10) ¿La Municipalidad de Puno; informa sobre los horarios de atención del servicio de limpieza pública, en la zona donde radica?	58
Figura 11. Pregunta (11) ¿La Municipalidad de Puno; informa la forma de contactarse para la atención del servicio de serenazgo municipal?	59

Figura 12. Pregunta (12) ¿La Municipalidad de Puno; informa sobre la forma de contribuir a la conservación de parques y jardines?.....	60
Figura 13. Pregunta (13) ¿Recibe una atención amable en relación a los trámites que realiza en la Municipalidad de Puno?	61
Figura 14. Pregunta (14) ¿Los funcionarios de la Municipalidad de Puno, le informan personalmente sobre los procedimientos administrativos que implica realizar un trámite documentario?.....	62
Figura 15. Pregunta (15) ¿Se siente satisfecho con los plazos de los procedimientos administrativos que realiza la Municipalidad de Puno?.....	63
Figura 16. (Pregunta 16) ¿La Municipalidad de Puno; utiliza su portal web, para informar sobre sus procedimientos administrativos?	64
Figura 17. Pregunta (17) ¿Está de acuerdo con los pagos establecidos por los procedimientos administrativos?	65
Figura 18. Pregunta (18) ¿La Municipalidad de Puno; debería mejorar la forma en la que atiende a sus usuarios?	66
Figura 19. Pregunta (1) ¿Conoce si la Municipalidad de Puno; cuenta con planes de desarrollo?.....	69
Figura 20. Pregunta (2) ¿Los servicios administrativos que se le brindan son con calidad?	70
Figura 21. Pregunta (3) ¿Considera Ud. que los trabajadores cumplen con sus funciones?	71
Figura 22. Pregunta (4) ¿Puede observar cooperación entre trabajadores municipales?	72
Figura 23. Pregunta (5) ¿Las oficinas cuentan con servicios electrónicos para realizar trámites administrativos?	73
Figura 24. Pregunta (6) ¿A su opinión los recursos logísticos, humanos y financieros se utilizan de manera eficiente?.....	74
Figura 25. Pregunta (7)¿ El ambiente de las oficinas es agradable, cómodo para esperar la atención?.....	75

Figura 26. Pregunta (8) ¿Son adecuadas las instalaciones y su iluminación?	76
Figura 27. Pregunta (9) ¿Los procedimientos administrativos son cortos y ágiles cuando solicita algo?	77
Figura 28. Pregunta (10) ¿Se puede identificar a los funcionarios responsables de los procedimientos administrativos?	78
Figura 29. Pregunta (11) ¿Sus problemas son atendidos con prontitud?	79
Figura 30. Pregunta (12) ¿Recomendaría mejorar la atención?	80
Figura 31. Pregunta (13) ¿Tiene confianza en la atención en la Municipalidad?	81
Figura 32. Pregunta (14) ¿El personal que atiende las consultas están preparados?	82
Figura 33. Pregunta (15) ¿La comunicación entre los trabajadores y los pobladores es buena?	83
Figura 34. Pregunta (16) ¿Existe un buen sistema de quejas y sugerencias?	84
Figura 35. Pregunta (17) ¿Considera que los funcionarios cumplen con la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública?	85

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Cuestionario sobre la relación entre la gestión pública y la percepción de los servicios municipales	109
Anexo 2. Cuestionario sobre la relación entre la gestión pública y la percepción de la gestión administrativa municipal.....	110
Anexo 3. Ordenanza Municipal N° 012-2018-MPP; que aprueba el Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Puno al 2021 con proyección al 2030	111
Anexo 4. Resolución de Alcaldía N° 516-2018-MPP/A, que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) de la Municipalidad Provincial de Puno para el ejercicio fiscal 2019.....	113
Anexo 5. Resultados del cuestionario sobre la percepción de los servicios públicos en opinión de los vecinos de la zona monumental de la ciudad de Puno	115
Anexo 6. Resultados del cuestionario sobre la percepción de la gestión administrativa municipal	120
Anexo 7. Fotografía de las entrevistas realizadas aplicando los cuestionarios de la investigación	125
Anexo 8. Matriz de consistencia	126

RESUMEN

El presente artículo de investigación está enfocado al análisis de la gestión pública municipal y la percepción de la población de la ciudad de Puno, considerando las siguientes variables: servicios municipales y la gestión administrativa, con una muestra de 162 pobladores de la zona monumental de la ciudad de Puno. Se utilizó una metodología de investigación hipotética deductiva, de nivel correlacional, se utilizó la prueba de hipótesis de Spearman, realizando y una encuesta aplicada a pobladores entre 20 a 60 años, en los meses de setiembre, octubre y noviembre del año 2019. Los resultados fueron que las variables gestión pública y la percepción de los servicios municipales, presentan una correlación positiva alta de 0,816 demostrando que los entrevistados están insatisfechos en cuanto a los servicios públicos como limpieza pública, conservación de parques y jardines, seguridad ciudadana, entre otros. Las variables gestión pública y la gestión administrativa, presentan una correlación positiva alta de 0,917 y que es atribuible a que la población entrevistada expresa tener cierto nivel de insatisfacción, debido fundamentalmente a procesos administrativos poco ágiles y engorrosos y finalmente la Municipalidad Provincial de Puno, únicamente con dos instrumentos de normativos institucionales que orientan el desarrollo local.

Palabras clave: gestión pública, gestión administrativa, servicios municipales.

ABSTRACT

This research article is focused on the analysis of municipal public management and the perception of the population of the city of Puno, considering the following variables: municipal services and administrative management, with a sample of 162 inhabitants of the monumental zone of the city of Puno. It was used a methodology of hypothetical deductive research, of correlational level, it was used the test of hypothesis of Spearman, carrying out and a survey applied to inhabitants between 20 and 60 years, in the months of September, October and November of the year 2019. The results were that the variables of public management and the perception of municipal services present a high positive correlation of 0.816, demonstrating that the interviewees are dissatisfied with public services such as public cleaning, conservation of parks and gardens, and citizen security, among others. The variables of public management and administrative management show a high positive correlation of 0.917, which is attributable to the fact that the population interviewed expressed a certain level of dissatisfaction, mainly due to administrative processes that are not very agile and cumbersome, and finally the Provincial Municipality of Puno, with only two instruments of institutional regulations that guide local development.

Key words: public management, administrative management, municipal services.

INTRODUCCIÓN

Para una mejor gobernabilidad en el mundo de cara al futuro resulta imprescindible fortalecer la capacidad de prospección y de reflexión estratégica. Por tal motivo a los países latinoamericanos les corresponde conocer e identificar escenarios globales a mediano y largo plazo y advertir el tipo y dimensión de los retos, riesgos y oportunidades que podrían configurarse. Los posibles futuros de América Latina y el Caribe no se pueden contextualizar sin una visión del mundo; no basta la perspectiva nacional. La globalización creará una diversa cantidad de efectos no previsibles en cada país (Naciones Unidas, 2016).

Latinoamerica y el Caribe se encuentran hoy en una confluencia mayor con respecto al desafío de buscar el mejoramiento de la calidad de vida de sus poblaciones, por lo que los estados deben de cumplir un rol activo mucho más activo y sus instituciones deben de cumplir un proceso fundamental en dirigir las transformaciones necesarias para afianzar progresivamente un modelo de desarrollo con equidad, sostenibilidad y justicia social (Comisión Económica para América Latina y el Caribe , 2014).

Vivimos en un contexto en el cual los cambios de la economía mundial, representada actualmente por riesgos epidemiológicos, crisis económica y financiera que genera insuficiencia de recursos, corrupción, desempleo, recesión, etc., y el avance vertiginoso de la globalización, ocasionan procesos dinámicos y complejos, que sitúan a la vista nuevos paradigmas emergentes en la gestión pública, con el propósito de orientar mejor las políticas públicas para atender las ya complejas demandas sociales (Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral, 2009).

La gestión pública es el medio por el cual la institución estatal busca lograr mejores resultados en la población por lo que implica el desarrollo de un proceso sistémico, integral y flexible de búsqueda de resultados, capaz de satisfacer las múltiples necesidades y las legítimas expectativas de los ciudadanos. Hoy en día la gestión pública asume un contexto de gestión por resultados que establece una dirección efectiva e integrada de las entidades gubernamentales para una mejor efectividad en su desempeño en el desarrollo local (Hurtado & Gonzales, 2013).

La gestión pública municipal en el Perú, legalmente enmarca sus funciones en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; que establece el origen, creación, naturaleza, autonomía, finalidad, tipos, organización, competencias y régimen económico de las municipalidades; en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que tiene como propósito obtener mayores niveles de efectividad del sistema estatal, de manera que se alcance una mejor atención a la población, buscando optimizar el uso de los recursos públicos; la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cuya finalidad es instaurar un régimen jurídico para que la actuación de los operadores del estado sirva para la protección del interés general, garantizando intereses y derechos de los administrados y con sujeción a la Constitución y al ordenamiento jurídico en general; la Ley N° 26922, Ley Marco de la Descentralización, Ley, que entre otros aspectos, busca constituir un sistema de relaciones interinstitucionales en el contexto de un gobierno unitario, descentralizado y representativo. Asimismo la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto que instituye que el Presupuesto por Resultados, es una estrategia que vincula la asignación de recursos públicos a productos y resultados medibles en favor de la población.

La presente investigación se refiere al tema de la gestión pública municipal y la percepción de la población de la ciudad de Puno; que se enmarca sobre la capacidad técnica que tiene la Municipalidad Provincial de Puno para alcanzar sus resultados esperados como entidad que propugna el desarrollo local y la forma de percibir que tienen los ciudadanos sobre dichos resultados que se logran a través de la participación directa de funcionarios y servidores públicos que laboran en diferentes unidades orgánicas del Gobierno Local.

Cabe resaltar que la investigación rescata la opinión de la población sobre la actual gestión municipal que inicio funciones administrativas en enero del año 2019 y que a la fecha encara un serio desafío de proveer servicios públicos que son recurrentemente demandados como son de seguridad ciudadana, limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines, ejecución de proyectos de inversión y hasta la debida atención al público que deben ofrecer los trabajadores municipales considerando a sus propios procedimientos administrativos.

Debido al dinámico proceso de desarrollo urbano que evidencia la ciudad de Puno, la investigación se delimita en la zona monumental, que hoy en día es considerado el principal espacio urbano que está constituido por los principales barrios, avenidas y jirones de la ciudad y que es sede de entidades públicas y privadas, con presencia de una proficua actividad comercial durante el día y de alto tránsito peatonal y vehicular.

La estructura de la investigación desarrollada, es de la forma siguiente: en el Capítulo I; se expone el Planteamiento del Problema, Antecedentes y Objetivos de la Investigación; en el Capítulo II; se describe el Marco Teórico, Marco Conceptual e Hipótesis de investigación. A continuación en el Capítulo III; se presentan temas como: Zona de estudio, Tamaño de muestra, Métodos y técnicas, Identificación de variables y método o diseño estadístico y para concluir en el Capítulo IV; se comunican y contrastan los resultados, como las recomendaciones, bibliografía y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Nuestro país se organiza como un estado soberano y democrático que se caracteriza porque la democracia se ejerce por cada uno de sus ciudadanos libres con derecho y obligaciones, constituyéndose en el primer eslabón de manifestación democrática, la libertad de expresión y el segundo es el derecho y obligación que como ciudadanos ejercemos para acercarnos a nuestros diferentes niveles de estado, lo que reviste importancia por cuanto un municipio se establece como un espacio físico de la jurisdicción en la que vivimos en la cual debemos elegir entre nuestros vecinos a quienes consideramos los más adecuados para lograr el desarrollo de nuestras jurisdicciones territoriales.

La gestión pública municipal y la forma en la que es percibida por la población en su conjunto en diferentes localidades de nuestro país es disímil y particular, considerando los diferentes contextos y capacidades técnicas, administrativas, de gestión de inversiones y de provisión de servicios públicos de las autoridades que son electas con mucha expectativa en los procesos electorales que se realizan cada cuatro años en el Perú.

La Constitución Política del Perú de 1993, reformulada en el 2002, así como la vigente legislación municipal, asignan una serie de competencias a los Gobiernos Locales que se enmarcan en la planificación y promoción del desarrollo. El ejercicio de esta competencia implica una serie de normas que respalden y sobre todo orienten las decisiones de las autoridades y funcionarios del Gobierno Local.

Tan es así que nuestra carta magna, en su Art. 195; literalmente establece que: “Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo”; lineamiento técnico normativo que plantea un serio desafío para las autoridades de las Municipalidades de nuestro país, en un contexto de mejorar las condiciones de vida de los habitantes de sus jurisdicciones.

En mayo del año 2003, se emite la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; de la cual se desprende del art. IV; la finalidad de creación de los gobiernos locales que se enmarca en: “Representar al vecindario, promoviendo la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción”; norma jurídica coherente con los preceptos constitucionales de nuestro país.

Así mismo la gestión pública en nuestro país tiene sus principales lineamientos normativos en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, precisamente ambos cuerpos normativos establecen las directrices en las que las entidades del estado deben de llevar a cabo sus operaciones administrativas, logísticas, financieras y humanas para una mejor gestión pública y así coadyuvar a conformar un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

En ese marco la Municipalidad Provincial de Puno, entidad que institucionaliza y gestiona con autonomía los intereses propios de la colectividad, además de la prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, de forma sostenible y armónica, realiza diferentes esfuerzos para lograr el progreso social, económico y ambiental de su territorio; sin embargo según reportes de la Defensoría del Pueblo, se encuentra frecuentemente cuestionada por la población local, debido al incumplimiento de la legislación en materia gubernamental como la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y en cuanto a su capacidad de brindar una efectiva labor administrativa y de provisión de servicios públicos; por lo que se plantean las siguientes preguntas de investigación:

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la gestión pública municipal se relaciona con la percepción de la población de la ciudad de Puno?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera la gestión pública se relaciona con la percepción de los servicios municipales?
- ¿De qué manera la gestión pública se relaciona con la percepción de la gestión administrativa municipal?
- ¿La Municipalidad Provincial de Puno; cuenta con instrumentos normativos institucionales que orienten el desarrollo local?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Sánchez (2015) concluye que la población encuestada en el ayuntamiento de la Castilla – La Mancha, son un referente para mejorar la calidad de los servicios, en ese sentido las organizaciones estatales deberían atender y escuchar a sus propuestas que buscan una mejor atención ciudadana; lo que resulta sumamente importante para una mejor labor estatal en la ciudad.

Hernández & Pérez (2013) determinaron que los ciudadanos le otorgan una significativa importancia a los servicios públicos, por lo que demandan a sus autoridades del Ayuntamiento de Navolato, que enfatizen su trabajo en temas como la seguridad ciudadana.

Núñez, Rodríguez, & Alfonso (2010) establecieron que los resultados demuestran que la ciudadanía de las municipalidades de Sotillo, Guanta y Urbaneja, en su opinión, priorizan que se brinden los servicios de limpieza de vías públicas y la recolección de basura de domicilios; sin embargo los habitantes de Bolívar y Guanta consideraron de mayor importancia a las políticas públicas relacionadas con la cultura, recreación y deporte.

Atay, Gonzáles, Cáceres, & Rodriguez (2008) concluyen que la participación ciudadana y la pronta respuesta a las necesidades de la población son los elementos más importantes de acuerdo a la percepción de los ciudadanos, los resultados fueron evaluados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,7), empleándose la técnica de regresión lineal multivariable, cómo análisis estadístico.

García (2007) indica que los servicios públicos municipales del cantón central de Puntarenas deberán de mejorarse, ya que es preocupante que del total de los entrevistados únicamente un 21% refiere que son buenos y el resto revela que son de malos a regular, concluyendo que se deben de priorizar proyectos de infraestructura para la población.

1.2.2. A NIVEL NACIONAL

Aponte (2018) concluye que la investigación en la relación de la gestión de la Municipalidad Provincial de Huari, según las encuestas realizadas se obtiene que el 32.84 %, de la población percibe un nivel eficiente, el 39.05 % manifiesta estar de acuerdo con un nivel regular y un preocupante 28.11% indica que se evidencia un nivel deficiente. Concluyendo así que el nivel de la gestión municipal, según los encuestados presenta una tendencia preponderantemente en el nivel regular.

Ayllon (2017) concluye que los entrevistados refieren que no tienen conocimiento alguno con relación a que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, realice acciones técnicas para alcanzar una mejor salud ambiental. Asimismo indican no tener conocimiento que la institución municipal emprende acciones sociales ni económicas para el desarrollo de su jurisdicción.

Taboada (2018) señala que un porcentaje considerable; que se representa por más de las dos terceras partes de la población del distrito de Amarilis; manifiesta que la gestión de los servicios públicos municipales es deficiente y una gran mayoría representada por más del 80% de la población; están insatisfechos con la gestión municipal.

Cáceres (2018) indica que se establece un nivel de correlación positivo con un valor de 0.527 que es altamente significativo entre la organización y la calidad de los servicios públicos que se brindan por parte de la Municipalidad Provincial de Ilo.

Huaynate (2017) determinó que la gestión municipal se relaciona de forma significativa con la seguridad ciudadana en el distrito de Lince, 2016. Obteniéndose que para la gestión municipal el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.716, del mismo modo para sus dimensiones de normatividad es de 0.734, compromiso organizacional 0.553 y administración 0.675. Por otro lado un 46% de entrevistados señalaron que la normatividad local es mala así como el compromiso organizacional que represento a un 69.3% de los entrevistados. La dimensión administrativa representada por un 35.6% de la población fue considerada con un calificativo de regular.

Romero (2017) indica que se evidencia la existencia de una relación positiva y directa entre la Gestión Pública Municipal y la Participación Ciudadana, en la medida que se cumpla el Plan de Desarrollo Integral, los objetivos institucionales y los proyectos de inversión pública que se ejecutan en el distrito.

Ñañez (2017) señala que la gestión administrativa de las municipalidades de Azángaro y Chocos – en el año, 2016, presentan diferencias significativas, entendiendo los disímiles procedimientos y prioridades administrativas que existen para la provisión de servicios públicos a los ciudadanos. Lo que se demuestra con el estadístico U de Mann-Whitney = 254,000; asimismo el p –valor = 0,001 < 0.05.

Rojas (2017) concluye en su estudio llevado a cabo en la Municipalidad de Pueblo Nuevo con respecto a la accesibilidad a los servicios municipales, que el 15.9% de los encuestados

sostiene que solo: “a veces” cuentan con dichos servicios, lo que influye en la cobertura y la calidad de servicio de los ciudadanos de la. Lo que implica un valor estadístico con 0.850 (Valor r de Pearson).

Dávila, (2016) señala que el nivel de satisfacción de los ciudadanos, sobre los servicios prestados en materia de obras públicas por parte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en relación con la encuesta aplicada, se obtuvo un nivel regular, recomendándose que podría mejorar siempre y cuando el funcionario y/o servidor público, mejore sus conocimientos y asuma como tal su responsabilidad laboral por el cual está cumpliendo una función para el bienestar de la ciudadanía.

Calero (2016) concluye que la calidad de servicios brindados por parte de la Municipalidad de Huaral es importante, dado que los ciudadanos necesitan que se les otorgue un buen trato y proporcionales lo que ellos demandan, lo que redundará en que los vecinos paguen de forma oportuna sus tributos y en todo caso la institución genera así una buena imagen pública y se empodera ante los pobladores.

Briseño (2016) manifiesta que la gestión pública municipal influye de forma directa y objetiva en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chungay, en el año 2016, dado que ambas variables califican en el nivel “medio”; ya que los recursos no son optimizados lo que impide una mejor calidad y cobertura de los servicios a los habitantes.

Roque (2015) indica que la gestión municipal incide de forma directa y significativamente en la satisfacción de los habitantes del Distrito de Jauja, tal como los ciudadanos lo expresaron en las encuestas realizadas, los cuales se solicitan se incida en la ejecución de obras, políticas

públicas y la provisión de servicios públicos, ya que dichos aspectos generan estabilidad social, económica, política, económica y cultural.

Hinostroza (2015) asevera que la relación sobre la satisfacción de los habitantes con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital Caja Espíritu de Acobamba – Huancavelica, según los resultados de la correlación de Spearman que es de 0.475, indica que existe una correlación positiva moderada. Por otra parte, el resultado de la encuesta sobre la satisfacción de los pobladores se obtuvo que el 63% está en un nivel desfavorable y el 22.2% manifiesta un nivel indiferente.

Maguiña (2014) indica que la Municipalidad del Distrito de la Independencia, debe mejorar el servicio de barrido y recolección de residuos sólidos. Por lo tanto, se debe de adecuar los indicadores cuantitativos de gerenciamiento del servicio de limpieza pública para optimizar el servicio en beneficio de los usuarios.

1.2.3. A NIVEL LOCAL

Jimenez & Canaza (2017) establecieron que los ciudadanos no están satisfechos con la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno, los aspectos más cuestionables son el desorden del comercio ambulatorio y el transporte público, incapacidad de gestión administrativa y que no existen obras de impacto para la ciudad de Puno y finalmente los entrevistados sugieren mejorar la atención al ciudadano, considerando que se debe brindar respeto, trato, puntualidad y responsabilidad.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación de la gestión pública municipal con la percepción de la población de la ciudad de Puno – 2019.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre la gestión pública y la percepción de los servicios municipales.
- Determinar la relación entre la gestión pública y la percepción de la gestión administrativa municipal.
- Identificar los instrumentos normativos institucionales que orientan el desarrollo local de la Municipalidad Provincial de Puno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Gestión pública

Es la rama que trata de la utilización de medios adecuados con el propósito de lograr un fin colectivo. Asimismo, se ocupa de los mecanismos de toma de decisión para una adecuada distribución y asignación de los recursos públicos, y de las actividades de coordinación y estímulo de los considerados agentes públicos (Zurita, 2017).

Del mismo modo se entiende a la gestión pública como el conjunto de instrumentos, acciones y procesos que utiliza un Estado y sus entidades adscritas para conseguir sus metas, objetivos y fines. También se conoce como el pleno ejercicio de la función ejecutiva o administrativa de un Gobierno (Soto, 2018).

También implica la aplicación de políticas gubernamentales establecidas por el poder ejecutivo; por su complejidad está sujeta a la opinión pública e intereses de los ciudadanos (Andía, 2013).

2.1.2. El modelo de la nueva gestión pública

La nueva gestión pública se orienta a satisfacer de forma diligente las necesidades de los ciudadanos propiciando acciones eficientes y eficaces, brindar servicios de mayor calidad que permitan la transparencia de la gestión y que promuevan la participación ciudadana (Zúñiga, 2015).

Los nuevos paradigmas de la gestión pública definen la creación de una administración eficiente y eficaz, por lo tanto, implica instituir una administración que satisfaga las necesidades de los ciudadanos de la mejor forma y al menor costo posible. Se requiere también de plena transparencia de los procesos, planes, programas, proyectos y resultados, y de favorecer la participación ciudadana (García, 2007).

Es un emergente estándar que propone la transformación de la gestión pública cuyo enfoque se origina del entendido que la responsabilidad de los gestores públicos se asocia a la efectividad de su gestión y no únicamente al cumplimiento del orden normativo vigente (Prodescentralización, 2010).

En síntesis, según (Tello, 2009), la nueva gestión pública se fundamenta sobre:

- a. La elaboración estratégica de políticas de desarrollo integral y gestión.
- b. La progresiva eliminación del modelo burocrático que transite hacia una gestión por resultados.
- c. La creación de valor público.
- d. La reingeniería de las instituciones.
- e. El mejoramiento macroeconómico y la equidad social.

2.1.3. Los Gobiernos Locales en un contexto de la gestión pública

Los gobiernos locales tienen el objetivo de promover el desarrollo y la economía local y la prestación de servicios públicos de su responsabilidad en armonía con las políticas, planes nacionales y regionales de desarrollo. Se consideran Gobiernos Locales a las municipalidades que se ejercen en circunscripciones provinciales y distritales de cada una de las regiones del país; las cuales ejercen atribuciones, competencias y funciones en el marco de la Constitución Política del Perú, ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización (Valera, 2018).

2.1.4. Competencias de los Gobiernos Locales

De acuerdo con el art. 195º de la Constitución Política del Perú. Modificada mediante la Ley N° 27680, Ley de Reforma Constitucional sobre la Descentralización, las municipalidades tienen asignadas las siguientes competencias:

- Aprobar su organización interna y presupuesto.
- Aprobar el plan de desarrollo Local concertado con la sociedad civil.
- Administrar sus bienes y rentas.
- Crear, modificar y suprimir contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos municipales conforme a ley.
- Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad.
- Planificar el desarrollo urbano y rural de sus circunscripciones incluyendo la zonificación, urbanismo y el acondicionamiento territorial.

- Fomentar la competitividad, las inversiones y el financiamiento para la ejecución de proyectos y obras de infraestructura local.
- Desarrollar y regular actividades y/o servicios en materia de educación, salud, vivienda, saneamiento, medio ambiente, sustentabilidad de los recursos naturales, transporte colectivo, circulación y tránsito, turismo, conservación de monumentos arqueológicos e históricos, cultura, recreación y deporte conforme a ley.
- Presentar iniciativas legislativas en materias y asuntos de su competencia.
- Ejercer las demás funciones atribuciones inherentes a su función conforme a ley.

Por otra parte, la gestión pública municipal se ejerce en función a las siguientes normas:

Tabla 1. Principales normas de la gestión pública

Fecha de publicación	Denominación de la referencia legal	Objeto/Finalidad
30-12-1993	Constitución Política del Perú 1993	De sus principios jurídicos, políticos, sociales, filosóficos y económicos se desprenden todas las leyes de la República. La Constitución organiza los poderes e instituciones políticas, además de establecer y normar los derechos y libertades de los ciudadanos peruanos.
31-05-2004	Código Procesal Constitucional Ley N° 28237	El presente código regula los procesos constitucionales de habeas corpus, amparo, habeas

		data, cumplimiento, inconstitucionalidad, acción popular y conflictos de competencia, previstos en los artículos 200 y 202, inciso 3 de la Constitución.
18-11-2002	Ley Orgánica Gobiernos Regionales, Ley N° 27867	La presente Ley Orgánica establece y norma la estructura, organización, competencias y funciones de los Gobiernos Regionales. Define la organización democrática, descentralizada y desconcentrada del Gobierno Regional conforme con la Constitución y a la Ley de Bases de la Descentralización.
27-05-2003	Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972	La presente Ley Orgánica establece normas sobre la creación, origen, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipos, competencias, clasificación, y régimen económico de las municipalidades; también sobre la relación entre ellas y con las demás organizaciones del Estado y las privadas; así como los

		mecanismos de participación ciudadana y los regímenes especiales de las municipalidades.
20-12-2007	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo Ley N° 29158	La presente Ley Orgánica establece los principios y las normas básicas de organización, competencias y funciones del Poder Ejecutivo, como parte del Gobierno nacional; las funciones, atribuciones y facultades legales del Presidente de la Republica y del Consejo de Ministros; las relaciones entre el poder ejecutivo y los Gobiernos Regionales y Locales; la naturaleza y requisitos de creación de entidades públicas y los sistemas administrativos que orientan la función Pública, en el marco de la Constitución Política del Perú y la Ley de Bases de la Descentralización.
25-07-1984	Código Civil Decreto Legislativo N° 295	El Código Civil aprobado por la Comisión Revisora creada por la Ley N° 23403, según el texto adjunto, que consta de 2; 132

		artículos distribuidos en doce partes.
02-09-2010	Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571	El presente código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecidos por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente código.
22-06-2013	Texto Único Ordenado del Código Tributario, Decreto Supremo N° 133-2013-EF	El presente código establece los principios generales, instituciones, procedimientos y normas del ordenamiento jurídico – tributario.
08-04-1991	Código Penal Decreto Legislativo, Ley N° 635	El Código Penal persigue concretar los postulados de la moderna

		política criminal, sentando la premisa que el derecho penal es la garantía para la viabilidad posible en un ordenamiento social y democrático de derecho.
29-07-2004	Nuevo Código Procesal Penal Decreto Legislativo N° 957	De conformidad con lo dispuesto en el artículo 104 de la Constitución Política del Perú, por Ley N° 28269, publicada el 4 de julio del 2004, el Congreso de Republica delega en el poder ejecutivo, la facultad de dictar mediante decreto legislativo; un nuevo Código Procesal Penal y sobre su implementación, así como cualquier otro asunto en materia procesal penal, dentro del término de treinta (30) días útiles. La justicia penal es gratuita, salvo el pago de las costas procesales establecidas conforme con este código. Se imparte con imparcialidad por los órganos jurisdiccionales competentes y en un plazo razonable.

		Toda persona tiene derecho a un juicio previo, oral, publico, y contradictorio, desarrollado conforme con las normas de este código.
24-03-1984	Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Publico, Decreto Legislativo N° 276	Tiene por objeto permitir la incorporación de personal idóneo, garantizar su permanencia, asegurar su desarrollo y promover su realización personal en el desempeño del servicio público..
02-05-1994	Ley de Derechos de Participación y Control Ciudadano y sus modificatorias, Ley N° 26300	Regula el ejercicio de los derechos de participación y control ciudadano de conformidad con la Constitución.
06-12-2008	Texto Único Ordenado de la Ley N° 26979; Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva, Decreto Supremo N° 018-2008-JUS	Establece el marco legal de los actos de ejecución coactiva; que ejercen las entidades de la Administración Publica nacional en virtud de las facultades otorgadas por las leyes de sus materias específicas. Asimismo, constituye el marco legal que garantiza a los objetivos del desarrollo de un debido procedimiento coactivo.

25-01-2019	Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS	Establece el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la administración pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.
28-01-2014	Ley que regula la Presentación de Declaración Jurada de Ingresos, Bienes y rentas de los funcionarios Servidores Públicos del Estado Ley N° 30161	Regula la obligación de presentar la declaración jurada de ingresos y bienes y rentas de los funcionarios y servidores públicos del estado, conforme lo establecen los artículos 40 y 41 de la Constitución Política y los mecanismos de us publicidad, independientemente del régimen bajo el cual laboren, contraten o se relacionense con el estado.
30-01-2001	Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658	Establece los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización del estado, en todas sus instituciones e instancias.
20-07-2002	Ley de Bases de Descentralización y sus modificatorias, Ley N° 27783	Desarrolla el capítulo de la Constitución política sobre

		descentralización, que regula la estructura y organización del estado en forma democrática, descentralizada y desconcentrada, correspondiente al gobierno nacional, gobiernos regionales y gobiernos locales. Asimismo, define las normas que regulan la descentralización administrativa, económica, productiva, financiera, tributaria y fiscal.
23-07-2002	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control de la Contraloría General de la Republica y sus Modificatorias, Ley N° 27785	Establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones, y funcionamiento del sistema nacional del control y de la Contraloría de la Republica como ente técnico rector de dicho sistema.
18-04-2006	Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, Ley N° 28716	La presente ley tiene por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implementación, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno en las entidades del estado, con el propósito de

		cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultaneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales
24-04-2003	Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y acceso a la información publica Decreto Supremo N° 043-2003-PCM	Promueve la transparencia de los actos del estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del artículo 2 de la Constitución
13-08-2002	Ley del Código de Ética de la Función Publica, Ley N° 27815	Establece los principios, deberes y prohibiciones que rigen para los servidores públicos, de las entidades de la administración publica .
12-02-2003	Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana y sus Modificatorias Ley N° 27933	Protege el libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizar la seguridad, paz, tranquilidad, el cumplimiento y respeto de garantías individuales y sociales a

		nivel nacional. Comprende a las personas naturales y jurídicas, sin excepción, que conforman la nación peruana.
19-02-2004	Ley marco del Empleo Público y sus modificatorias, Ley N° 28175	Establece los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, basada respecto al estado de derecho, los derechos fundamentales, la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas
14-12-2007	Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales y modificatorias Ley N° 29151	Establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Bienes Estatales, en el marco del proceso

		de Modernización de la Gestión del Estado, y en apoyo y fortalecimiento al proceso de descentralización
18-06-2018	Ley que establece como requisito para prestar servicios en el sector público, no tener condena por terrorismo, apología del delito al terrorismo y otros delitos. Ley N° 30794	Ley que establece como requisito para prestar servicios en el sector público, no tener condena por terrorismo, apología del delito de terrorismo y otros delitos.
21-06-2008	Decreto legislativo que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. Decreto Legislativo N° 1023	Crea la autoridad Nacional del Servicio Civil como organismo técnico especializado; rector del sistema administrativo de gestión de Recursos Humanos del estado; con el fin de contribuir a la mejora continua de la administración del estado a través del fortalecimiento del servicio civil.
21-06-2008	Decreto Legislativo que aprueba normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Publico, Decreto Legislativo N° 1025	Establece las reglas para la capacitación y la evaluación del personal al servicio del estado, como parte del sistema administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

27-06-2008	Decreto Legislativo que regula el Régimen Especial de contratación administrativa de servicios. Decreto Legislativo N° 1057	Regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios y tiene por objeto garantizar los principios de méritos y capacidad, igualdad de oportunidades y profesionalismo de la administración pública.
28-06-2008	Decreto Legislativo del Sistema de Defensa Jurídica del Estado. Decreto Legislativo N° 1068	Crea el sistema de defensa jurídica del estado con la finalidad de fortalecer, unificar y modernizar la defensa jurídica del estado en el ámbito local, regional, nacional, supranacional e internacional, en sede judicial, militar, arbitral, tribunal constitucional, órganos administrativos e instancias de similar naturaleza, arbitrajes y conciliaciones.
28-06-2008	Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) y modificatorias. Decreto Legislativo N° 1088	Tiene por finalidad la creación y regulación de la organización y del funcionamiento del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.

04-07-2013	Ley de Servicio Civil y sus modificatorias. Ley N° 30057	Tiene por objeto establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas. Así como para aquellas personas que estén encargadas de sus gestión, del servicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas.
06-12-2018	Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2019. Ley N° 30879	Establece los montos del presupuesto del sector público anual de gastos e ingresos y disposiciones vinculados al proceso presupuesto del Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobiernos Locales para el año fiscal 2019.
06-12-2018	Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Publico para el año fiscal 2019. Ley N° 30880	Establece los ingresos considerados en cada fuente de financiamiento para atender los gastos financieros y no financieros contenidos en la ley anual de presupuesto del sector público para el año fiscal 2019.

16-09-2018	Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera del Sector Publico. Decreto Legislativo N° 1436	<p>Establece normas básicas sobre la administración financiera del sector público para su gestión integrada y eficiente de manera intersistemica, en un contexto de sostenibilidad y responsabilidad fiscal.</p> <p>La administración financiera del sector público a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas, está conformada por:</p> <ol style="list-style-type: none">1.- El Sistema Nacional de Presupuesto Público.2.- El Sistema Nacional de Tesorería.3.- El Sistema Nacional de Endeudamiento Público.4.- El Sistema Nacional de Contabilidad.5.- El Sistema Nacional de Abastecimiento.6.- El Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversión.7.- La Gestión Fiscal de los Recursos Humanos.
------------	---	---

16-09-18	Decreto Legislativo que modifica el decreto legislativo N° 1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. Decreto Legislativo N° 1432	Modifica el primer párrafo y los literales b) y c) del artículo 3; los literales a), b), c) del párrafo 4.1 y el párrafo 4.3 del artículo 4: el párrafo 5.3 del artículo 5, la tercera y la quinta disposición complementaria final del decreto legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N°27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
16-09-18	Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Endeudamiento Público. Decreto Legislativo N° 1437	El decreto legislativo tiene por objeto regular el Sistema Nacional de Endeudamiento Público, conformante de la Administración Financiera del Sector Público. El Sistema Nacional de Endeudamiento Público es el conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se ejecuta la gestión de pasivos financieros, sus riesgos financieros,

			<p>y parte de la estructuración del financiamiento del sector público de manera integrada con el Sistema Nacional de Tesorería.</p>
16-09-18	Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Contabilidad. Decreto Legislativo N° 1438	El decreto legislativo tiene por objeto regular el Sistema Nacional de Contabilidad, conformante de la administración financiera del sector publico.	<p>El Sistema Nacional de Contabilidad es el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se ejecuta y evalúa el registro contable de los hechos económicos, financieros y patrimoniales del sector público, en armonía con la normativa contable internacional vigente.</p> <p>El Sistema Nacional de Contabilidad tiene por finalidad regular la elaboración de los estados financieros de las entidades públicas, sin excepción, así como su integración y</p>

		consolidación en la cuenta general de la república, por niveles de gobierno, empresas públicas y la seguridad social.
16-09-18	Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. Decreto Legislativo N° 1439	<p>El decreto legislativo tiene como finalidad establecer los principios, definiciones, composición, normas y procedimientos del Sistema Nacional de Abastecimiento público se ejecuten de manera eficiente y eficaz, promoviendo una gestión interoperativa, articulada e integrada, bajo el enfoque de la gestión por resultados.</p> <p>El Sistema Nacional de Abastecimiento es el conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos para la provisión de los bienes, servicios y obras a través de las actividades de la cadena de abastecimiento público, orientadas al logro de los resultados, con el fin de lograr un</p>

eficiente y eficaz empleo de los recursos públicos.

La cadena de abastecimientos público es el conjunto de actividades interrelacionadas que abarca desde la programación hasta la disposición final, incluyendo las actividades involucradas en la gestión de adquisiciones y administración de bienes, servicios y ejecución de obras para el cumplimiento de la provisión de servicios y logro de resultados, en las entidades del sector público. No comprende lo regulado por la ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales y sus normas complementarias y conexas. El sistema nacional de abastecimiento se regula de manera centralizada en lo técnico normativo, correspondiendo a las entidades del sector público la ejecución

			descentralizada de las actividades comprendidas en el sistema.
16-09-08	Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto. Decreto Legislativo N° 1440	Sistema	<p>El decreto legislativo tiene por objeto regular el Sistema Nacional de Presupuesto Público, integrante de la administración financiera del sector público.</p> <p>El Sistema Nacional de Presupuesto Público es el conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que conducen el proceso presupuestario de las entidades públicas.</p>
16-09-18	Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Tesorería. Decreto Legislativo N° 1441	Sistema	<p>El decreto legislativo tiene por objeto regular el sistema nacional de tesorería, conformante de la administración financiera del sector público.</p> <p>El Sistema Nacional de Tesorería es el conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se ejecuta la gestión de flujo financiero, que incluye la</p>

		<p>estructuración del financiamiento del presupuesto del sector público, la gestión de activos financieros del sector público no financiero y los riesgos fiscales del sector público.</p>
16-09-18	Decreto Legislativo de la Gestión de los Recursos Humanos en el Sector Publico. Decreto Legislativo N° 1442	<p>Tiene por objeto establecer disposiciones sobre la gestión fiscal de los recursos humanos en el sector público, como mecanismo para fortalecer y modernizar el sistema administrativo de gestión de recursos humanos.</p> <p>Tiene como finalidad contribuir a la asignación y utilización eficiente de los ingresos correspondientes a los recursos humanos del sector público, a través de la implementación de la planilla única de pago del sector publico alineada con los principios de sostenibilidad y responsabilidad fiscal.</p>
30-10-18	Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que creo el Sistema Nacional Programación Multianual y	<p>Crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones como sistema administrativo del estado, con la</p>

Gestión de Inversión. Decreto Supremo N° 242-2018-EF	finalidad de orientar el uso de recursos públicos destinados a la inversión para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura necesaria para el desarrollo del país y deróguese la Ley N° 27923, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
--	---

Fuente: Gordillo (2015)

2.1.5. La percepción humana

La percepción (del latín perceptio) consiste en recibir, por intermedio de los sentidos sensaciones, emociones, imágenes, sonidos, impresiones, externas. Trata de una función psíquica que posibilita al organismo captar, interpretar y elaborar información que proviene desde el entorno (Pérez & Gardey, 2008).

La percepción es la herramienta más influyente que posibilita la interacción de los seres humanos con su ambiente. En este proceso la vista es preponderante por razones psicológicas y fisiológicas, de este sentido depende nuestra apreciación de la calidad del entorno. La percepción visual define la percepción individual y del ambiente, que contribuye a la orientación y se apoya en aspectos como: espacio, forma, distancia, color, contraste, entre otros (Rapoport, 2008).

La percepción ubica a una persona como un ser que se localiza "dentro" de un ambiente y que se desplaza en este como un elemento interactuante (Valera, 2018). La percepción posibilita el análisis de las relaciones del hombre con su entorno. Describe desde la percepción, como el hombre valora a su entorno en función de sus propias necesidades, coyunturas y contexto en el que está ubicado. (Khzam, 2008). Las percepciones se entienden como la forma en la que cada persona aprecia y valora su entorno, e influyen de manera importante en la forma de decidir del ser humano en relación con el ambiente que lo rodea (Fernandez, 2008).

La percepción social del ambiente se realiza a través de sistemas cognitivos en los que influyen normas, valores creencias y opiniones sobre el contexto donde residen las personas y que establecen su disposición actitudinal hacia aspectos positivos o negativos (Bertoni & López, 2010)

Los tres factores fundamentales del proceso de percepción son los factores biológicos o fisiológicos, los psicológicos y la experiencia. Cabe precisar que los primeros dos factores detallados son semejantes en todos los seres humanos. Difiere el tercero el que marca la divergencia entre individuo e individuo, proveyendo a la sociedad un mundo lleno de pluralidad y complejidad, estableciendo conductas correspondientes a la cultura, la cual pertenece cada uno (Rapoport, 2008).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Administración Pública: Es la agrupación de órganos administrativos gubernamentales, que efectúan diversas actividades, para el bienestar común de los ciudadanos a través de servicios públicos en diversas materias como en: saneamiento urbano, electricidad, infraestructura urbana, salud, medio ambiente, entre otros aspectos (Gordillo, 2015).

Atención al usuario: Es el servicio que prestan distintas organizaciones para comunicarse directamente con sus clientes o público usuario. Para que los mismos puedan realizar trámites documentarios, presentar reclamos, sugerencias, manifestar inquietudes sobre el servicio o producto en cuestión, así como solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre otros aspectos (Definición ABC, 2020).

Derecho Administrativo: Son las normas que son emitidas para reglamentar las actividades y organización de la administración pública. Se ubica como una especialidad del derecho público que establece los lineamientos para que las entidades el Estado cumplan sus funciones cualquiera sea su origen y a las relaciones con los administrados (OSINERGMIN, 2017).

Derecho Municipal: Es el conjunto de normas, principios legales y jurisprudencia formuladas para la organización, dirección, control y evaluación de los Gobiernos Locales (Hernández, 2003).

Desarrollo Local: Es el proceso en el cual actores locales ya sean de entidades públicas o privadas o personas naturales participan de forma incluyente para establecer objetivos en

común discutir y establecer estrategias para el bienestar social, económico y ambiental de la población de un territorio específico (Monterroso, 2014).

Gestión Pública: Se denomina así al conjunto de actividades a través de las cuales las entidades gubernamentales propenden a lograr de sus fines, metas y objetivos, los que están contextualizados por las políticas de estado establecidas por el Poder Ejecutivo (Asociación Civil Transparencia, 2009).

Municipalidad: Es la institución del estado, con personería jurídica, habilitada para ejercer el gobierno en la jurisdicción de una provincia, distrito o centro poblado, cuyo deber es la satisfacción de las necesidades de sus poblaciones y el desarrollo integral de su ámbito (Municipio al Día, 2020).

Parques y Jardines: Son los espacios empleados por el público en general y comprenden áreas verdes y de recreo, con vegetación sombra u ornamental, dedicadas fundamentalmente al esparcimiento, ocio o práctica de algún deporte (Environmental Science, 2020).

Percepción: Implica cualquier proceso o acto de conocer de objetos, hechos o realidades, ya sea a través del pensamiento o la práctica sensorial; permite así generar conciencia de los objetos y un conocimiento más completo del contexto (Arias, 2006).

Presupuesto participativo: Es un mecanismo ciudadano a través del cual los miembros de una comunidad tienen la oportunidad para participar democráticamente en la formulación del presupuesto público para inversiones de proyectos que se priorizarán durante el ejercicio fiscal de un año (Propuesta Ciudadana, 2012).

Procedimiento Administrativo: Son una serie de actos que se realizan en una entidad administrativa con la finalidad de realizar un objetivo específico. El procedimiento administrativo contempla garantías que protegen al ciudadano, restringiendo que la Administración actúe de manera arbitraria o discrecional (Concepto Jurídico, 2020).

Proyecto de inversión: Es una propuesta de acción técnico económica para resolver una necesidad utilizando un conjunto de recursos disponibles, los cuales pueden ser, recursos humanos, materiales y tecnológicos entre otros. Es un documento por escrito formado por una serie de estudios que permiten al emprendedor que tiene la idea y a las instituciones que lo apoyan saber si la idea es viable, se puede realizar y dará ganancias (Asociación Civil Transparencia, 2009).

Recursos humanos: Son todas las personas que conforman una organización y que colaboran a que salga adelante en su actividad cotidiana. Esta definición alude al trabajo que aportan todas las personas que integran una entidad gubernamental o empresa para el logro de sus objetivos (Becerra, 2013).

Serenazgo: Es el servicio de seguridad ciudadana que brindan los Gobiernos Locales en su respectivo territorio. Sus procedimientos se rigen en la Constitución Política del Perú y demás normas en materia con el propósito de prestar auxilio y protección a los ciudadanos para la protección de su vida e integridad personal (Ministerio del Interior, 2019).

Servicio público: Es una categoría jurídica, que alude a diversas actividades y que de forma general una entidad gubernamental o privada realiza con el propósito de suministrar prestaciones, por lo que incluye actividades de variada naturaleza como son: la educación,

salud, la provisión de agua, suministro de energía, las telecomunicaciones entre otras (Atehortua, 2014).

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. Hipótesis General

La relación de la gestión pública municipal con la percepción de la población de la ciudad de Puno – 2019, es favorable.

2.3.2. Hipótesis Específicas

- La gestión pública se relaciona con la percepción de los servicios municipales de forma favorable.
- La gestión pública se relaciona con la percepción de la gestión administrativa municipal de forma favorable.
- La Municipalidad Provincial de Puno; cuenta con instrumentos normativos institucionales que orientan el desarrollo local.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La zona de estudio es la ciudad de Puno, capital del Departamento, Provincia y Distrito de Puno, está ubicada a orillas del Lago Titicaca a 3827 m.s.n.m. Se encuentra en la región de la sierra a los 15° 50'26" de latitud sur, 70° 01' 28" de longitud Oeste del meridiano de Greenwich; ocupa una extensión de 460.63 Km²; en la cual radica una población distrital de 141,064 (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017). Su extensión urbana actual es de 1,566.64 Hás., que representa el 0.24% del territorio de la provincia de Puno.

La población objeto de estudio de la presente investigación; se identificó según los objetivos específicos planteados, por lo que tenemos:

a) La población que radica en la ciudad de Puno, con un total de 141,064 habitantes según el censo realizado por el INEI el año 2017; sin embargo la investigación se contextualizó en la zona monumental de la ciudad de Puno, definida como la zona 4, en el Plan de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, con una población de 16,984 habitantes, que comprende los siguientes barrios:

1. Barrió Independencia.
2. Barrió Central.
3. Barrió Huajsapata.
4. Barrió José Antonio Encinas.
5. Barrió San Antonio.
6. Barrió Victoria.
7. Barrió Salcedo.

Tabla 2. Densidad poblacional por sectores de la ciudad de Puno

ZONA	Nº HABIT.	AREA(ha) CASCO URBANO	DENSIDA D (hab/ha) CASCO URBANO	AREA(ha) OCUPADA	DENSIDAD (hab/ha) AREA OCUPADA
1	31,801	309.63	102.71	269.25	118.11
2	8,616	228.79	37.66	179.56	47.98
3	7,483	104.91	71.33	98.36	76.08
4	16,984	95.18	178.46	95.09	178.63
5	22,999	235.24	97.77	164.87	139.50
6	16,911	368.18	45.93	173.90	97.25
7	10,540	441.21	23.89	254.28	41.45
8	3,271	315.49	10.37	204.24	16.01
9	3,928	235.20	16.70	114.27	34.37
10	397	55.75	7.12	12.82	30.97
TOTAL	122,932	2,389.58	59.19	1,566.64	78.04

Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno

b) Los instrumentos normativos institucionales que orientan el desarrollo local de la Municipalidad Provincial de Puno.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

A continuación se presentan los tamaños de muestra según los objetivos específicos planteados.

a) Tomando en consideración que de la población de la zona monumental es de: 16,984 habitantes y aplicando una fórmula estadística para poblaciones finitas, se obtiene una muestra de 162 pobladores de la ciudad de Puno; a quienes se les aplicó una encuesta previamente formulada. Precinsando que para dicha muestra se utilizó la fórmula de promedios

para una población finita o de tamaño conocido, siendo el cálculo el siguiente:

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2S^2}{(N-1)E^2 + Z^2S^2}$$

Donde:

N = Total de la población

Z = Límite de confianza (1.96)

n = Tamaño de muestra

E = Error de estimación (5%)

S = Desviación estándar

Reemplazando:

$$n = \frac{141,064 * 1.96^2 * 325^2}{(141,064 - 1)5^2 + 1,06^2 325^2} = 162$$

b) La muestra que es representada por los instrumentos normativos institucionales en plena vigencia, que orientan el desarrollo local de la Municipalidad Provincial de Puno.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. Método

La metodología de la investigación planteada es hipotética deductiva, con un tipo de estudio básico, de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, el diseño elegido es no experimental, transversal y correlacional.

3.3.2. Técnicas

Las técnicas de recolección de datos; que se emplearon fueron las siguientes:

- a) La Encuesta; técnica que se fundamenta en conseguir información de forma personal y de manera oral sobre percepciones, opiniones, experiencias y acontecimientos de las personas: Dicha técnica usa instrumentos como el cuestionario para realizar la recolección de información (Folgueiras, 2014).

En la presente investigación se utilizó 02 cuestionarios basados en la escala de Likert, (ver anexo 1 y 2) para medir la percepción de los pobladores de la ciudad de Puno; en función a los objetivos propuestos; que se aplicó a pobladores entre 20 a 60 años, en los meses de setiembre, octubre y noviembre del año 2019.

La escala de Likert permite evaluar la opinión y actitudes de las personas y asume que la intensidad y fuerza de la experiencia es lineal. Según Quevedo (2006), los principales pasos que se siguen para la construcción de una escala Likert, son los siguientes:

- Definición nominal de la actitud o variable que se desea medir.
- Compilación de ítems o los indicadores de la variable.
- Establecimiento de puntuaciones específicas a las categorías de los ítems.
- Cálculo de las puntuaciones escalares de forma individual.
- Análisis de los ítems empleados para eliminar los improcedentes.
- Clasificación jerárquica de la escala.
- Cálculo de la validez y confiabilidad de la escala.

- b) Analítica; que se utiliza para procesar información recopilada y sistematizada haciendo uso de documentos físicos y digitales según sea el caso, la misma que posibilita identificar los temas más relevantes respecto a los tópicos de la investigación.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

En la presente investigación se identificaron las siguientes variables:

3.4.1. Variable independiente

Gestión pública municipal

3.4.2. Variable dependiente

Son las siguientes:

-Percepción de la población

-Gestión administrativa

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

La metodología de la investigación es hipotético deductiva, de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental, transversal.

Se utilizó la prueba de hipótesis de Spearman ρ (rho); para determinar el coeficiente de correlación (asociación o interdependencia) entre las variables de estudio. Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

El estadístico ρ viene dado por la siguiente expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$. N es el número de datos.

Para interpretar el coeficiente de correlación se utiliza la siguiente escala:

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,1 a 0,19	Correlación negativa muy baja
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

Para la medición de las variables dependientes se utilizó una escala de medida ordinal, que corresponde a una escala de frecuencia con cinco categorías, las mismas que son:

a) Para la percepción de los servicios municipales

Valor	Descripción
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

b) Para la percepción de la gestión administrativa

Valor	Descripción
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Las correlaciones entre las variables de estudio se procesaron con el software estadístico SPSS – 25.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

a) Para determinar la relación entre la gestión pública y la percepción de los servicios municipales

Primeramente, se aplicó un cuestionario (ver anexo 1) a 162 pobladores de la zona monumental de la ciudad de Puno, para identificar sus percepciones sobre el tema. A continuación, se exponen gráficamente en histogramas los resultados que representan porcentualmente las respuestas obtenidas de cada pregunta realizada.

Seguidamente, se presentan los resultados de la pregunta 1; obteniéndose en resumen los siguientes: insatisfecho 40,12%, muy insatisfecho 30,86% y ni satisfecho o insatisfecho 22,22%. Por lo tanto, se asevera que los entrevistados mayoritariamente manifestaron estar insatisfechos con la priorización de obras por parte de la Municipalidad de Puno (ver figura 1).

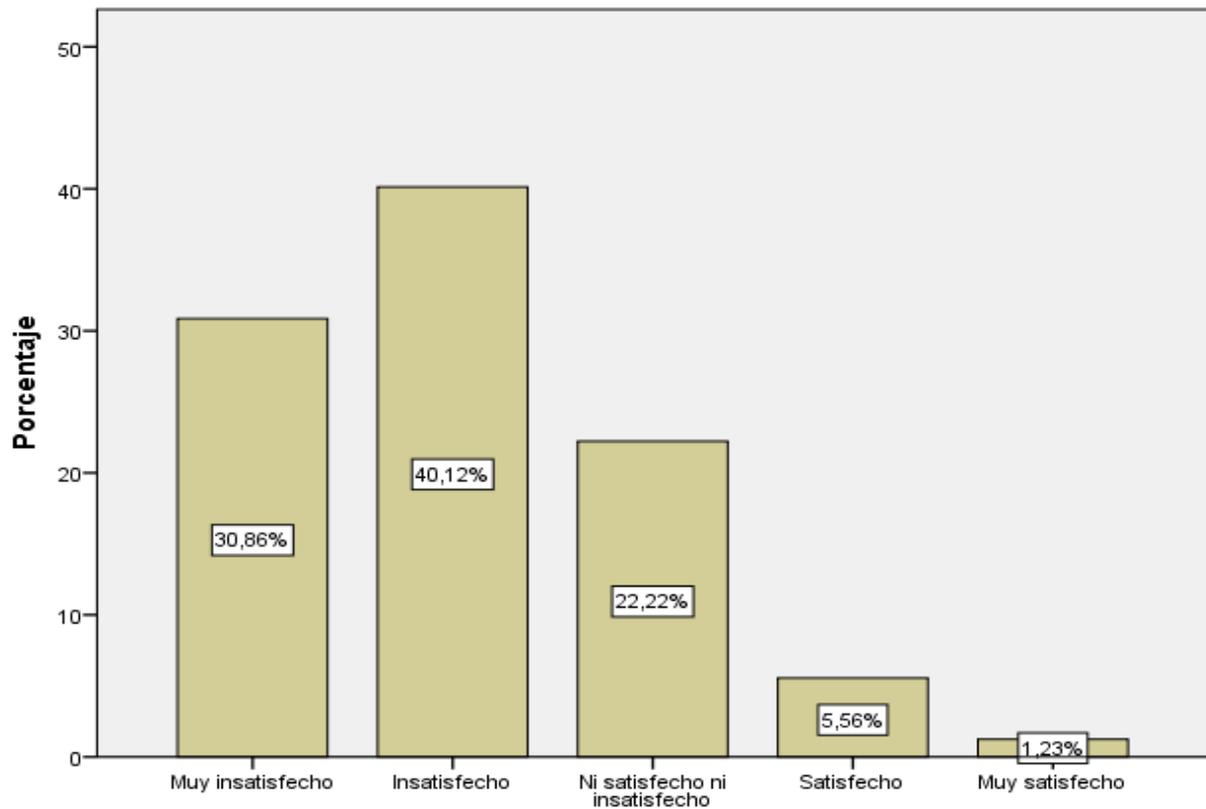


Figura 1. Pregunta (1) ¿La Municipalidad de Puno; prioriza obras importantes para la ciudad?

Los resultados de la pregunta 2; en resumen, demuestran porcentualmente lo siguiente: insatisfecho 38,27%, ni satisfecho o insatisfecho 28,40% y muy insatisfecho 25,31%. Se concluye que existe un mayor número de encuestados que señalaron estar insatisfechos con las obras ejecutadas en atención a las necesidades de la población por parte de la Municipalidad de Puno (ver figura 2).

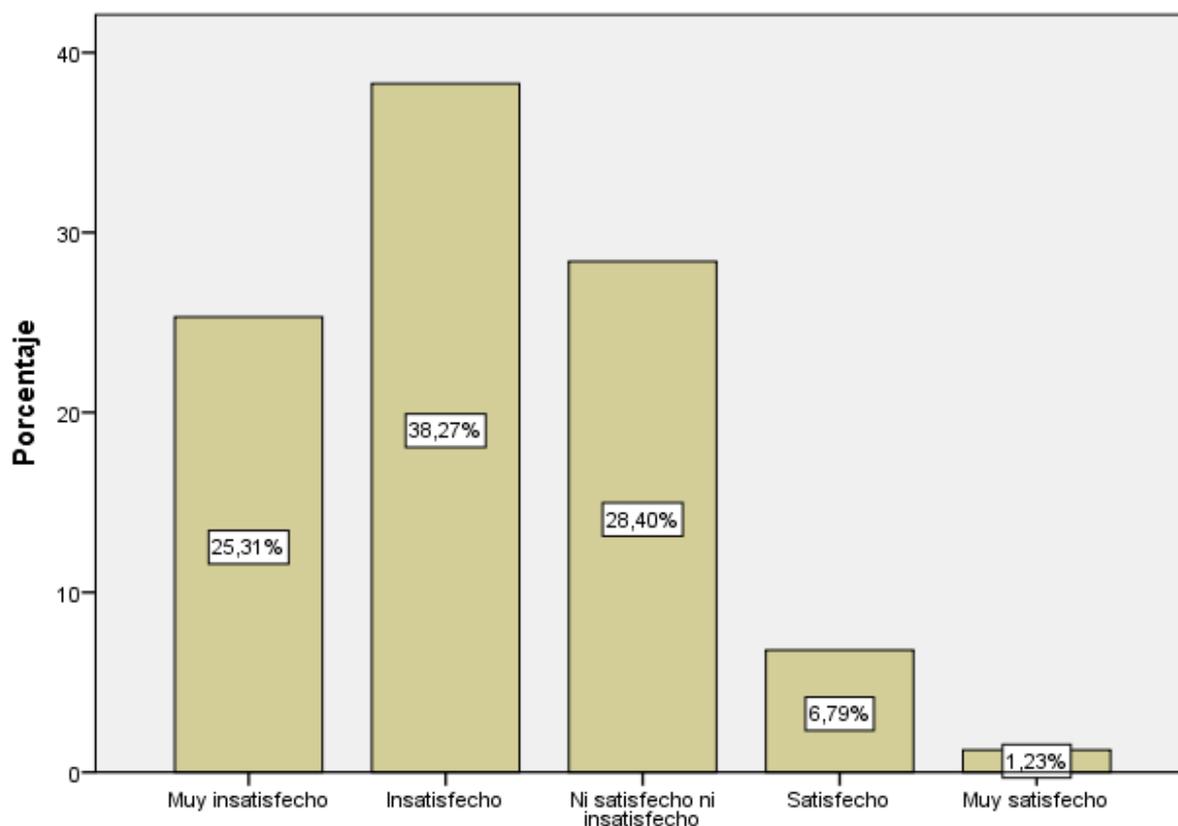


Figura 2. Pregunta (2) ¿Con las obras ejecutadas se resuelven las necesidades de la población?

Los resultados de la pregunta 3; en resumen demuestran porcentualmente lo siguiente: que no se sienten satisfechos ni insatisfechos 40,74%, satisfecho 22,84% y muy insatisfecho 14,81%. Por lo tanto se afirma que los ciudadanos encuestados evidenciaron en mayor proporción estar insatisfechos con la participación en el presupuesto participativo para la definición de obras, actividad que es organizada anualmente por la Municipalidad Provincial de Puno (ver figura 3).

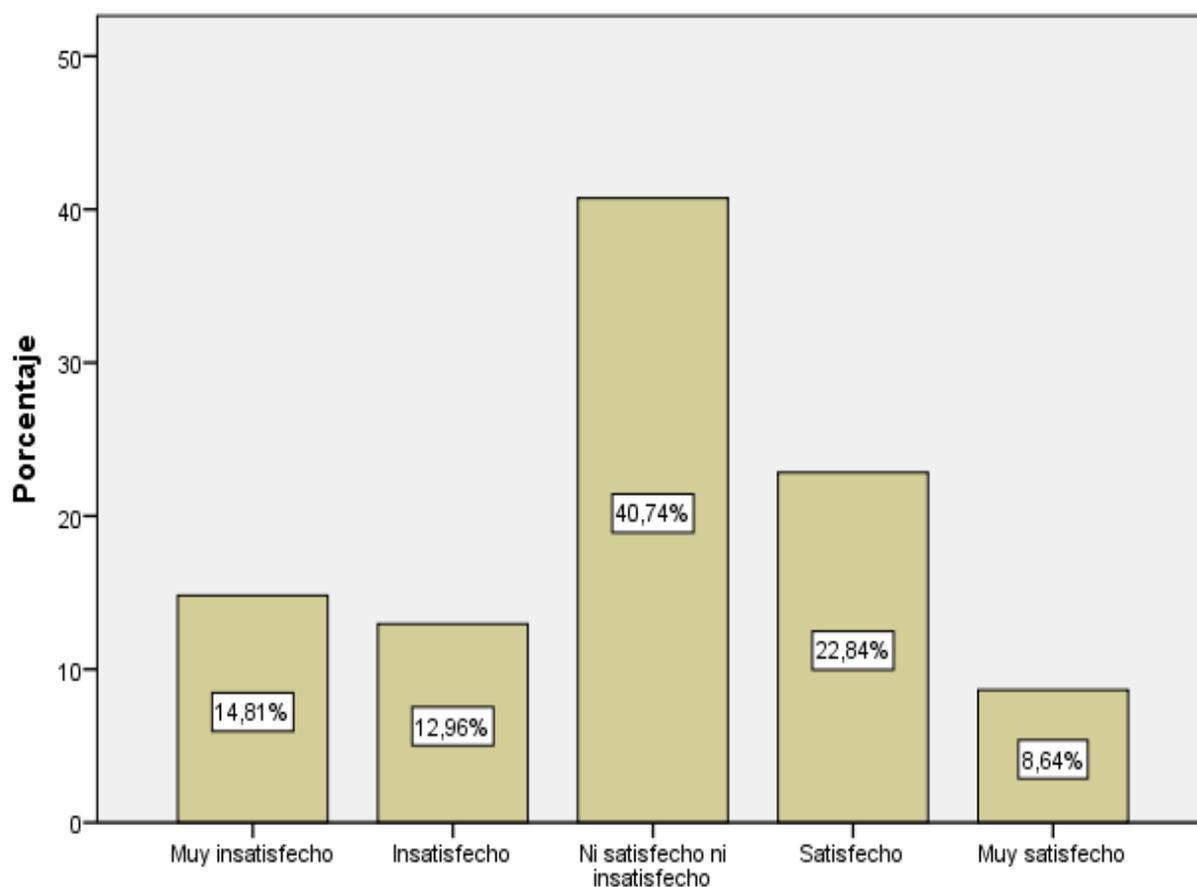


Figura 3. Pregunta (3) ¿La ciudadanía participa en el presupuesto participativo para la definición de obras?

Los resultados de la pregunta 4; fueron en resumen los siguientes: insatisfechos 45,68 %, muy insatisfecho 32,10%, ni insatisfecho ni satisfecho 18,52%. Se afirma así, que los habitantes entrevistados; se sienten insatisfechos por los procesos de rendición de cuentas por parte de los funcionarios de la Municipalidad de Puno, sobre las obras realizadas (ver figura 4).

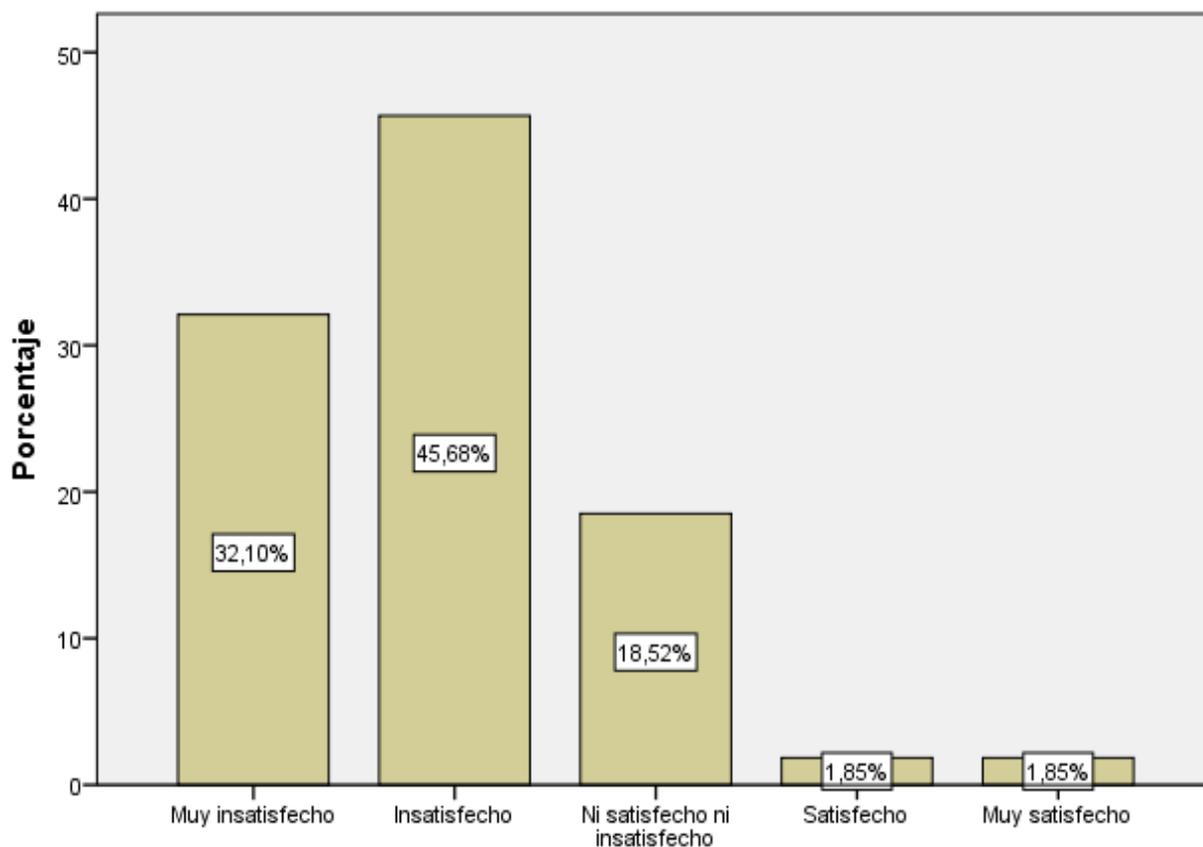


Figura 4. Pregunta (4) ¿Se rinden cuentas por parte de los funcionarios de la Municipalidad sobre las obras realizadas?

A continuación, se muestran en resultado de la pregunta 5; alcanzándose las siguientes respuestas: insatisfecho 41,36%, muy insatisfecho 29,01%, ni insatisfecho ni satisfecho 25,93%. Los resultados señalan que en su mayoría los entrevistados manifestaron estar insatisfechos con la información de la ejecución física y financiera de los proyectos de inversión que se presenta en el portal de transparencia de la Municipalidad de Puno (ver figura 5).

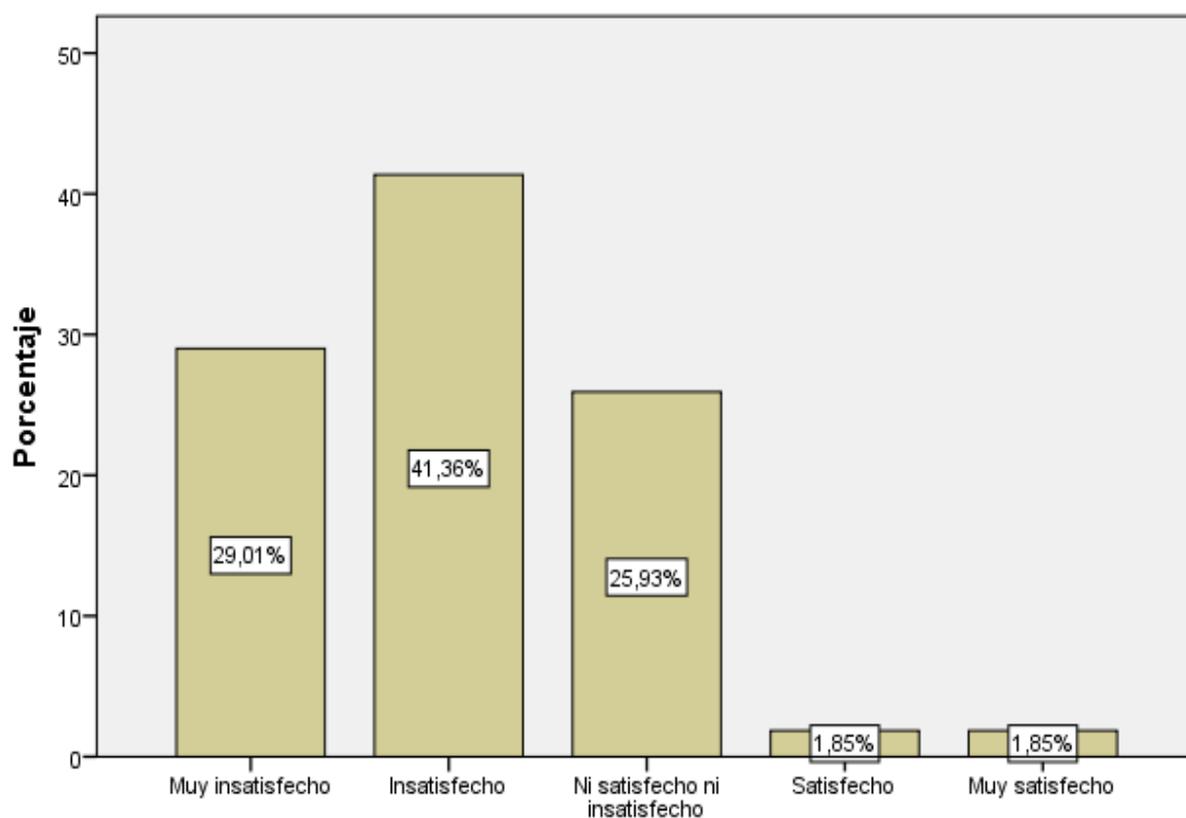


Figura 5. Pregunta (5) ¿En el portal de transparencia de la Municipalidad de Puno, se brinda información sobre la ejecución física y financiera de los proyectos de inversión?

Se presentan seguidamente, los resultados en resumen de la pregunta 6: muy satisfecho 38,89%, satisfecho 35,80%, muy insatisfecho 11,11%. Por lo tanto los resultados señalan que los entrevistados expresaron mayormente estar muy convencidos en que existen indicios de corrupción en las obras ejecutadas por la Municipalidad (ver figura 6).

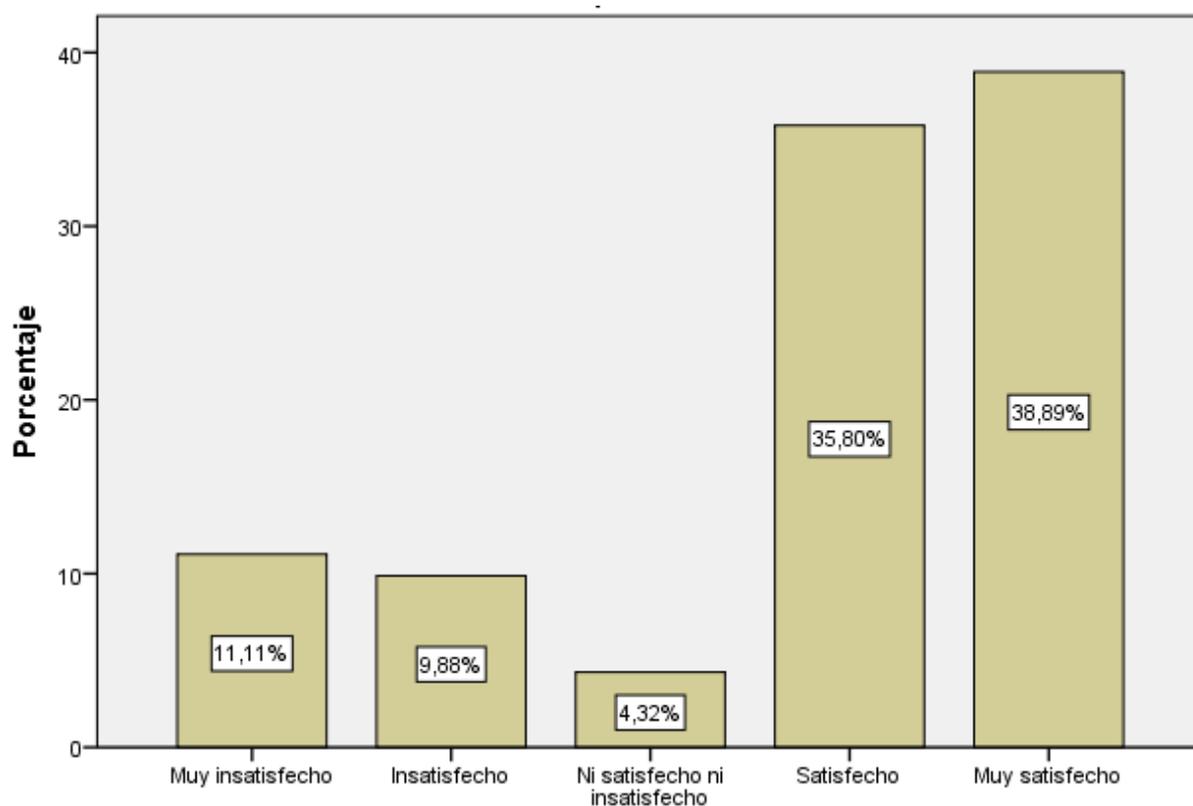


Figura 6. Pregunta (6) ¿Considera que existen indicios de corrupción en las obras ejecutadas por la Municipalidad?

A continuación, se presentan los resultados de la pregunta 7; obteniéndose en resumen las siguientes respuestas: insatisfecho 43,83%, muy insatisfecho 41,98% y ni insatisfecho ni satisfecho 8,02%. Los resultados señalan que los entrevistados que radican en la zona monumental de la ciudad de Puno, indican estar insatisfechos con el servicio de limpieza pública (ver figura 7).

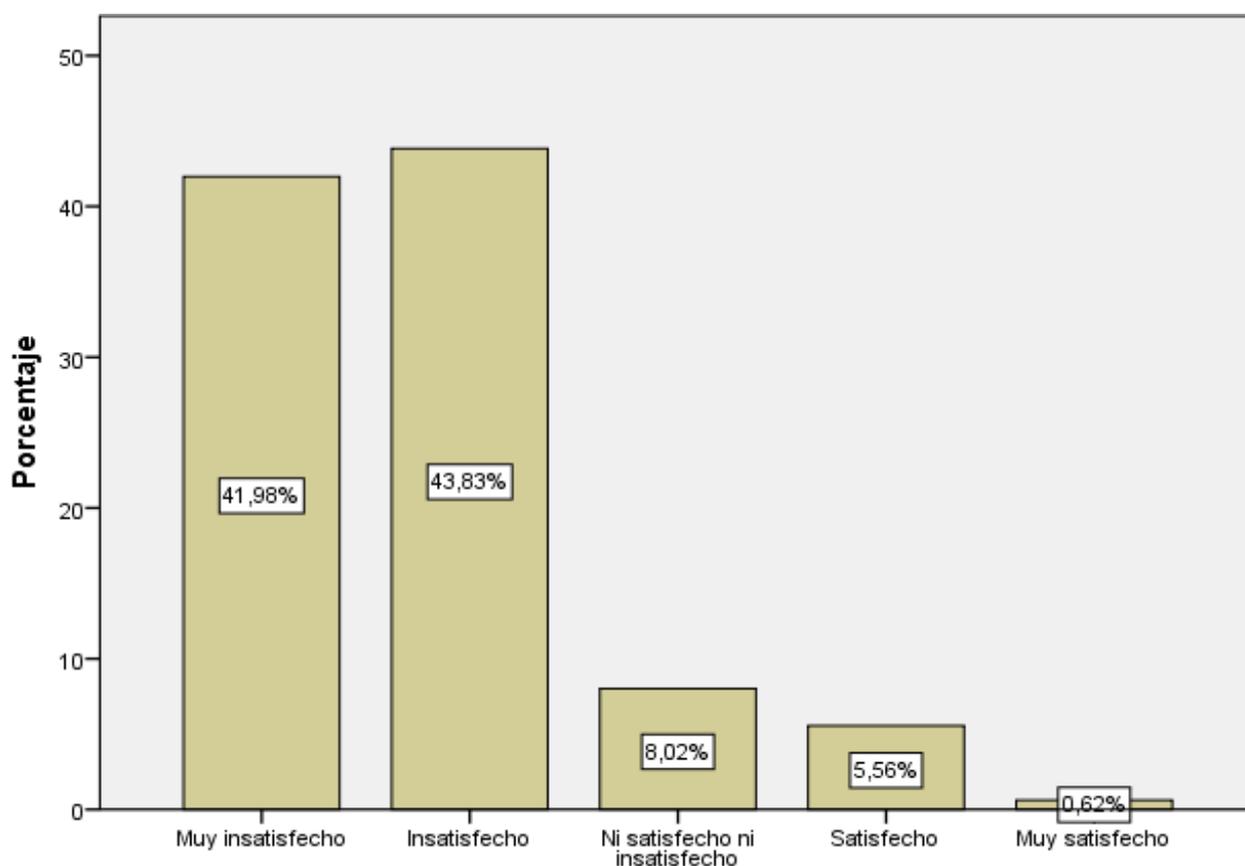


Figura 7. Pregunta (7) ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio de limpieza pública?

Inmediatamente se presentan los resultados de la pregunta 8; obteniéndose en resumen las siguientes respuestas: insatisfecho 46,91%, muy insatisfecho 37,65% y ni insatisfecho ni satisfecho 10,49%. Los resultados evidencian que los entrevistados; mayormente consideran estar insatisfechos con el servicio de serenazgo municipal, en el zona monumental de la ciudad de Puno (ver figura 8).

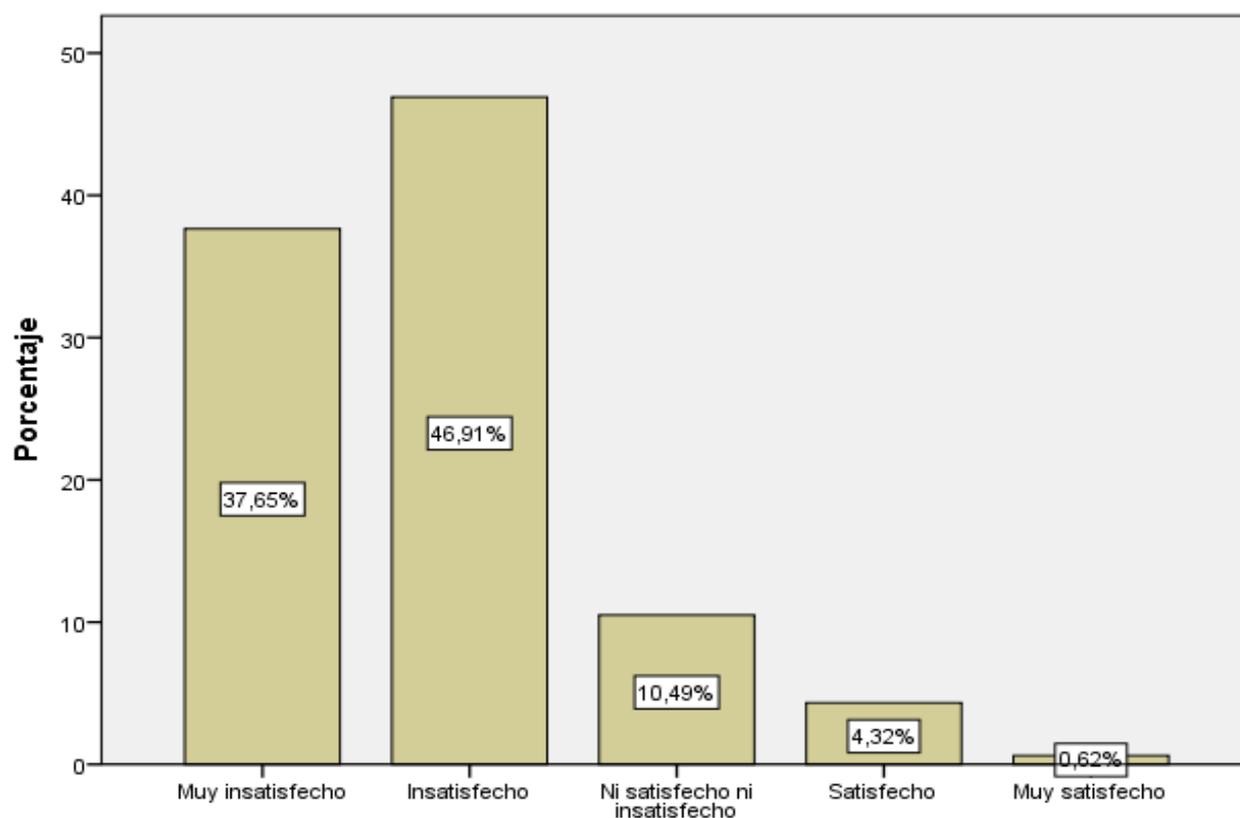


Figura 8. Pregunta (8) ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio de serenazgo municipal?

Ahora se exponen los resultados de la pregunta 9; obteniéndose en resumen las siguientes respuestas: muy insatisfecho 45,06%, insatisfecho 38,27%, ni satisfecho. Por lo que se concluye que los entrevistados indican que mayormente consideran estar insatisfechos con el servicio de conservación de parques y jardines en la zona monumental de la ciudad de Puno (ver figura 9).

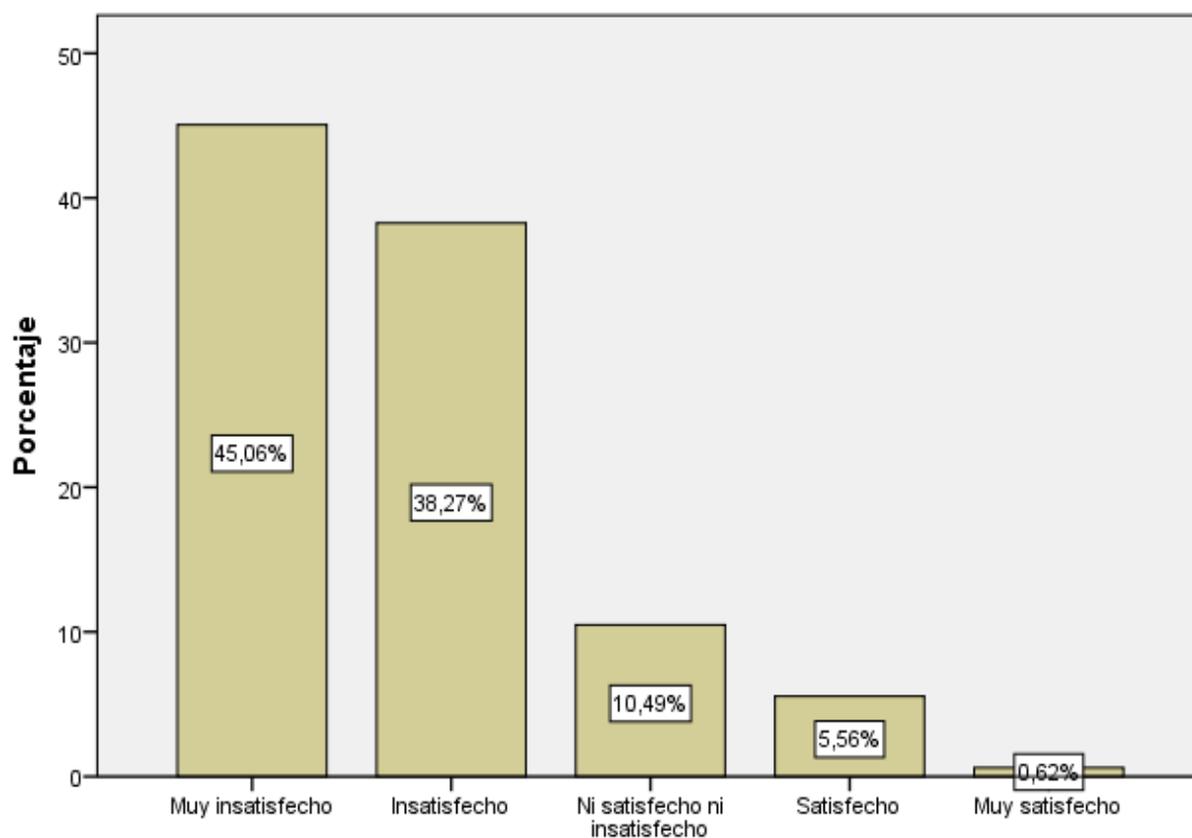


Figura 9. Pregunta (9) ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio de conservación de parques y jardines?

Subsiguientemente se expone en resumen los resultados de la pregunta 10; obteniéndose que: insatisfecho 38,27%, ni satisfecho ni insatisfecho 29,01%, muy insatisfecho 27,16%. Los resultados señalan que los habitantes entrevistados; mayormente revelan estar insatisfechos en relación a los horarios de atención del servicio de limpieza pública, brindado por la Municipalidad de Puno (ver figura 10).

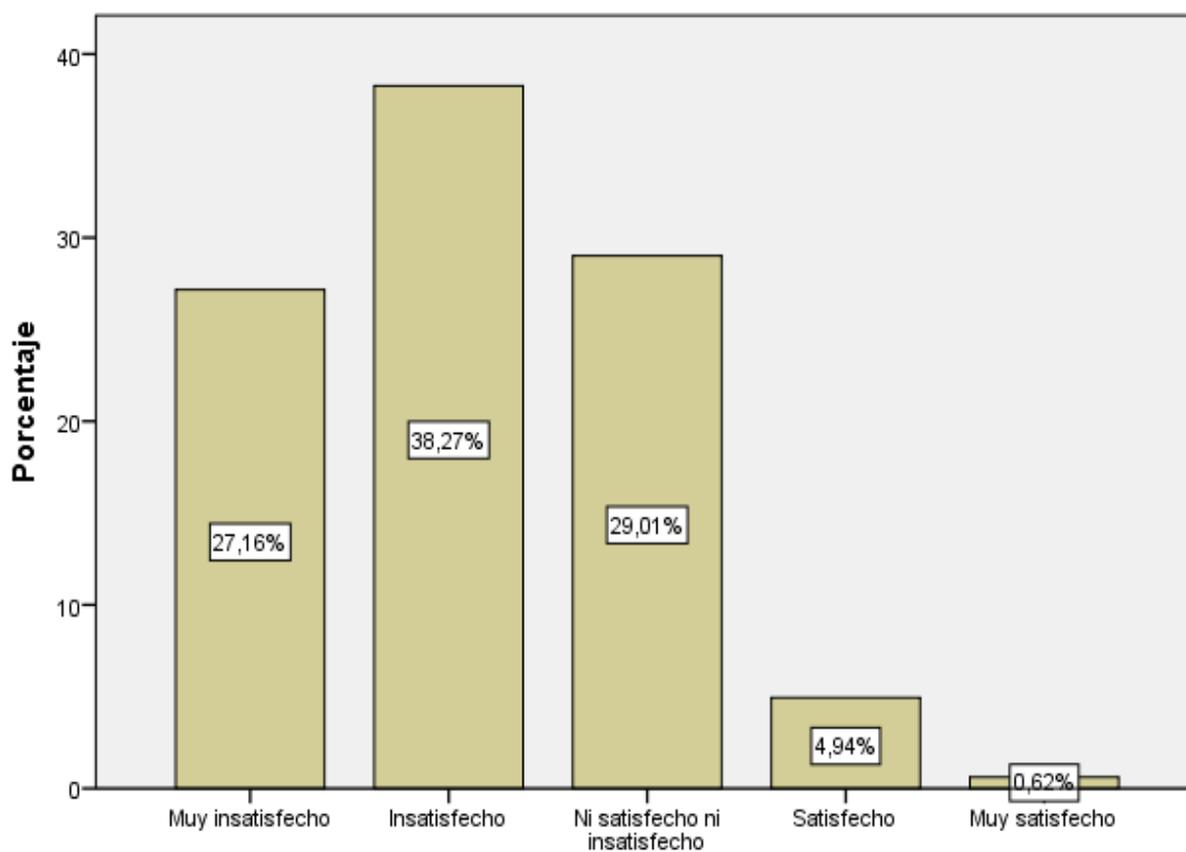


Figura 10. Pregunta (10) ¿La Municipalidad de Puno; informa sobre los horarios de atención del servicio de limpieza pública, en la zona donde radica?

A continuación, se muestran en resumen los resultados de la pregunta 11: satisfecho 31,48%, muy satisfecho 21,60%, insatisfecho 19,14%. Las respuestas afirman que los habitantes de la zona monumental de la ciudad de Puno; mayormente se sienten satisfechos con la forma de contactarse para la atención del servicio de serenazgo municipal (ver figura 11).

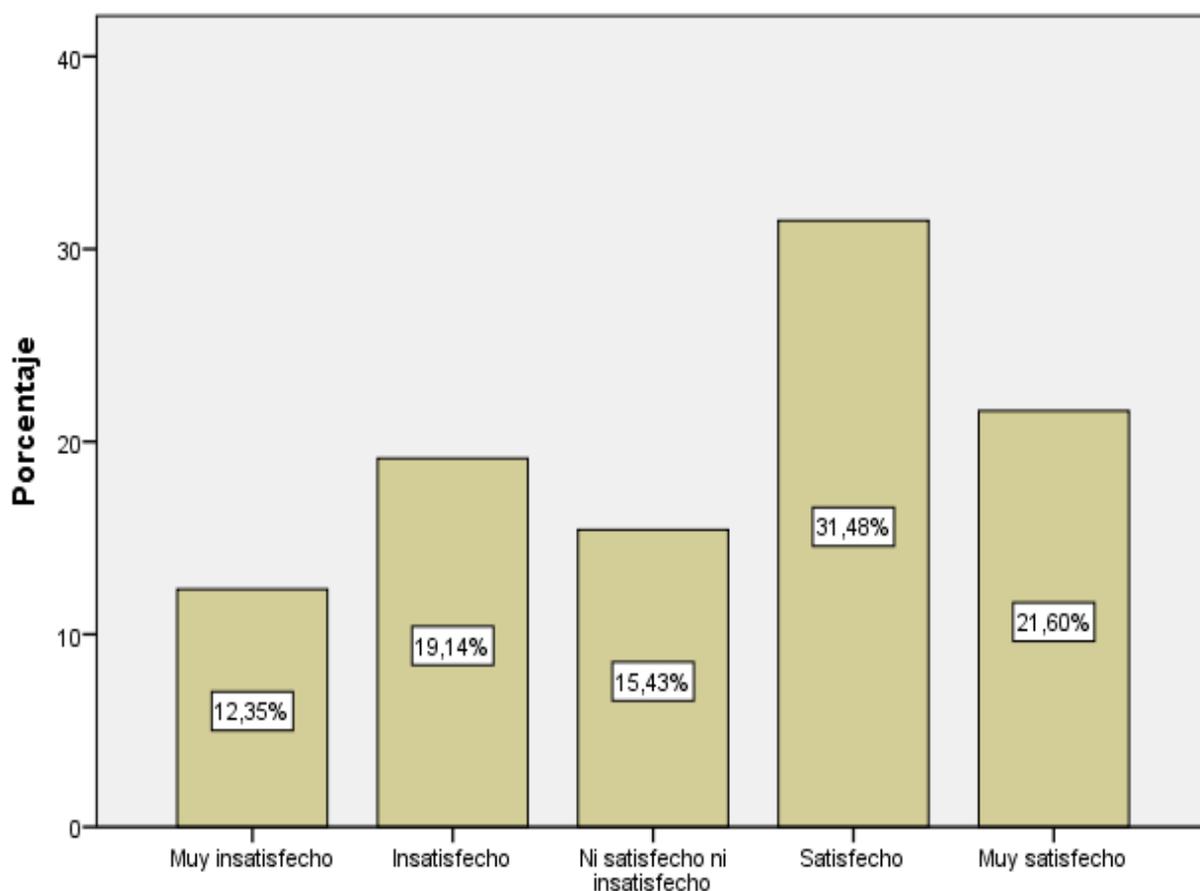


Figura 11. Pregunta (11) ¿La Municipalidad de Puno; informa sobre la forma de contactarse para la atención del servicio de serenazgo municipal?

En seguida se presentan los resultados de la pregunta 12; alcanzándose en resumen las respuestas siguientes: insatisfecho 35,80%, ni satisfecho ni insatisfecho 33,33% y muy insatisfecho 24,07%. Los resultados concuerdan mayoritariamente en que los entrevistados expresan estar insatisfechos sobre la forma en que la Municipalidad de Puno, informa sobre la forma de contribuir a la conservación de parques y jardines de la zona monumental (ver figura 12).

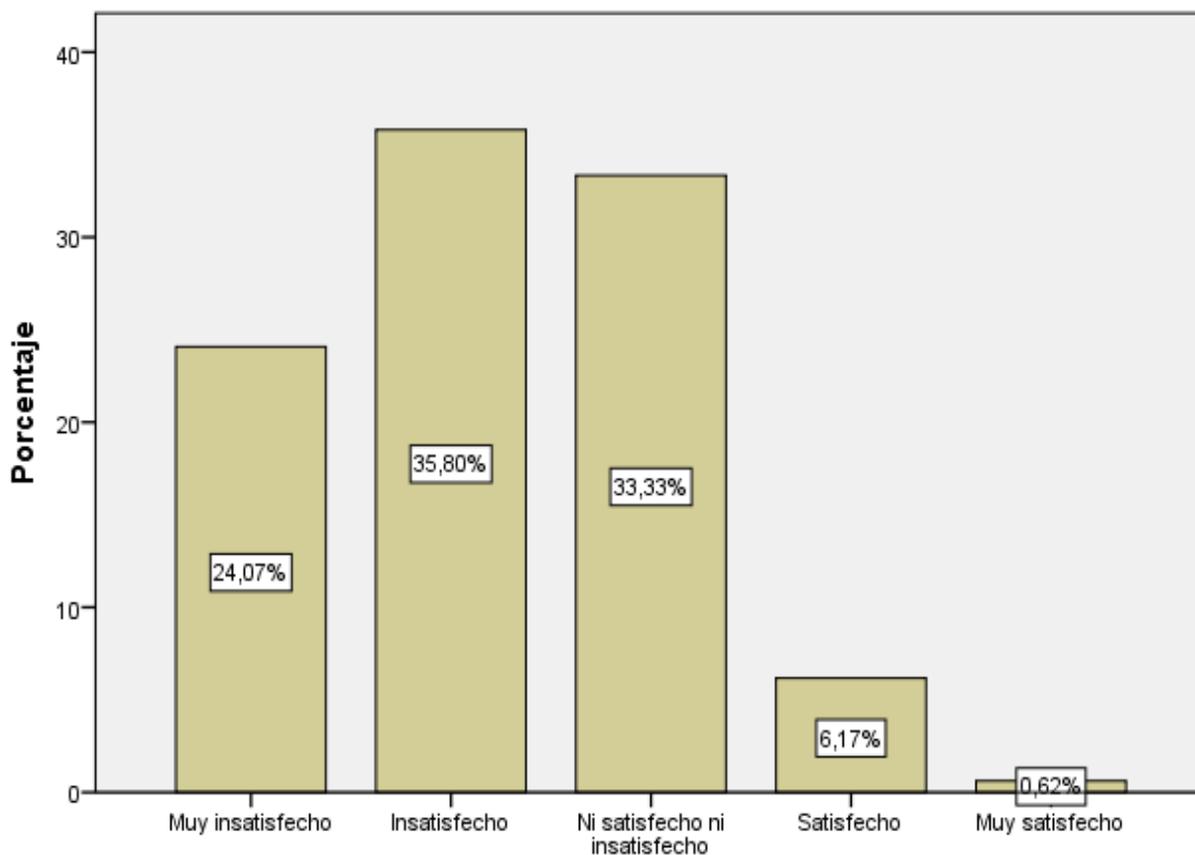


Figura 12. Pregunta (12) ¿La Municipalidad de Puno; informa sobre la forma de contribuir a la conservación de parques y jardines?

De forma inmediata, se exponen en resumen los resultados de la pregunta 13; arribándose las respuestas siguientes: ni satisfecho ni insatisfecho 40,12%, satisfecho 24,07% y muy insatisfecho 14,81%. Los resultados establecen que los habitantes de la zona monumental, mayoritariamente opinan no estar satisfechos ni insatisfechos con recibir una atención amable en relación a los trámites que realizan en la Municipalidad de Puno (ver figura 13).

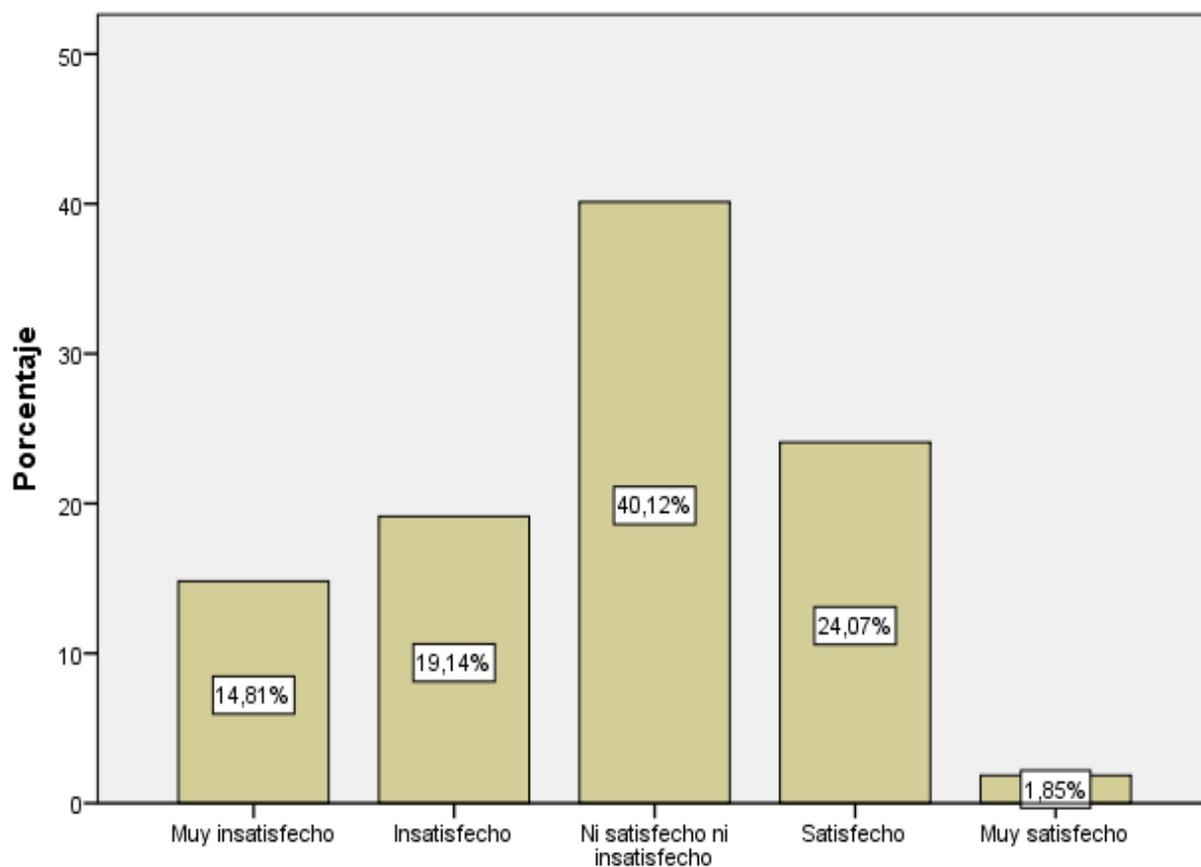


Figura 13. Pregunta (13) ¿Recibe una atención amable en relación a los trámites que realiza en la Municipalidad de Puno?

Consecutivamente se presentan en resumen los resultados de la pregunta 14: ni satisfecho ni insatisfecho 33,95%, insatisfecho 28,40% y muy insatisfecho 26,54%. Las respuestas aseguran que los entrevistados no se sienten satisfechos ni insatisfechos sobre la información personal que se les brinda en relación a los procedimientos administrativos que implica realizar un trámite documentario (ver figura 14).

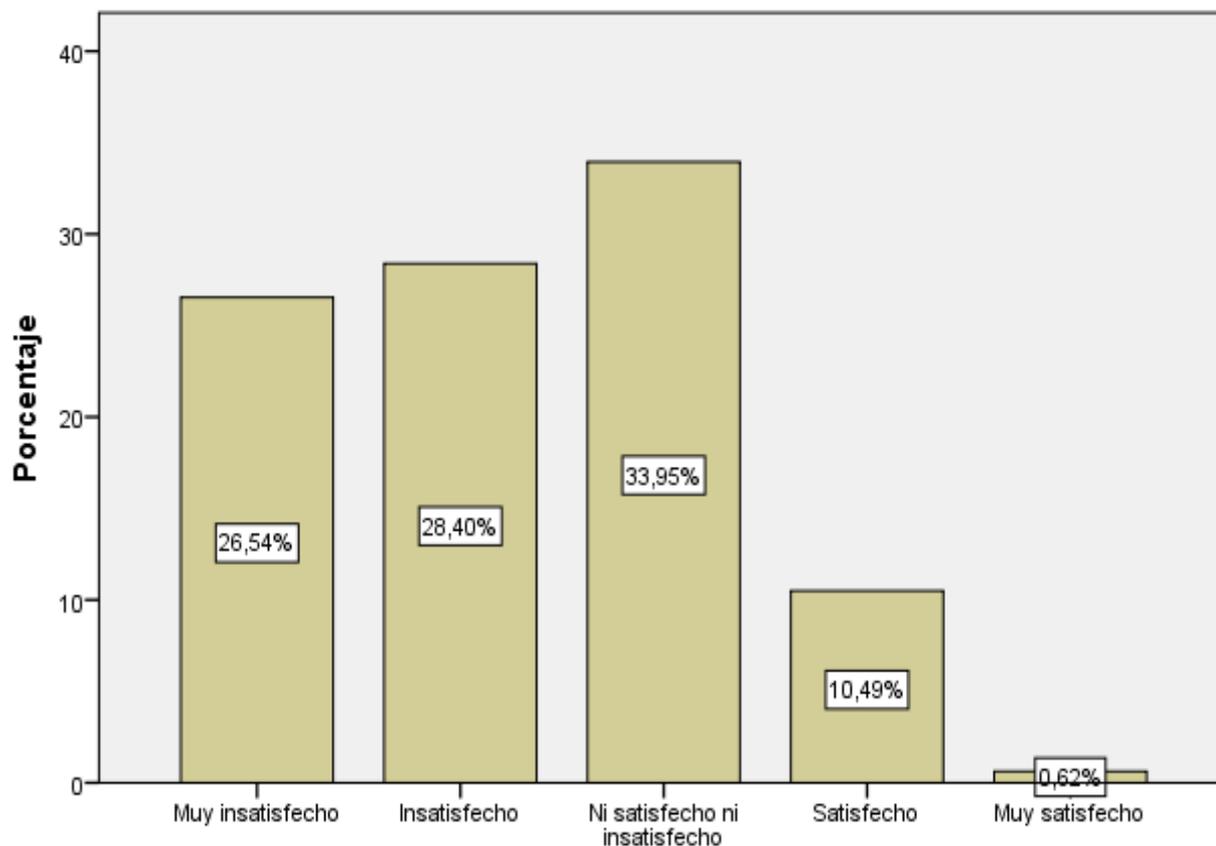


Figura 14. Pregunta (14) ¿Los funcionarios de la Municipalidad de Puno, le informan personalmente sobre los procedimientos administrativos que implica realizar un trámite documentario?

De forma siguiente se exponen los resultados de la pregunta 15; arribándose a las respuestas siguientes: insatisfecho 43,21%, muy insatisfecho 29,63% y ni satisfecho ni insatisfecho 23,46%. Las respuestas obtenidas demuestran que los entrevistados manifestaron estar insatisfechos con los plazos de los procedimientos administrativos que realiza la Municipalidad de Puno (ver figura 15).

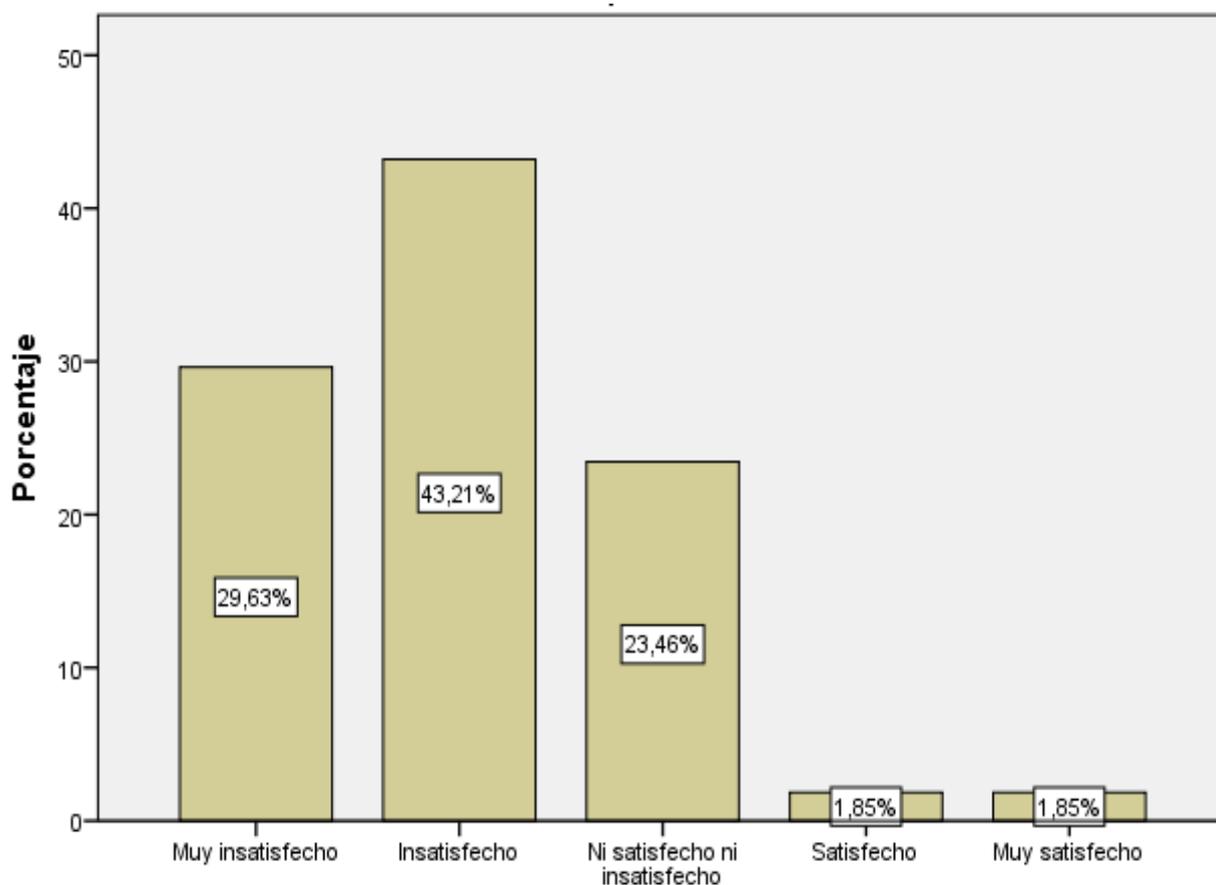


Figura 15. Pregunta (15) ¿Se siente satisfecho con los plazos de los procedimientos administrativos que realiza la Municipalidad de Puno?

Inmediatamente los resultados de la pregunta 16, se presentan en resumen; ni satisfecho ni insatisfecho 33,33%, insatisfecho 17,28%, muy insatisfecho 12,96%. Las respuestas de los entrevistados en su mayoría indican no estar satisfechos ni insatisfechos con la Municipalidad de Puno, respecto a los procedimientos administrativos que presenta en su portal web (ver figura 16).

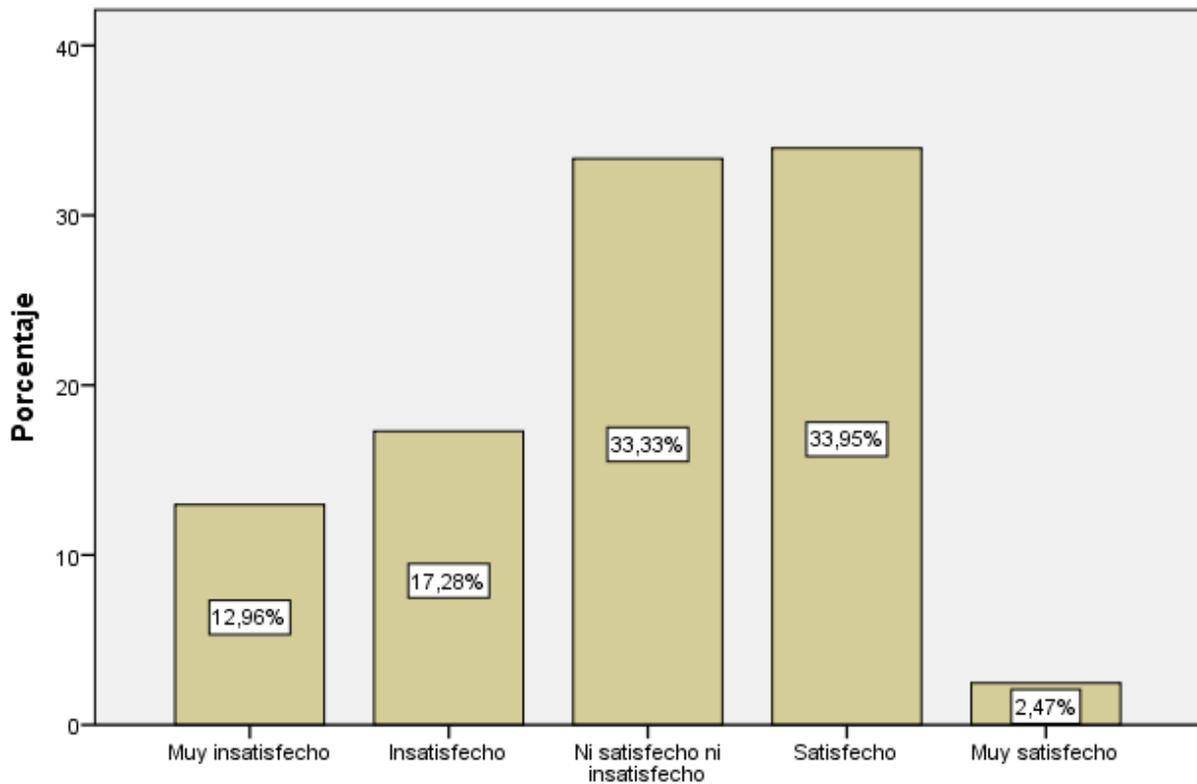


Figura 16. (Pregunta 16) ¿La Municipalidad de Puno; utiliza su portal web, para informar sobre sus procedimientos administrativos?

En seguida se exponen los resultados de la pregunta 17; obteniendo en resumen las respuestas siguientes: ni satisfecho ni insatisfecho 48,15%, insatisfecho 27,78% y muy insatisfecho 16,67%. Los resultados expresan que la población entrevistada no se siente satisfecha ni insatisfecha con los pagos establecidos por los procedimientos administrativos, los cuales se presentan en el TUPA aprobado por la Municipalidad de Puno (ver figura 17).

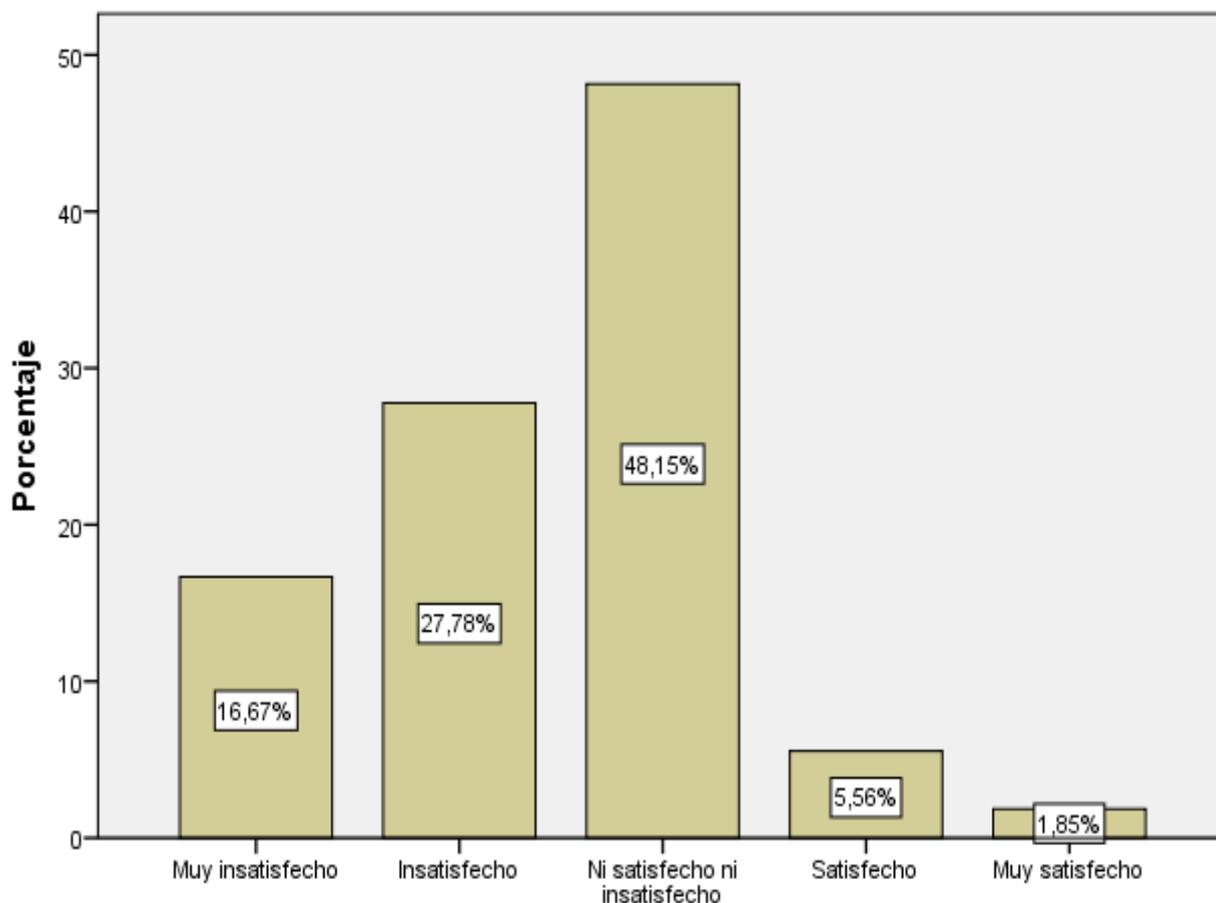


Figura 17. Pregunta (17) ¿Está de acuerdo con los pagos establecidos por los procedimientos administrativos?

Seguidamente, se presentan los resultados de la pregunta 18; arribándose en resumen a las siguientes respuestas: muy satisfecho 38,88%, satisfecho 35,19% e insatisfecho 9,26%. Los resultados señalan que los entrevistados coinciden en afirmar que Municipalidad de Puno debería mejorar la forma en la que atiende a sus usuarios (ver figura 18).

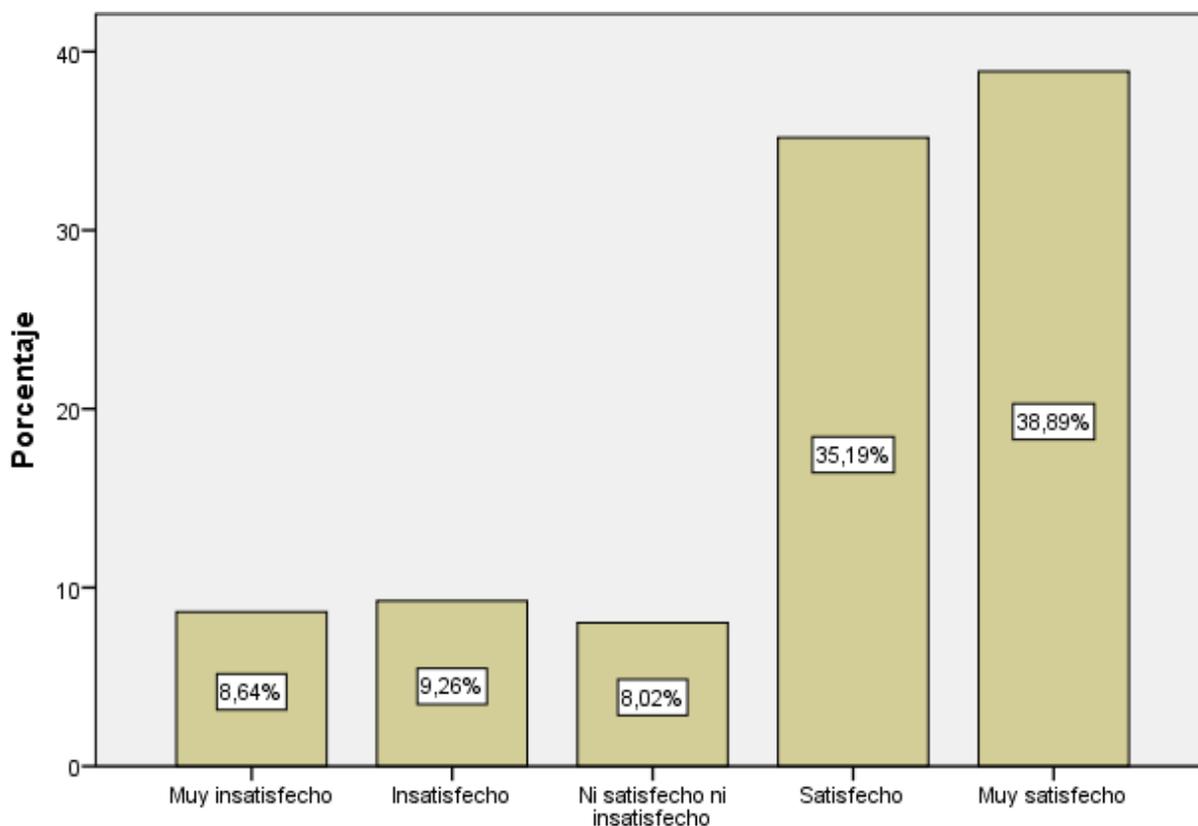


Figura 18. Pregunta (18) ¿La Municipalidad de Puno; debería mejorar la forma en la que atiende a sus usuarios?

De forma seguida, se presenta la correlación entre la gestión pública y la percepción de los servicios públicos municipales, resultado obtenido de los valores de las sumatorias de las encuestas realizadas que se presentan en los anexos, procesándose los datos en el software estadístico SPSS – 25.

Tabla 3. Correlación entre la gestión pública y la percepción de los servicios públicos municipales

			VAR0000 1	VAR0000 2
Rho de Spearman	VAR0000 2	Coeficiente de correlación	0,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	162	162
	VAR0000 1	Coeficiente de correlación	1,000	0,806**
		Sig. (bilateral)		0,000.
		N	162	162

Del resultado se decide que el valor 0,806 representa una correlación positiva alta entre las variables gestión pública y la percepción de los servicios públicos municipales con respecto a la población de estudio que se contextualiza en la zona monumental de la ciudad de Puno; lo que significa estadísticamente que ambas variables se dirigen en la misma dirección en interdependencia una de la otra y que es atribuible a que la opinión ciudadana identifica, reconoce y valora objetivamente la labor que realiza la labor que realiza la Municipalidad de Puno; aseverándose que mayoritariamente la población entrevistada expreso estar insatisfechos en cuanto a los servicios públicos como limpieza pública, conservación de parques y jardines, serenazgo municipal, entre otros. Lo que es congruente con lo señalado con García (2007) que afirma que los servicios públicos municipales del cantón central de Puntarenas, en la opinión de la entrevistados son considerados de malos a regular.

Asimismo, Taboada (2018) señala que un porcentaje considerable; que se representa por más de las dos terceras partes de la población del distrito de Amarilis; manifiesta que la gestión de los servicios públicos municipales es deficiente y una gran mayoría representada por más del 80% de la población; están insatisfechos con la gestión municipal.

De manera análoga Rojas (2017) concluye en su estudio llevado a cabo en la Municipalidad de Pueblo Nuevo con respecto a la accesibilidad a los servicios municipales, que el 15.9% de los encuestados sostiene que solo: “a veces” cuentan con dichos servicios, lo que influye en la cobertura y la calidad de servicio de los ciudadanos de la. Lo que implica un valor estadístico con 0.850 (Valor r de Pearson).

b) Para determinar la relación entre la gestión pública y la percepción de la gestión administrativa

Al respecto se aplicó un cuestionario (ver anexo 2) a 162 pobladores que radican en zona monumental de la ciudad de Puno, para recoger sus percepciones en cuanto al tema, Seguidamente, se presentan gráficamente en histogramas los resultados que porcentualmente representan las respuestas conseguidas de cada pregunta establecida.

En lo que corresponde a la pregunta 1, a continuación, se presentan en resumen los resultados obtenidos: en desacuerdo 38,89%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 26,545, totalmente en desacuerdo 17,90%. Se afirma que los entrevistados en su mayoría manifiestan estar en desacuerdo con los planes de desarrollo con lo que cuenta la Municipalidad de Puno; como son el Plan de Desarrollo Local Concertado, entre otros (ver figura 19).

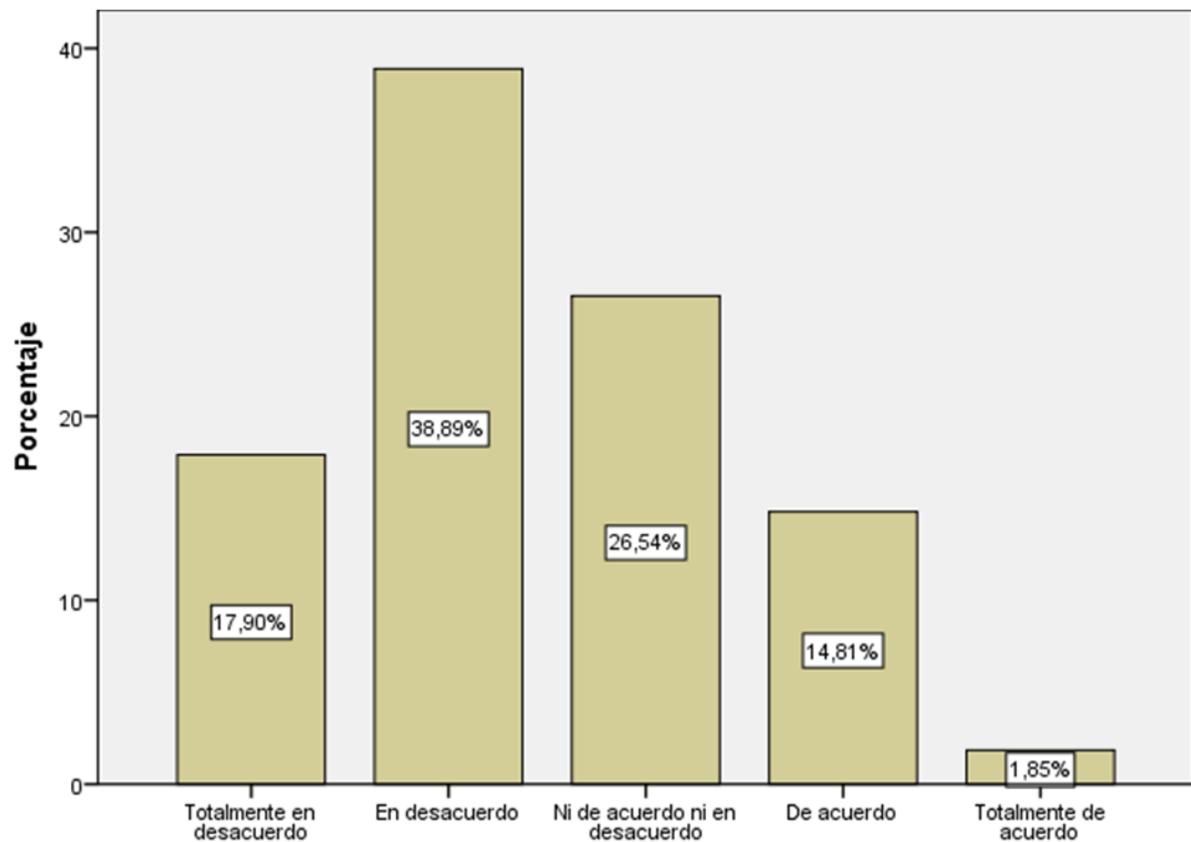


Figura 19. Pregunta (1) ¿Conoce si la Municipalidad de Puno; cuenta con planes de desarrollo?

Inmediatamente, se exponen los resultados de la pregunta 2; arribándose en resumen a las siguientes conclusiones: en desacuerdo 40,12%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 25,93%, totalmente en desacuerdo 23,46%. Se asevera que los entrevistados mayoritariamente expresan estar en desacuerdo con la calidad de los servicios administrativos *que* les brinda la Municipalidad de Puno (ver figura 20).

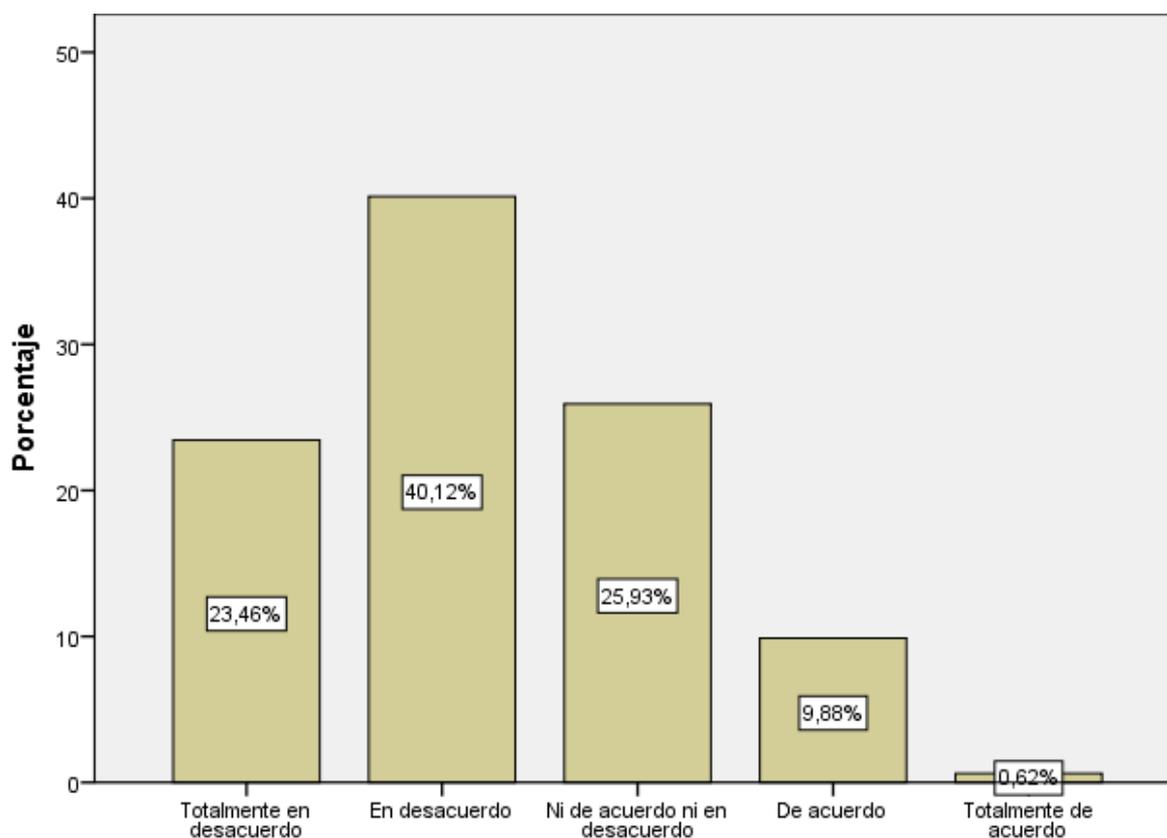


Figura 20. Pregunta (2) ¿Los servicios administrativos que se le brindan son con calidad?

Prosiguiendo, se presentan los resultados en resumen de la pregunta 3; obteniéndose las respuestas siguientes: ni de acuerdo ni en desacuerdo 39,51%, de acuerdo 25,93% y en desacuerdo 23,84%. Los resultados evidencian que los entrevistados en su mayoría opinan no estar de acuerdo ni en desacuerdo sobre las funciones que cumplen los trabajadores en la Municipalidad de Puno; denotando así cierta insatisfacción con la labor que se brinda desde dicha entidad (ver figura 21).

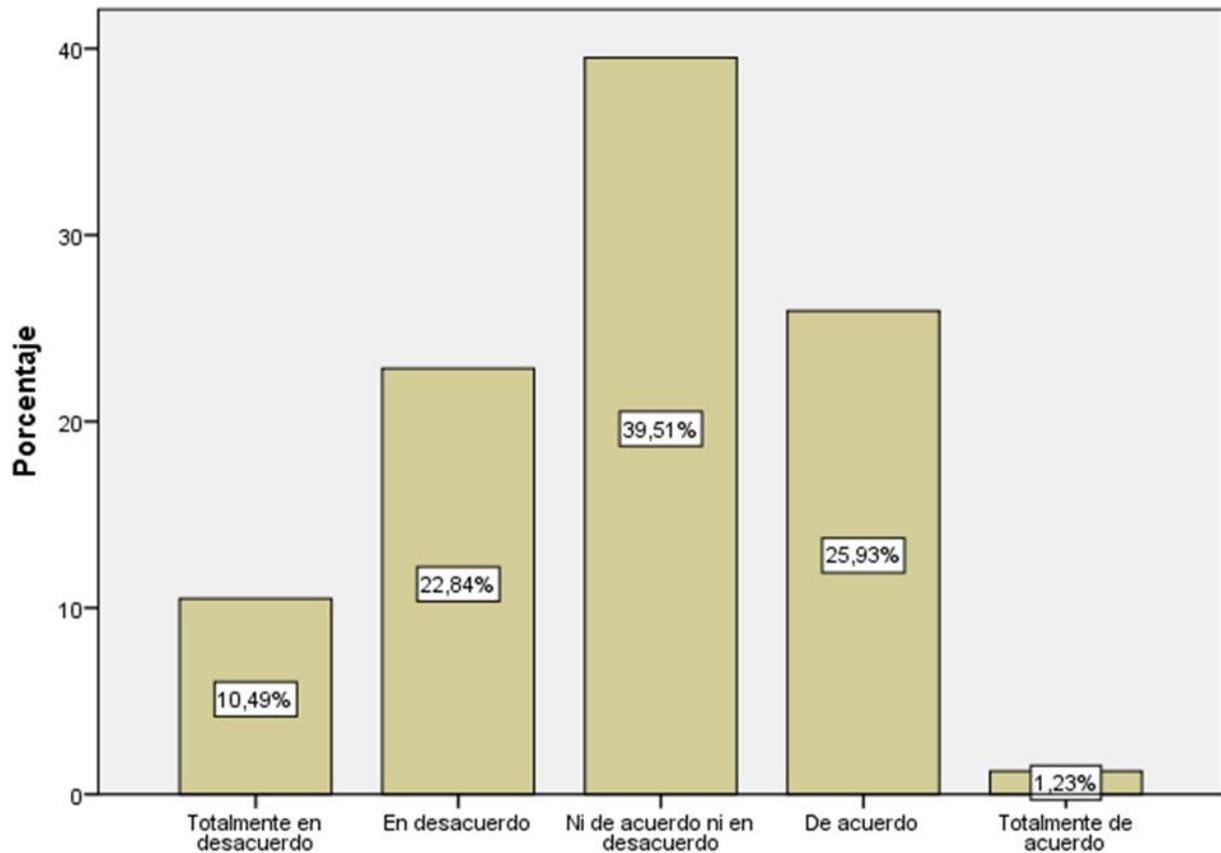


Figura 21. Pregunta (3) ¿Considera Ud. que los trabajadores cumplen con sus funciones?

De manera inmediata, se exponen los resultados en resumen de la pregunta 4; alcanzándose las respuestas siguientes: de acuerdo 38,89%, ni de acuerdo ni en desacuerdo de acuerdo 34,57% y en desacuerdo 17,28%. Los entrevistados en su mayoría expresaron estar de acuerdo con relación a la cooperación que existe entre entre los trabajadores municipales para el cumplimiento de sus objetivos institucionales (ver figura 22).

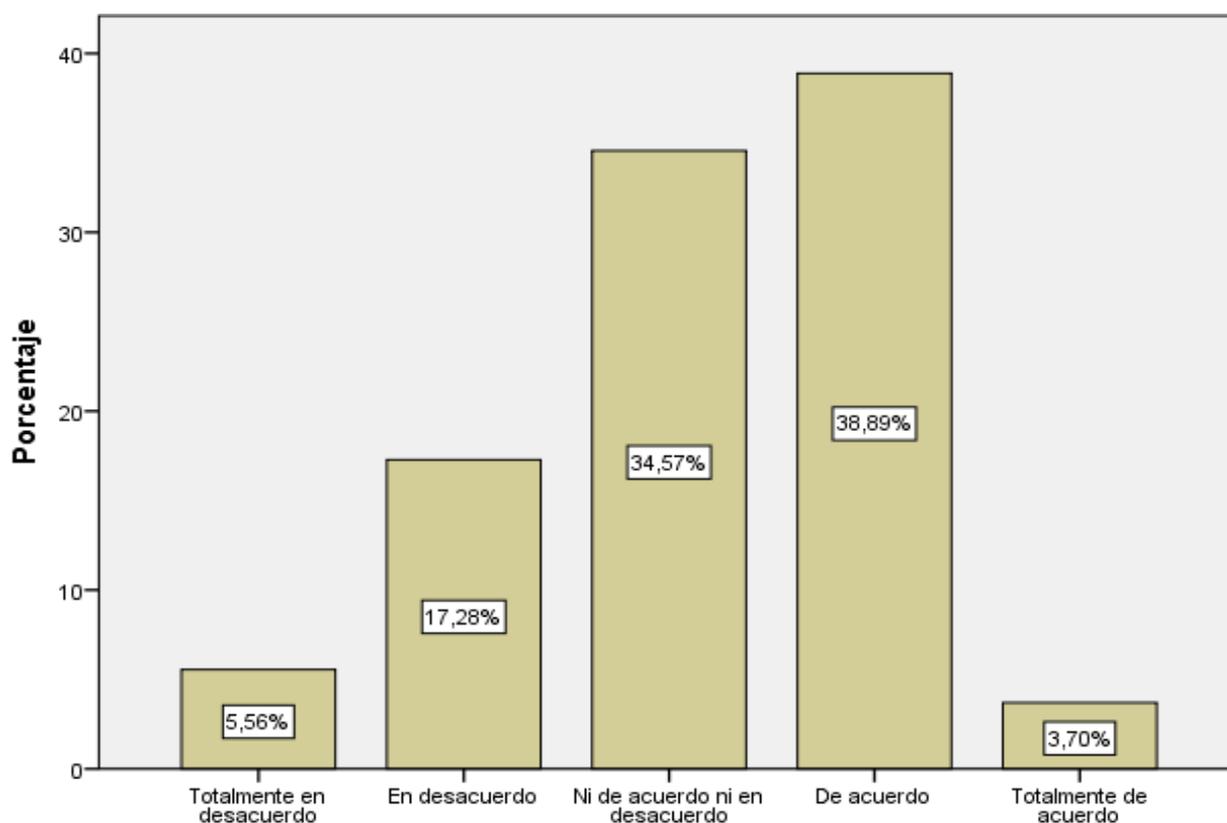


Figura 22. Pregunta (4) ¿Puede observar cooperación entre trabajadores municipales?

A continuación se presentan en resumen los resultados de la pregunta 5: de acuerdo 46,30%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 23,46% y en desacuerdo 18,52%. Los resultados evidencian que mayormente los entrevistados manifiestan estar de acuerdo con la plataforma electrónica mediante la cual la Municipalidad de Puno, ofrece la posibilidad de realizar procedimientos administrativos como los que establecen en el TUPA de dicha institución (ver figura 23).

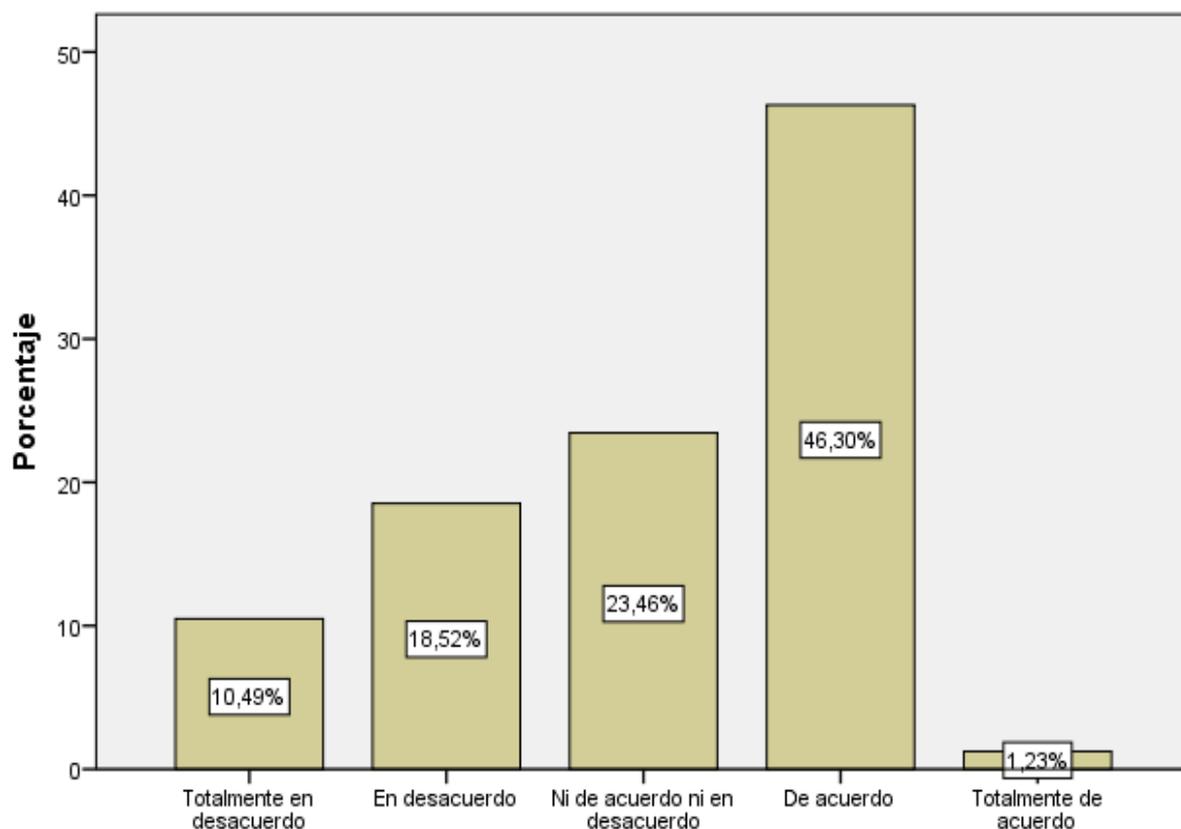


Figura 23. Pregunta (5) ¿Las oficinas cuentan con servicios electrónicos para realizar trámites administrativos?

De forma seguida, se muestran en resumen los resultados de la pregunta 6: ni de acuerdo ni en desacuerdo 38,89%, en desacuerdo 30,86% y totalmente en desacuerdo 21,60%. Los resultados expresan que mayormente los entrevistados manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en relación a que si recursos logísticos, humanos y financieros de la Municipalidad de Puno, se utilizan de manera eficiente para el cumplimiento de diversas actividades (ver figura 24).

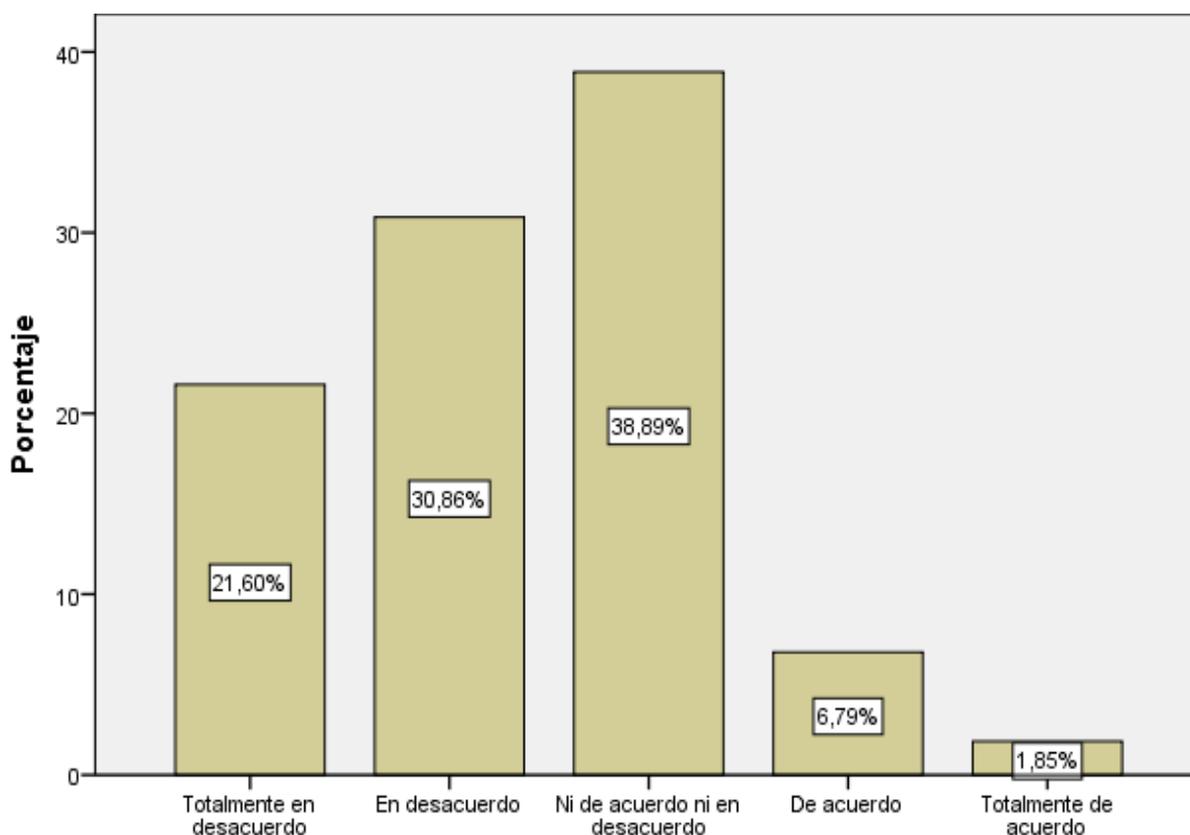


Figura 24. Pregunta (6) ¿A su opinión los recursos logísticos, humanos y financieros se utilizan de manera eficiente?.

En esa misma secuencia se presentan en resumen los resultados de la pregunta 7: en desacuerdo 39,51%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 28,40%, y totalmente en desacuerdo 22,22%. Los entrevistados en su mayoría señalaron estar en desacuerdo con la comodidad de los ambientes para esperar atención para la prestación de servicios por parte de los funcionarios que laboran en la Municipalidad de Puno. (ver figura 25).

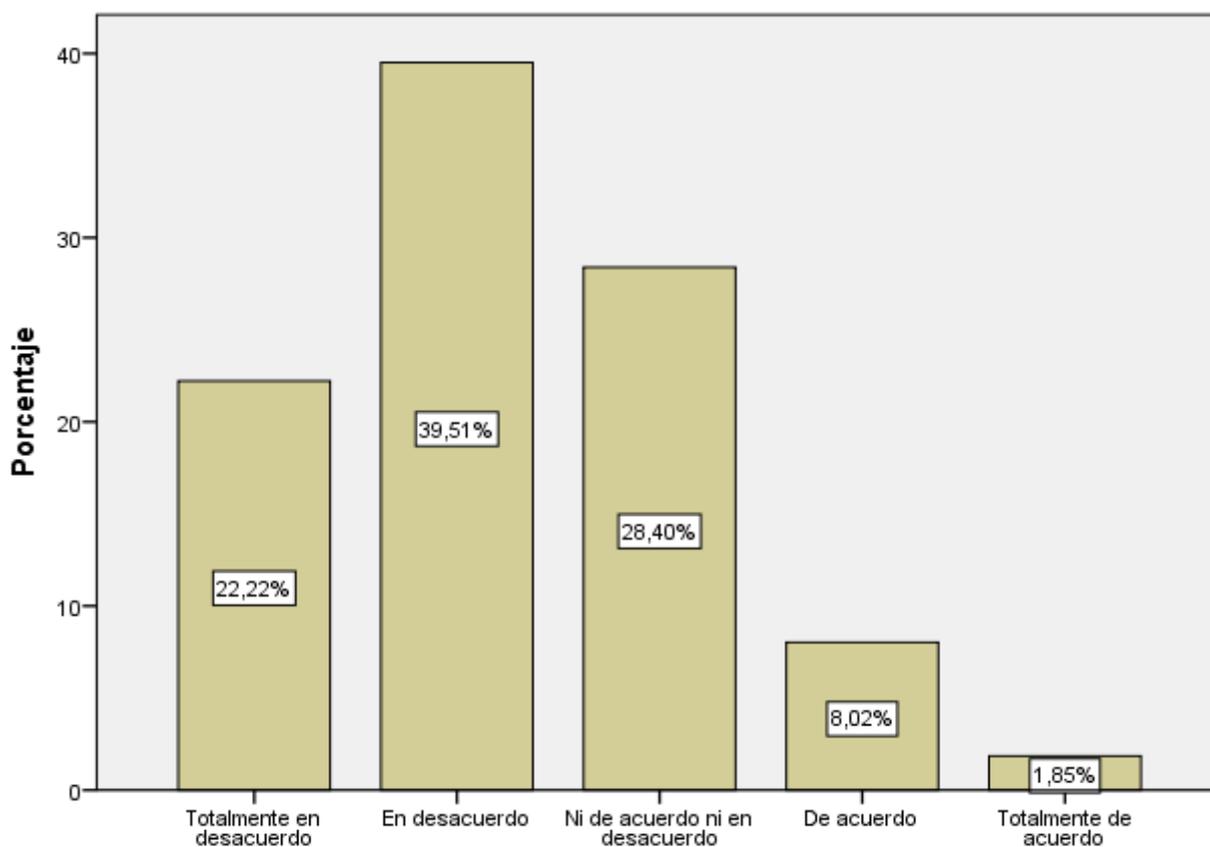


Figura 25. Pregunta (7) ¿El ambiente de las oficinas es agradable, cómodo para esperar la atención?.

De manera inmediata, se exponen en resumen los resultados de la pregunta 8; arribándose a las respuestas siguientes: ni de acuerdo ni en desacuerdo de acuerdo 40,12%, en desacuerdo 35,80% y en de acuerdo 11,73%. Los entrevistados en su mayoría opinaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las instalaciones y la iluminación de la Municipalidad de Puno, lo que evidencia cierta insatisfacción con dichos aspectos (ver figura 26).

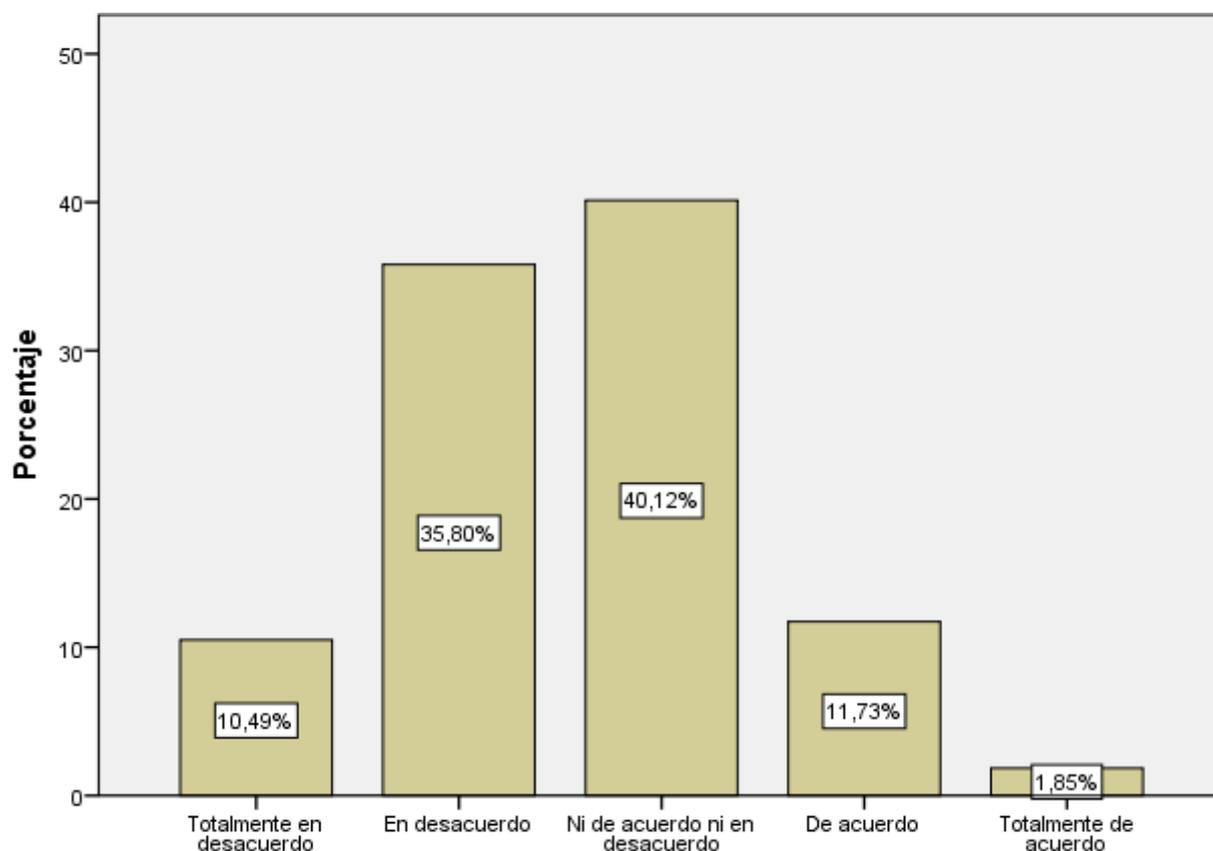


Figura 26. Pregunta (8) ¿Son adecuadas las instalaciones y su iluminación?

A continuación, se presentan en resumen los resultados de la pregunta 9; obteniéndose las respuestas siguientes: totalmente en desacuerdo 65.43%, en desacuerdo 30,86 y ni de acuerdo ni en desacuerdo 2,47%. Los resultados indican que los entrevistados en su mayoría opinan estar totalmente en desacuerdo en cuanto a los procedimientos administrativos sin son cortos y ágiles cuando solicita algo en la sede de la Municipalidad de Puno (ver figura 27).

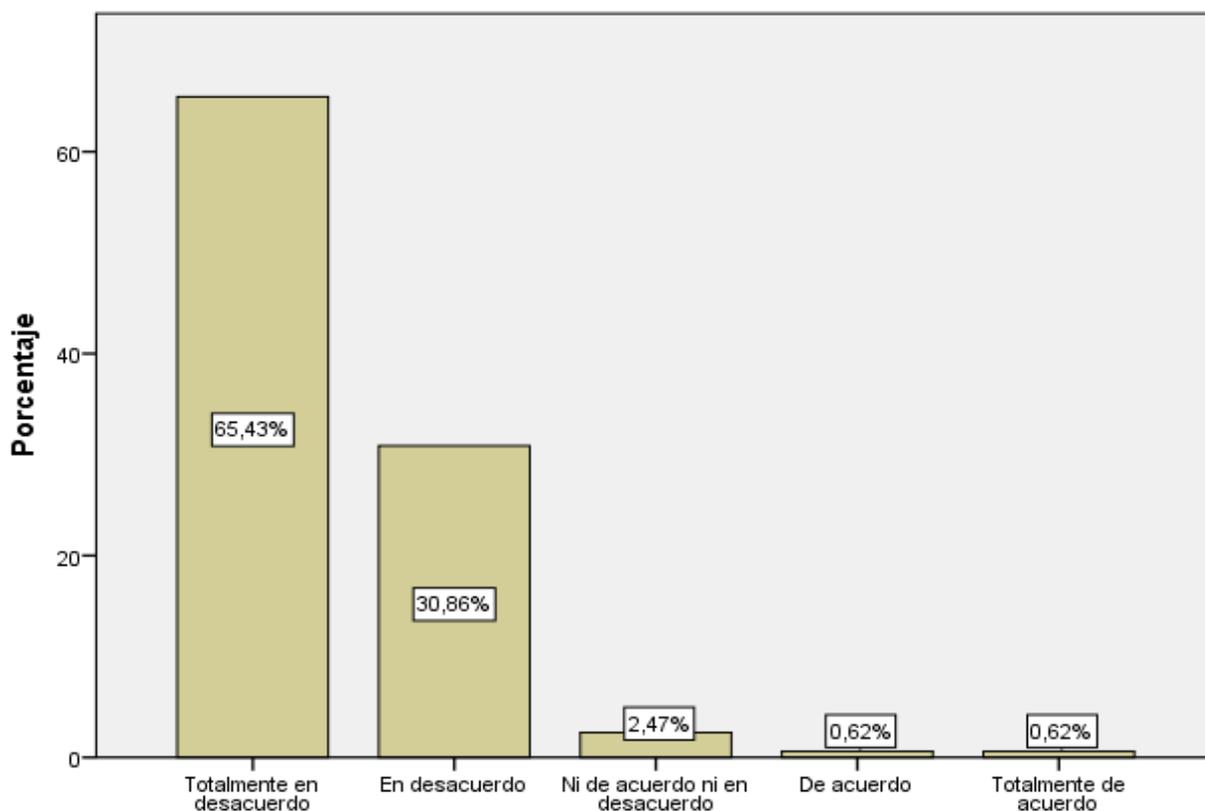


Figura 27. Pregunta (9) ¿Los procedimientos administrativos son cortos y ágiles cuando solicita algo?

De forma seguida, se presentan en resumen los resultados de la pregunta 10; obteniéndose las siguientes espuestas: ni de acuerdo ni en desacuerdo 32.10%, en desacuerdo 24.07%, totalmente en desacuerdo 21,60%. Los resultados demuestran que los entrevistados en su mayoría opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se puede identificar a los funcionarios responsables de los procedimientos administrativos de la Municipalidad de Puno (ver figura 28).

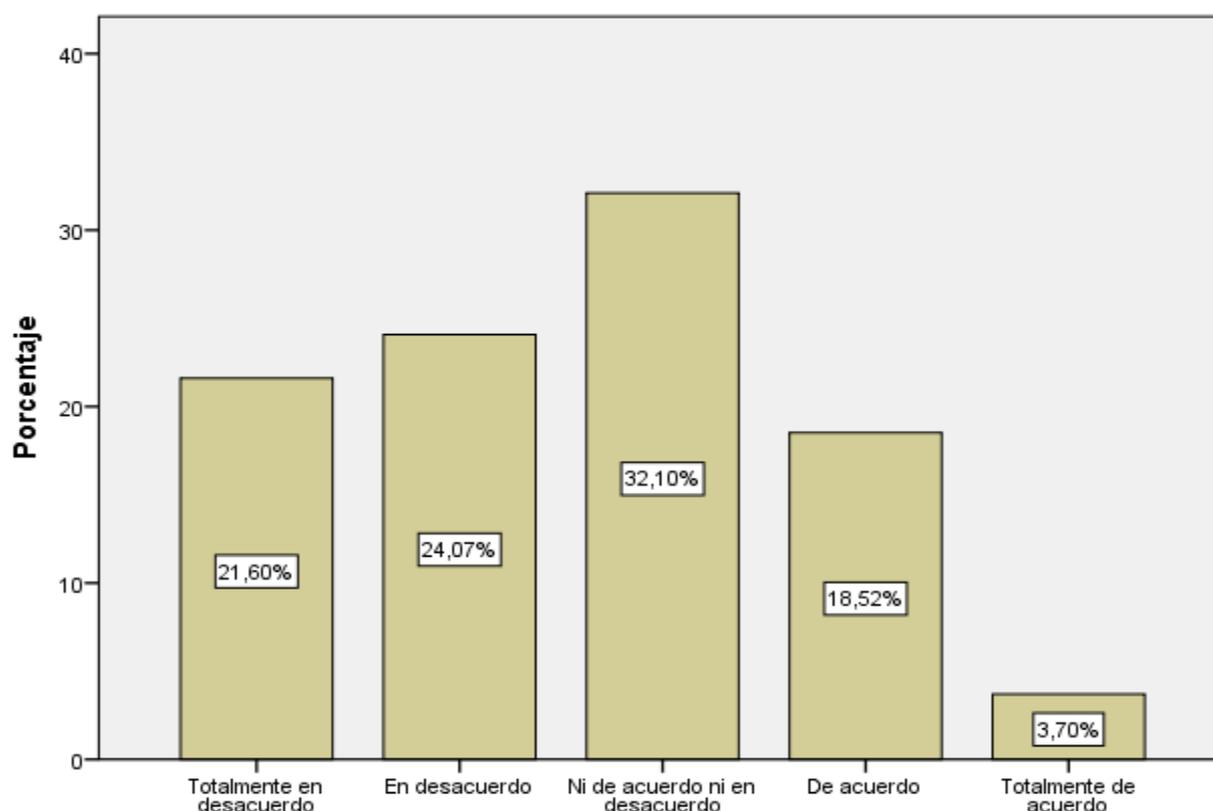


Figura 28.Pregunta (10) ¿Sé puede identificar a los funcionarios responsables de los procedimientos administrativos?

Continuando, se presentan los resultados en resumen de la pregunta 11; obteniéndose las respuestas siguientes: totalmente en desacuerdo 68.52%, en desacuerdo 26.54%, ni en de acuerdo ni en desacuerdo 3,09%. Los resultados establecen que los entrevistados en su mayoría opinan estar en totalmente en desacuerdo en relación a si son atendidos con prontitud, cuando se acercan a los funcionarios de la Municipalidad de Puno (ver figura 29).

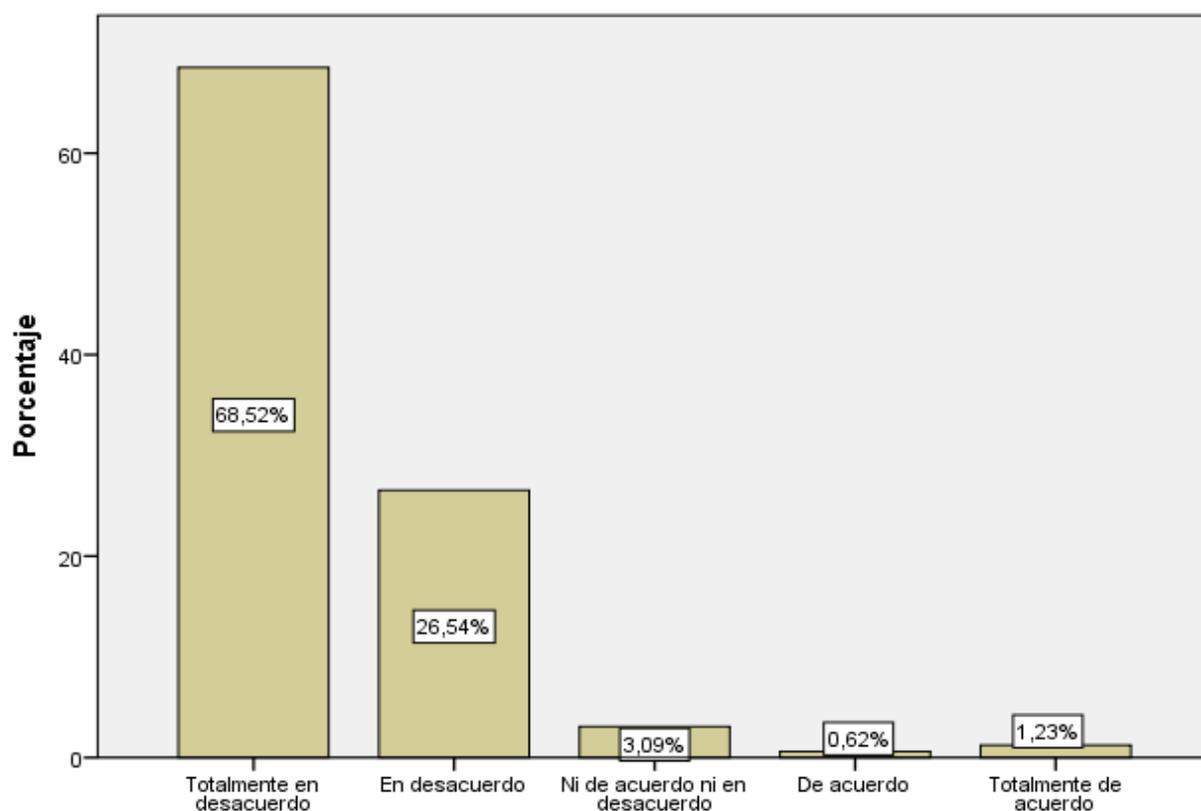


Figura 29. Pregunta (11) ¿Sus problemas son atendidos con prontitud?.

Seguidamente, se presentan los resultados en resumen de la pregunta 12; consiguiéndose las respuestas siguientes: totalmente de acuerdo 49,38%, de acuerdo 35,80%, totalmente en desacuerdo 7,41%. Por lo tanto se asevera que los entrevistados en su mayoría opinan estar en totalmente de acuerdo con que se debe de mejorar la atención en la Municipalidad de Puno (ver figura 30).

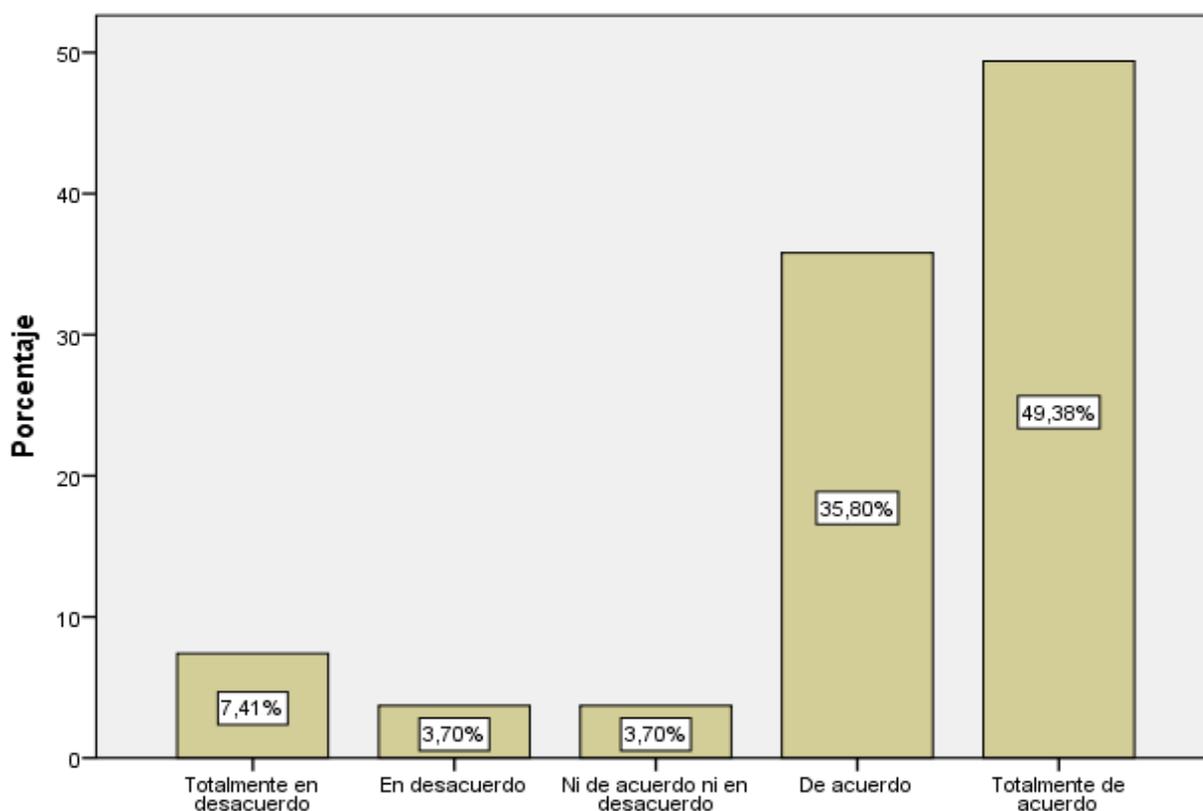


Figura 30. Pregunta (12) ¿Recomendaría mejorar la atención?

Prosiguiendo, se presentan los resultados en resumen de la pregunta 13; arribándose a las respuestas siguientes: ni de acuerdo ni en desacuerdo 44.44%, en desacuerdo 18.52%, totalmente en desacuerdo 17,28%. Los resultados evidencian que los entrevistados en su mayoría opinan estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo en tener confianza con la atención que se brinda en la Municipalidad de Puno (ver figura 31).

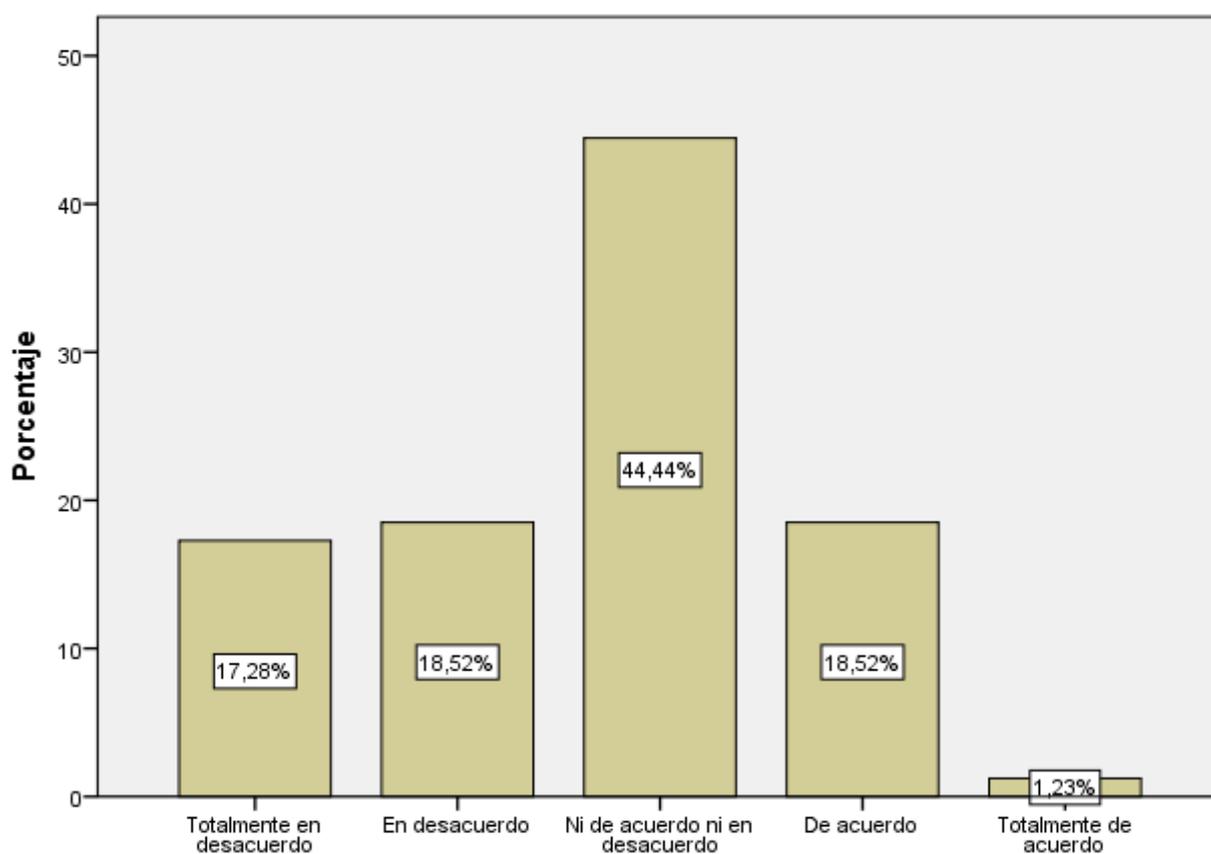


Figura 31. Pregunta (13) ¿Tiene confianza en la atención en la Municipalidad?.

Consecutivamente se muestran los resultados en resumen de la pregunta 14; obteniéndose las respuestas siguientes: ni de acuerdo ni en desacuerdo 48.77%, de acuerdo 25.31%, en desacuerdo 12,96%. Los resultados concluyen que los entrevistados en su mayoría opinan estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo con la preparación del personal que atiende consultas de diversa índole de la Municipalidad de Puno (ver figura 32).

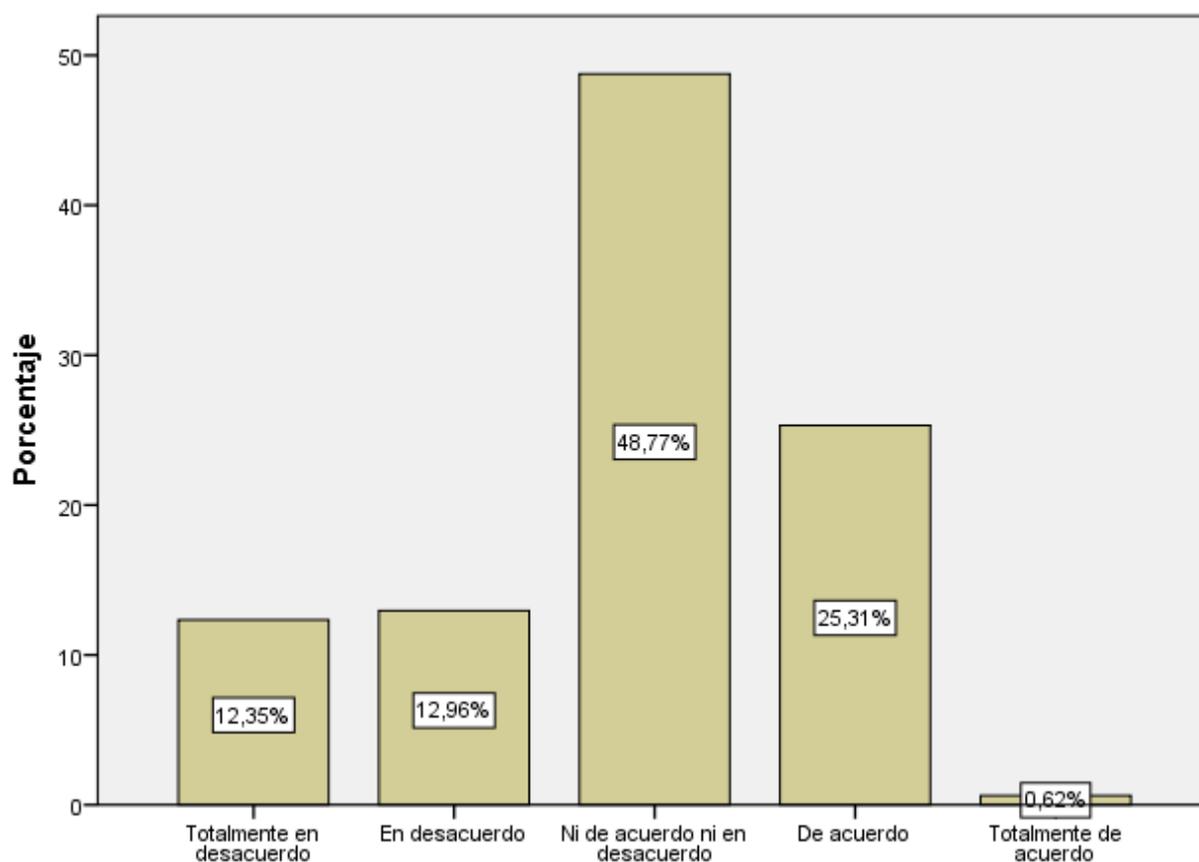


Figura 32. Pregunta (14) ¿El personal que atiende las consultas están preparados?.

A continuación, se presentan los resultados en resumen de la pregunta 15; presentándose las respuestas siguientes: de acuerdo 37,65%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 30,86%, en desacuerdo 18,52%. Los resultados evidencian que los entrevistados en su mayoría opinan estar de acuerdo con la comunicación entre los trabajadores y los pobladores, sin embargo una cantidad importante de personas señalaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación (ver figura 33).

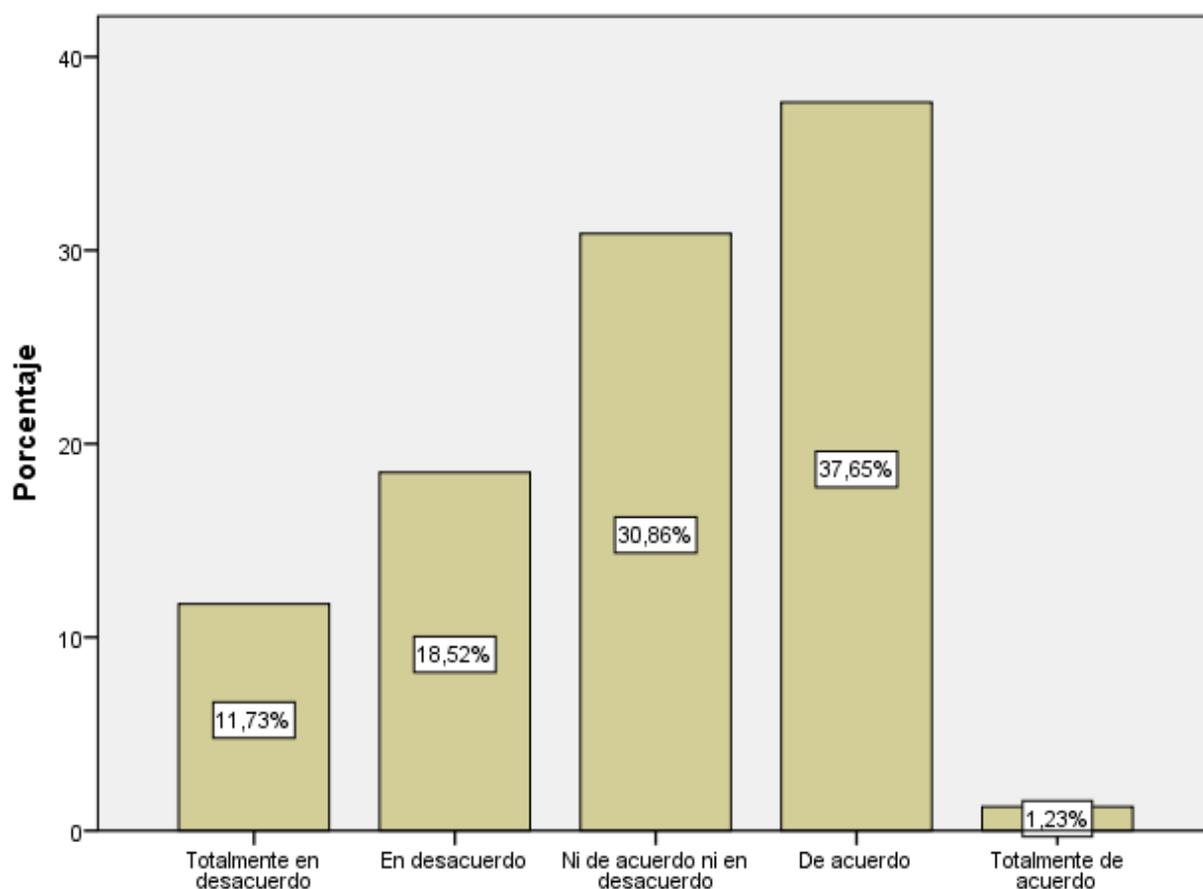


Figura 33. Pregunta (15) ¿La comunicación entre los trabajadores y los pobladores es buena?.

Prosiguiendo, se exponen los resultados en resumen de la pregunta 16; llegándose a las respuestas siguientes: totalmente en desacuerdo 38,89%, en desacuerdo 31,48%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 24,07%. Los resultados indican que los entrevistados en su mayoría opinan estar totalmente en desacuerdo en que exista un bien sistema de quejas y sugerencias implementando en la Municipalidad de Puno. (ver figura 34).

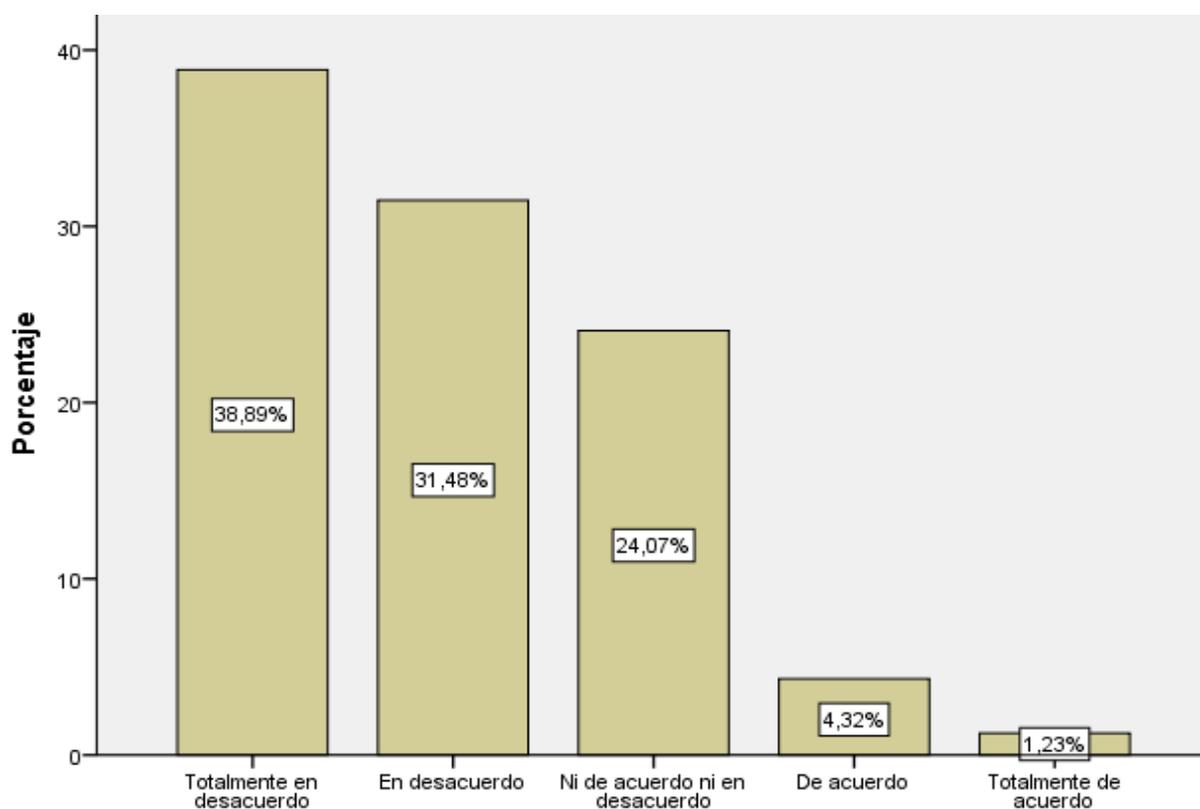


Figura 34. Pregunta (16) ¿Existe un buen sistema de quejas y sugerencias?.

Finalmente, se muestran los resultados en resumen de la pregunta 17; obteniéndose las respuestas siguientes: ni de acuerdo ni en desacuerdo 32,72%, en desacuerdo 30,25%, totalmente en desacuerdo 24,07%. Los resultados evidencian que los entrevistados en su mayoría opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que que los funcionarios de la Municipalidad de Puno, cumplen con la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ver figura 35).

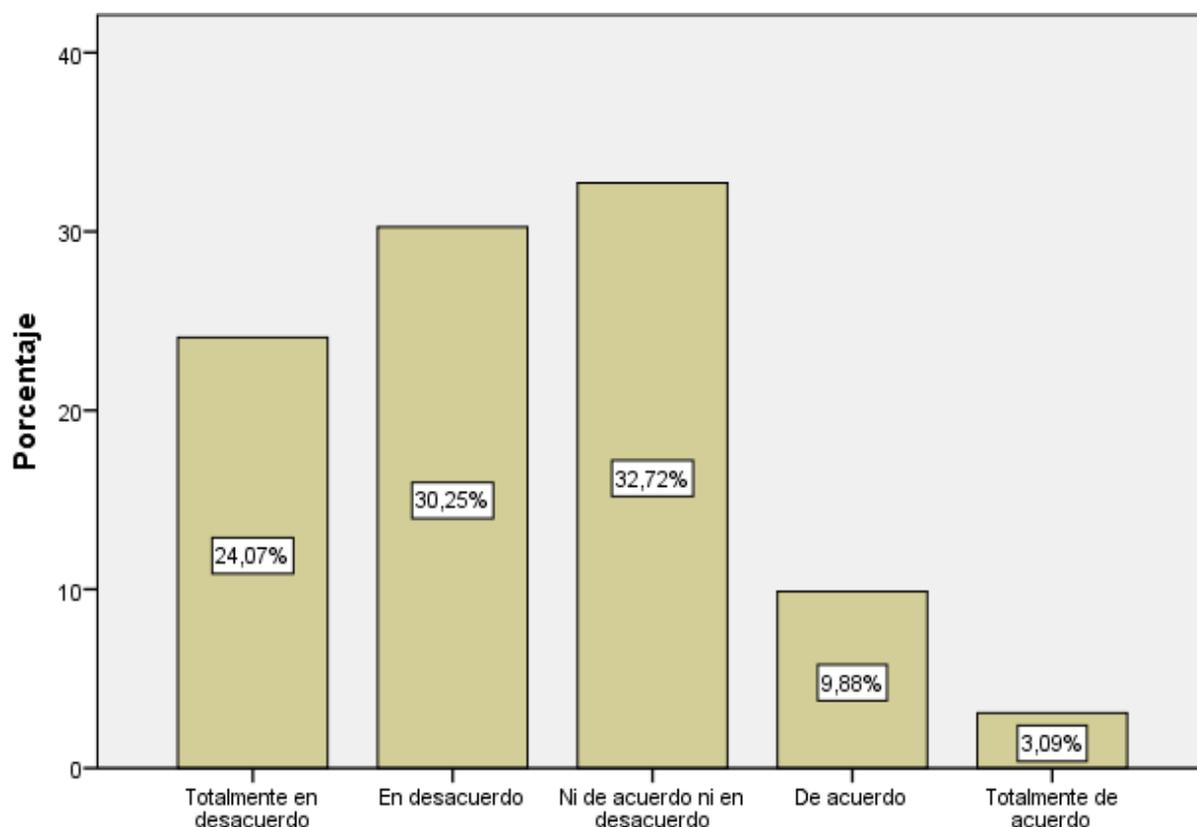


Figura 35. Pregunta (17) ¿Considera que los funcionarios cumplen con la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública?.

Tabla 4. Correlación entre la gestión pública y la percepción de la gestión administrativa municipal

		VAR0000 1	VAR0000 2
Rho de Spearman	VAR0000 2	Coeficiente de correlación	0,917**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	162
			162
	VAR0000 1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,917**
		N	162
			162

Del resultado se decide que el valor 0,917 representa una correlación positiva muy alta entre las variables gestión pública y la percepción de la gestión administrativa, considerando a la población de estudio que se ubica en la zona monumental de la ciudad de Puno; estadísticamente implica que ambas variables se encuentran en la misma dirección y en interdependencia conjunta y que es atribuible a la valoración de los entrevistados que mayoritariamente expresan tener cierto nivel de insatisfacción con respecto a la gestión administrativa que brinda la Municipalidad de Puno, al interior de sus instalaciones, debido fundamentalmente a procesos administrativos poco ágiles y engorrosos. Afirmación que es coherente con lo señalado con Ñañez (2017) que indicó que existen disímiles procedimientos y prioridades administrativas en municipalidades de Azángaro y Chocos.

Por otra parte Jimenez & Canaza (2017) establecieron que los ciudadanos no están satisfechos con la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno, los aspectos más cuestionables son el desorden del comercio ambulatorio y el transporte público, incapacidad de gestión administrativa y que no existen obras de impacto para la ciudad de Puno y finalmente los entrevistados sugieren mejorar la atención al ciudadano, considerando que se debe brindar respeto, trato, puntualidad y responsabilidad.

c) Para la identificación de los instrumentos normativos institucionales que orientan el desarrollo local de la Municipalidad Provincial de Puno

Para el cumplimiento del presente objetivo se acopio información de la sede de la Municipalidad Provincial de Puno, así como de la página web de dicha institución, logrando identificar a los siguientes instrumentos normativos:

1.- Ordenanza Municipal N° 012-2018-MPP; que aprueba el Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Puno al 2021 con proyección al 2030, al respecto se presenta a continuación un breve análisis de los principales aspectos relacionados:

Tabla 5. Ruta Estratégica del Plan de Desarrollo Local Concertado de la Provincia de Puno

N°	OBJETIVOS	N° AE	ACCIONES ESTRATEGICAS	RESPONSABLES
1	Mejorar la calidad ambiental de la provincia	1	Promover la participación de los vecinos en la gestión ambiental.	Municipalidades, UGEL, Red de Salud, asociaciones de vecinos, asociaciones de comerciantes.
		2	Fortalecer la educación ambiental de la población de la provincia.	UGEL, Municipalidades, Red de Salud, universidades, colegios, profesionales, asociaciones de vecinos, asociaciones de comerciantes.
		3	Mejorar el acceso de la población a aire de calidad en la provincia.	Municipalidades, Red de Salud, UGEL, asociaciones de vecinos.
2	Mejorar el uso sostenible del agua en la Provincia de Puno.	1	Ampliar el acceso al agua potable a la población.	Municipalidades, ALA EMSA Puno, JASS, Red de Salud, Gobierno Regional de Puno
		2	Consolidar el funcionamiento del consejo de Recursos Hídricos de la Cuenca del Titicaca.	Gobierno Regional de Puno, ALA, Municipalidades, Red de Salud, Cámara de Comercio, Cámara Hotelera, Agencia Agraria, Comisión de Regantes, Asociaciones de Productores, OEFA, PELT, SERNAMP, UGEL, SERFOR, otros miembros de la CAR.

3	Mejorar la competitividad de la economía local.	1	Mejorar el funcionamiento de las instancias de coordinación multisectorial de promoción económica.	el Municipalidades, Gerencia Regional de Desarrollo Económico, Agencia Agraria, ALA, Comisiones de Regantes, Asociaciones de Productores, Asociaciones de Comerciantes, Asociaciones de transportistas, Cámara de Comercio, Cámara Hotelera, Colegios Profesionales, ONGs.
		2	Intensificar la promoción de los productos económicos de la provincia.	Municipalidades, Cámara de Comercio, Cámara Hotelera, asociaciones empresariales, Gerencia Regional de Desarrollo Económico.
		3	Consolidar el dinamismo de los circuitos turísticos de la provincia.	Municipalidades, Gerencia Regional de Desarrollo Económico, Cámara Hotelera, operadores turísticos.
4	Mejorar el acceso a servicios públicos de salud	1	Incrementar la participación de la población en los servicios públicos de salud y educación.	DIRESA, municipalidades, Gerencia Regional de Desarrollo Social, DIRESA, UGEL, Gerencia Regional de Desarrollo Social, municipalidades, APAFAS, Gubernatura.
		2	Fortalecer las capacidades de los docentes y gestores educativos.	DIRESA, UGEL, Gerencia Regional de Desarrollo Social, universidades.

Fuente: Plan de Desarrollo Local Concertado de la Provincia de Puno al 2030

En lo que concierne al Plan de Desarrollo Local Concertado de la Provincia de Puno al 2030, identifica cuatro objetivos prioritarios a desarrollarse en un horizonte de largo plazo, los cuales son: a) Mejorar la calidad ambiental de la provincia, b) Mejorar el uso sostenible del agua en la provincia, c) Mejorar la competitividad de la economía local y d) Mejorar el acceso a servicios

públicos de salud. Asimismo, se identifica entidades responsables de su implementación a través de acciones estratégicas, sin embargo, se resalta que no existen espacios de coordinación que sesionen de forma frecuente para implementar y evaluar las medidas que son necesarias para el cumplimiento de objetivos, de entrevistas con funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno, se conoce que el año 2019, el Consejo de Coordinación Local (CCL), sesionó solo una vez y la Comisión Ambiental Municipal (CAM) de la Provincia de Puno, únicamente sesionó dos veces, lo que resulta insuficiente para las acciones trazadas.

Tabla 6. Objetivos, Indicadores y Metas del Plan de Desarrollo Local Concertado de la Provincial de Puno

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	LÍNEA DE BASE	METAS				
			2018	2019	2020	2021	2022
OE.01. Mejorar la de calidad ambiental de la provincia	IOE.1. Porcentaje de municipalidades que realizan una adecuada disposición final de sus residuos sólidos	13.33 %	13.33	20	26.7	33.3	40
	IOE.2. Porcentaje de municipalidades que realizan el tratamiento de sus aguas residuales	6.67%	6.7	6.7	6.7	13.3	20
OE.02. Mejorar el uso sostenible del agua en la	IOE.1. Porcentaje de la población de los distritos de Puno que cuentan	26.67 %	35	40	45	50	55

Provincia de Puno	de con el servicio de agua potable							
	IOE.2. Porcentaje de la superficie agrícola cultivada bajo riego tecnificado	3.02%	5	6	7	8	9	
OE.03. Mejorar la competitividad de la economía local	IOE3.1. Número de turistas que arriban a la provincia por año	454,320	55,1348	648,465	745,583	842,700	939,818	
OE.04. Mejorar el acceso a servicios públicos de salud y educación	IOE4.1. Porcentaje de niños menores de 5 años con anemia	69.2%	66.9	64.6	62.3	60	58.89	
	IOE4.2. Resultados satisfactorios de la ECE en razonamiento matemático en el 2do grado de nivel primario de EBR	45.40%	52.8	60.2	67.6	75	76.1	
	IOE4.3. Resultados satisfactorios de la ECE en comprensión lectora en el 2do grado del nivel primario de EBR	55.60%	61.7	67.8	73.9	80	81.1	

OE.05.	IOE5.1. Porcentaje	14.52%	15.9	17.3	18.6	20	22.2
Fortalecer la integración del territorio.	de vías pavimentadas						
	IOE5.2. Porcentaje	6.67%	6.7	13.3	20.1	26.7	26.7
	de núcleos urbanos con crecimiento planificado						
OE.06.	IOE6.1. Tasa de	74.8	70	65	60	55	50
Incrementar la seguridad de la ciudadanía	denuncias por comisión de delitos (por cada 10 mil habitantes)						
OE.07.	IOE.07. Porcentaje	52.02%	43.3	34.5	25.8	17	16.2
Mejorar la inclusión social de las poblaciones vulnerables	de la población con pobreza monetaria						
OE. 08.	IOE.8.1. Hectáreas	750	687.5	625	562.5	500	455.6
Reducir los riesgos de desastres en la provincia	de cultivo afectados por fenómenos naturales						
	IOE8.2. Número de	6018	6000	5500	5000	4500	4000
	personas afectadas por fenómenos ambientales						

Fuente: Plan de Desarrollo Local Concertado de la Provincia de Puno al 2030

De los objetivos, indicadores y metas del Plan de Desarrollo Local Concertado de la Provincial de Puno, podemos señalar que dicho instrumento de gestión establece metas ambiciosas en

los primeros 5 años de su implementación, materia de análisis para la presente investigación, sin embargo, cotejando dichos datos con las respuestas de los ciudadanos recogidas en las encuestas realizadas a ciudadanos que radican en la zona monumental de la ciudad de Puno, se afirma que las metas están sobredimensionadas y de forma particular en lo que compete a los servicios públicos dado que la insatisfacción ciudadana en cuanto a su cobertura y frecuencia de los servicios es un aspecto permanentemente cuestionado a las autoridades de turno, lo que implica que los funcionarios deben de generar estrategias para atender de forma más eficiente las demandas de atención planteadas por parte de los ciudadanos.

2.- Resolución de Alcaldía N° 516-2018-MPP/A, que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) de la Municipalidad Provincial de Puno para el ejercicio fiscal 2019, en ese sentido se presenta un análisis de los aspectos más resaltantes de dicho instrumento de gestión.

Tabla 7. Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) priorizadas por objetivo estratégicos institucionales (OEI) del Plan Operativo Institucional (POI) de la Municipalidad Provincial de Puno

N° de OEI	Objetivo Estratégico institucional	N° de AEI	Acción Estratégica Institucional
OEI 01	Mejorar la Gestión Institucional	AEI 01.01	Capacidades fortalecidas del personal municipal
		AEI 01.02	Espacios y mecanismos de participación ciudadana fortalecidos en la municipalidad
		AEI 01.03	Gestión de procesos implementado en la municipalidad
		AEI 01.04	Recaudación tributaria oportuna en beneficio de la municipalidad

		AEI	Instrumentos de gestión actualizados en beneficio de la administración municipal
		01.05	
		AEI	Servicio civil implementado en beneficio de la municipalidad.
		01.06	
		AEI	Asesoramiento institucional oportuno en beneficio de la Municipalidad
		01.07	
OEI 02	Promover el desarrollo humano y hábitos saludables en la provincia	AEI	Programas de apoyo social de forma permanente a grupos de población vulnerables de la provincia
		02.01	
		AEI	Programas de actividades deportivas de fácil acceso para la población de la provincia
		02.02	
		AEI	Escuelas multidisciplinarias para jóvenes y niños en la provincia
		02.03	
		AEI	Servicios de bibliotecas de manera integral en la provincia
		02.04	
		AEI	Registro de actas de hechos vitales
		02.05	
OEI 03	Contribuir con la calidad de los servicios de	AEI	Programas de salud preventivo promocional orientados a favor de la población de la provincia
		03.01	
		AEI	Programas de control de calidad focalizados a los establecimientos de atención pública en salud a la población
		03.02	
		AEI	Programas de salud orientados a las poblaciones vulnerables
		03.03	
OEI 04	Promover la competitividad económica en la provincia.	AEI	Asistencia técnica a nuevos emprendedores de forma oportuna en la provincia
		04.01	
		AEI	Asistencia técnica en la formalización oportuna a los comerciantes informales
		04.02	

		AEI 04.03	Acciones de control y fiscalización de actividades económicas oportunas en la provincia
		AEI 04.04	Programas de fortalecimiento que agreguen valor productivo a los agentes económicos de la provincia
OEI 05	Promover la gestión ambiental en la provincia.	AEI 05.01	Segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos para la provincia.
		AEI 05.02	Manejo de residuos sólidos para la provincia.
		AEI 05.03	Mantenimiento y conservación permanente de áreas verdes de uso público en la provincia
		AEI 05.04	Plan anual de evaluación y fiscalización ambiental implementado en beneficio de la provincia
		AEI 05.05	Asistencia técnica oportuna en gestión ambiental a los ciudadanos en la provincia
OEI 06	Promover el desarrollo urbano territorial ordenado y sostenible en la provincia	AEI 06.01	Plan de desarrollo urbano implementado de la provincia
		AEI 06.02	Catastro actualizado en la jurisdicción de la provincia
		AEI 06.03	Espacios públicos recuperados y priorizados en beneficio de la provincia
		AEI 06.04	Asistencia técnica en desarrollo urbano de forma integral en beneficios de la población de la provincia
		AEI 06.05	Saneamiento físico legal de predios focalizados en la provincia

OEI 07	Reducir los índices de inseguridad ciudadana en la provincia.	AEI	Programa de seguridad ciudadana
		07.01	vecinal de manera focalizada en la provincia
		AEI	Programa de violencia familiar de
		07.02	manera oportuna en beneficio de la provincia
		AEI	Plan local de seguridad ciudadana
		07.03	implementado de manera óptima en la provincia
		AEI	Sistema de seguridad ciudadana con
		07.04	equipamiento integral en beneficio de la población
OEI 08	Mejorar la protección de la población y sus medios de vida frente a peligros de origen natural y antrópico.	AEI	Estudios para establecer el riesgo a
		08.01	nivel territorial
		AEI	Incorporación de la gestión de riesgo
		08.02	de desastres en la ocupación y uso del territorio
		AEI	Personas con formación y
		08.03	conocimiento de GRD Y ACC.
		AEI	Implementación adecuada de medidas
		08.04	de protección frente a peligros.
AEI	Implementación adecuada de servicios		
08.05	públicos seguros.		
AEI	Población con prácticas seguras para		
08.06	la resiliencia.		
AEI	Capacidad instalada para la		
08.07	preparación y respuesta frente a emergencia y desastre.		
AEI	Desarrollo de instrumentos		
08.08	estratégicos para la gestión de riesgo de desastres.		
OEI 09		AEI	Seguridad vial integral en beneficio de
		09.01	la población de la provincia.

Mejorar el servicio de transporte y tránsito en la provincia.	AEI	Ordenamiento integral del transporte público en beneficio de la provincia.
	09.02	
	AEI	Planes implementados en reordenamiento del tránsito y transporte público en forma oportuna en la provincia.
	09.03	
	AEI	Red vial vehicular y peatonal implementada en la provincia.
	09.04	

Fuente: Plan Operativo Institucional (POI) de la Municipalidad Provincial de Puno para el ejercicio fiscal 2019

En lo que concierne al POI de la Municipalidad Provincial de Puno aprobado para el año 2019, se puede enfatizar que el desempeño de dicha institución fue regular debido a que con fecha 25 de mayo del 2020, se emite por parte del Ministerio de Economía y Finanzas la Resolución Directoral N° 0018-2020-EF/50.01, que aprueba los resultados complementarios de la evaluación del cumplimiento de las metas del Reconocimiento a la Ejecución de Inversiones establecidas al 31 de diciembre del año 2019, reconociendo al Gobierno local de Puno, el cumplimiento de las siguientes metas:

- Presupuesto Institucional Modificado (PIM) de inversiones al 31.10.19
- Monto devengado de inversión pública al 31.12.19
- Identificación de reducciones del monto devengado
- Porcentaje de ejecución de inversiones

Como se observa todas las metas establecidas para la Municipalidad Provincial de Puno, se relacionaron con una eficiente gestión de las inversiones, dejándose de lado

para el ejercicio 2019, por parte del Ministerio de Economía y Finanzas, metas relacionadas a garantizar una mejor prestación de servicios públicos como lo son el servicio de limpieza pública, seguridad ciudadana, mantenimiento de parques y jardines, así como la construcción de obras públicas.

Finalmente, se asevera en cuanto corresponde al tercer objetivo específico de la presente investigación, que la Municipalidad Provincial de Puno, únicamente cuenta con dos instrumentos de normativos institucionales que orientan el desarrollo local, siendo estos el Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Puno (PDC) al 2031 con proyección al 2030; (instrumento de planificación de largo plazo) y el Plan Operativo Institucional (POI), (instrumento de planificación de mediano plazo); lo que evidencia la inexistencia de un Plan Estratégico Institucional (PEI), lo que se traduce en que el Gobierno Local, no tiene objetivos y metas a cumplir en un horizonte de un mediano plazo; de otro lado el cumplimiento de sus metas y objetivos se cumplen de forma parcial según la insatisfacción ciudadana manifestada por los ciudadanos que radican en la zona monumental de la ciudad de Puno, espacio urbano que hoy en día concentra a las principales sedes de entidades públicas y privadas, así como entidades comerciales, de servicios y monumentos históricos que motivan una importante concentración de personas y visitantes foráneos que de forma diaria transitan por este importante espacio urbano.

Nuestros resultados corroboran lo señalado por Sánchez (2015) que afirma que la población son un referente para la calidad de los servicios, en ese sentido las organizaciones municipales deberían atender y escuchar a sus propuestas que buscan

una mejor atención ciudadana; del mismo modo se percibe que sus demandas señalan que se deben realizar cambios institucionales, en la cual la participación de profesionales expertos en diferentes materias resulta sumamente importante para una mejor labor municipal.

Asimismo, Calero (2016) de forma congruente con nuestros resultados, concluye en que la calidad de servicios, brindados por parte de un Gobierno Municipal es importante, dado que los ciudadanos necesitan que se les otorgue un buen trato y proporcionales lo que ellos demandan, lo que redundará en que los vecinos paguen de forma oportuna sus tributos y en todo caso la institución genere una buena imagen pública y se empodere ante los pobladores.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Las variables gestión pública y la percepción de los servicios públicos en opinión de los vecinos de la zona monumental de la ciudad de Puno, presenta una correlación positiva alta de 0,816 y que es atribuible a que la población entrevistada asevera mayoritariamente estar insatisfechos en cuanto a los servicios públicos como limpieza pública, conservación de parques y jardines, serenazgo municipal, conservación de parques y jardines, serenazgo municipal, entre otros.

SEGUNDA: Las variables gestión pública y la gestión administrativa en opinión de los vecinos de la zona monumental de la ciudad de Puno, presenta una correlación positiva alta de 0,917 y que es atribuible a que la población entrevistada expresa tener cierto nivel de insatisfacción con respecto a la gestión administrativa que brinda la Municipalidad de Puno, debido fundamentalmente a procesos administrativos poco ágiles y engorrosos.

TERCERA: La Municipalidad Provincial der Puno, únicamente cuenta con dos instrumentos de normativos institucionales que orientan el desarrollo local, siendo estos el Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Puno (PDC) al 2031 con proyección al 2030; (instrumento de planificación de largo plazo) y el Plan Operativo Institucional (POI), (instrumento de planificación de mediano plazo); lo que evidencia la inexistencia de un Plan

Estratégico Institucional (PEI), lo que se traduce en que el Gobierno Local, no tiene objetivos y metas a cumplir en un horizonte de un mediano plazo; de otro lado el cumplimiento de sus metas y objetivos se cumplen de forma parcial según la insatisfacción ciudadana manifestada por los ciudadanos que radican en la zona monumental de la ciudad de Puno, espacio urbano que hoy en día concentra a las principales sedes de entidades públicas y privadas, así como entidades comerciales, de servicios y monumentos históricos que motivan una importante concentración de personas y visitantes foráneos que de forma diaria transitan por este importante espacio urbano.

CUARTA: Tanto las variables percepción de los servicios públicos así como la variable gestión administrativa se correlacionan positivamente con la gestión pública municipal por lo que se afirma que la opinión de los vecinos de la zona monumental de la ciudad de Puno, es un factor preponderante que los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, deben de tomar en cuenta al momento de formular políticas, planes, programas, proyectos o actividades de intervención en el marco del cumplimiento de sus funciones asignadas en el contexto de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: La variable gestión pública e indicadores de desempeño en cuanto al rol que cumplen entidades gubernamentales como es el Gobierno Local de Puno, se configura como un aspecto que requiere de mayores investigaciones, dado que las municipalidades son la forma de gobierno más cercana a la población y cuya finalidad se enmarca en buscar el desarrollo integral de sus poblaciones y sus territorios; es por tal motivo que se requiere de constantes estudios y mediciones de sus objetivos, metas, proyectos de inversión, servicios públicos y programas sociales que brindan a la ciudadanía en su conjunto.

SEGUNDA: Estudios para medir la calidad de los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Provincial de Puno, es otro aspecto que resulta importante realizar considerando diversas zonas del distrito de Puno, de este modo el Gobierno Local, podrá rediseñar sus estrategias de intervención para una mejor satisfacción ciudadana, que enfocarán procesos de mejoramiento de la calidad de vida.

TERCERA: La evaluación técnica sobre la implementación de los instrumentos de gestión de la Municipalidad Provincial de Puno, como son el Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Puno (PDC) y el Plan Operativo Institucional (POI), son también aspectos que se

recomiendan realizar y de este forma posibilitar la actualización de dichos instrumentos que orientan el desarrollo la provincia de Puno.

BIBLIOGRAFÍA

- Andía, W. (2013). *Manual de Gestión Pública*. Lima - Perú: Editorial El Saber.
- Aponte, C. (2018). *La gestión municipal y la percepción del logro de metas municipales de Huari. Ancash*. Obtenido de (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22424>
- Arias, C. (2006). *Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EnfoquesTeoricosSobreLaPercepcionQueTienenLasPerso-4907017.pdf>
- Asociación Civil Transparencia. (2009). *Gestión Pública*. Lima - Perú. Obtenido de Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral.
- Atay, L., Gonzáles, J., Cáceres, A., & Rodríguez, D. (2008). *Percepción de la comunidad sobre la gestión municipal en el Estado Anzoátegui-Venezuela*. Obtenido de Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura. 14 (2), 161-72: <https://www.redalyc.org/pdf/364/36414209.pdf>
- Atehortua, C. (2014). *El concepto: Servicio Público*. Obtenido de https://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el_concepto_servicio_publico.php#.Xn0M-YhKjIU
- Ayllon, G. (2017). *La gestión municipal y los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - Ucayali - 2015*. Obtenido de (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Hemilio Valdizán: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3393>
- Becerra, V. (2013). *Recursos Humanos*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/recursos-humanos>
- Bertoni, M., & López, M. (2010). Percepciones sociales ambientales: valores y actitudes hacia la reserva de Biósfera "Parque Atlántico Mar Chiquita" Argentina. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 19 (5), 835 - 849.
- Briseño, Y. ((Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo de 2016). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay*. Obtenido de <https://doi.org/10.1017/S0010417500000463>
- Cáceres, L. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo. (Tesis de pregrado)*. Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29764>.
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial. Huaral, 2015*. Obtenido de (Tesis de pregrado). Universidad Católica los

- Ángeles de Chimbote. Huacho - Perú:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/573>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe . (2014). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Concepto Jurídico. (2020). *EL Procedimiento Administrativo*. Obtenido de <https://definicionlegal.blogspot.com/2013/01/el-procedimiento-administrativo.html>
- Dávila, J. (2016). *Efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el Servicio al Usuario en el área de la Sub Gerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Obtenido de (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipan: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3083?show=full>
- Definición ABC. (2020). *Definición de atención al usuario*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
- Environmental Science. (2020). *Parques y Jardines*. Obtenido de <https://www.environmentalscience.bayer.es/turf-management/ambitos-de-uso/parques-y-jardines>
- Fernandez, Y. (2008). ¿Porqué estudiar las percepciones ambientales? Una revisión de la literatura mexicana con énfasis en Áreas Naturales Protegidas. *Instituto de Historia Natural y Ecología*.
- Folgueiras, P. (2014). *La entrevista*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- García, I. (2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. Obtenido de Instituto de Estudios Fiscales: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- García, I. (2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Gordillo, J. (2015). *Teoría de la Administración Pública*. Obtenido de https://www.academia.edu/7683298/Teor%C3%ADa_de_la_Administraci%C3%B3n_P%C3%BAblica
- Hernández, A. (2003). *Derecho Municipal*. Obtenido de <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/1099-derecho-municipal>

- Hernández, L., & Pérez, B. (2013). *Gestión de los servicios públicos municipales: Un análisis de la percepción ciudadana*. Obtenido de 8 (3), 1-18: [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)
- Hinostroza, D. (2015). *La relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Caja Espíritu de Acobamba - Huancavelica*. Obtenido de (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4090>
- Huaynate, A. (s.f.). *La gestión municipal y la seguridad ciudadana en el distrito de Lince, 2016*. Obtenido de (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6367>
- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2013). *La gestión y planificación municipal en el Perú*. Obtenido de <http://m.repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La%20gesti%C3%B3n%20y%20planificaci%C3%B3n%20municipal%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Compendio Estadístico Puno*.
- Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral. (2009). *Gestión Pública. Programa de formación: Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las organizaciones políticas*. Perú.
- Jimenez, F., & Canaza, M. (2017). *Satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno - 2016*. Obtenido de (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno - Perú: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/5231>
- Khzam, E. (2008). *La percepción ambiental como significación del paisaje: implicancias teóricas desde la relación del ser humano y el entorno*. Santiago de Chile.
- Maguiña, M. (2014). *La eficiencia del Servicio Público de Limpieza y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad del Distrito de Independencia*. Obtenido de (Tesis de maestría). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Ministerio del Interior. (2019). *Manual del Sereno Municipal*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/318110/772-2019-IN__Aprobar_el_Manual_del_Sereno_Municipal_.pdf
- Monterroso, L. (2014). *Desarrollo Local Sustentable*. Obtenido de http://www.conectadel.org/wp-content/uploads/2019/10/11-Desarrollo-Local-Sustentable-PERT-Iliana_FD-VF.pdf

- Municipio al Día. (2020). *Qué hacer municipal*. Obtenido de <https://municipioaldia.com/municipalidades-del-peru/>
- Naciones Unidas. (2016). *Las tendencias mundiales y el futuro de América Latina. Serie de Gestión Pública*. Santiago de Chile.
- Núñez, L., Rodríguez, D., & Alfonso, C. (2010). *Análisis de la percepción de los servicios municipales en la comunidad anzoatiguense, Venezuela*. Obtenido de Revista Venezolana de Gerencia. 15 (49), 72-86: https://www.researchgate.net/publication/43531180_Analisis_de_la_percepcion_de_los_servicios_municipales_en_la_comunidad_anoatiguense_Venezuela
- Ñañez, O. (2017). *Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016*. Obtenido de (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9039>
- OSINERGMIN. (2017). *Derecho Administrativo*. Obtenido de https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Curso%20de%20Extensi%C3%B3n%20Universitaria%20de%20Osinermin/Manual_Derecho2.pdf
- Pérez, J., & Gardey, A. (2008). *Definición de la percepción visual*. Obtenido de <https://definicion.de/percepcion-visual/>
- Prodescentralización. (2010). *Introducción a la nueva gestión pública y a la gestión por resultados*. Obtenido de http://www.regionsanmartin.gob.pe:81/pagina/administracion/documentos_transparencia/doc_transparencia261.pdf
- Propuesta Ciudadana. (2012). *Cómo incidir y vigilar lo proyectos del Presupuesto Participativo*. Obtenido de <http://propuestaciudadana.org.pe/sites/default/files/publicaciones/archivos/cartilla%20XVIIIciclo.pdf>
- Rapoport, A. (2008). Aspectos de la calidad del entorno. Barcelona: La Gaya Ciencia S.A.
- Rojas, W. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2016*. Obtenido de (Tesis de maestría). Universidad San Juan Bautista. Lima - Perú: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1390>
- Romero, C. (2017). *Gestión Municipal y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2015*. Obtenido de (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9087>

- Roque, R. (2015). *Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Jauja 2014*. Obtenido de (Tesis doctoral). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3003>
- Sánchez, C. (2015). *Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales*. Obtenido de Tesis Doctotal. Universidad Nacional de Educación a Distancia: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=71906>
- Soto, C. (2018). *Manual Técnico del Proceso de Transferencia de la Gestión Administrativa de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales*. Lima - Perú: Instituto de Fomento Municipal y Regional - INFOM.
- Taboada, W. (2018). *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.
- Tello, P. (2009). *Gestión Pública. Programa de formación: Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las organizaciones políticas*. Lima. Perú.
- Valera, S. (2018). *Elementos básicos de la psicología ambiental*. Obtenido de http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/psicologia_ambiental
- Zúñiga, M. (2015). *Gestión Pública*. Obtenido de Universidad Andina del Cusco: <https://es.slideshare.net/ManuelZunigaCaballero/la-gestin-pblica-50122562>
- Zurita, D. (2017). *Gestión Pública en el Perú*. Lima - Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario sobre la relación entre la gestión pública y la percepción de los servicios municipales

<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS INVESTIGACIÓN SOBRE LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE PUNO Cuestionario N° 01</p> <p style="text-align: center;">Indicaciones: Marque la respuesta que usted considere conveniente 1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho 4= Satisfecho 5= Muy satisfecho</p> <p>Indique por favor su género: Masculino () Femenino ()</p>					
Proyectos de inversión					
1.- La Municipalidad de Puno; prioriza obras importantes para la ciudad	1	2	3	4	5
2.- Con las obras ejecutadas se resuelven las necesidades de la población					
3.- La ciudadanía participa en el presupuesto participativo para la definición de obras					
4. Se rinden cuentas por parte de los funcionarios de la Municipalidad sobre las obras realizadas					
5.- En el portal de transparencia de la Municipalidad de Puno, se brinda información sobre la ejecución física y financiera de los proyectos de inversión					
6.- Considera que existen indicios de corrupción en las obras ejecutadas por la Municipalidad					
Servicios generales					
7.- Se encuentra usted satisfecho con el servicio de limpieza pública					
8.- Se encuentra usted satisfecho con el servicio de serenazgo municipal					
9.- Se encuentra usted satisfecho con el servicio de conservación de parques y jardines					
10.- La Municipalidad de Puno; informa sobre los horarios de atención del servicio de limpieza pública, en la zona donde radica					
11.- La Municipalidad de Puno; informa sobre la forma de contactarse para la atención del servicio de serenazgo municipal					
12.- La Municipalidad de Puno; informa sobre la forma de contribuir a la conservación de parques y jardines					
Atención al usuario					
13.- Recibe una atención amable en relación a los trámites que realiza en la Municipalidad de Puno					
14. Los funcionarios de la Municipalidad de Puno, le informan personalmente sobre los procedimientos administrativos que implica realizar un trámite documentario					
15.- Se siente satisfecho con los plazos de los procedimientos administrativos que realiza la Municipalidad de Puno					
16.- La Municipalidad de Puno; utiliza su portal web, para informar sobre sus procedimientos administrativos					
17.- Está de acuerdo con los pagos establecidos por los procedimientos administrativos					
18.- La Municipalidad de Puno; debería mejorar la forma en la que atiende a sus usuarios					

Anexo 2. Cuestionario sobre la relación entre la gestión pública y la percepción de la gestión administrativa municipal

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS INVESTIGACIÓN SOBRE LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE PUNO Cuestionario N° 02 Indicaciones: Marque la respuesta que usted considere conveniente 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo					
Indique por favor su género: Masculino () Femenino ()					
Participación en la gestión pública					
1.- Conoce si la Municipalidad de Puno; cuenta con planes de desarrollo	1	2	3	4	5
2.- Los servicios administrativos que se le brindan son con calidad					
3.- Considera Ud. que los trabajadores cumplen con sus funciones					
4. Puede observar cooperación entre trabajadores municipales					
Recursos					
5.- Las oficinas cuentan con servicios electrónicos para realizar trámites administrativos					
6.- A su opinión los recursos logísticos, humanos y financieros se utilizan de manera eficiente					
7.- El ambiente de las oficinas es agradable, cómodo para esperar la atención					
8.- Son adecuadas las instalaciones y su iluminación					
Procesos					
9.- Los procedimientos administrativos son cortos y ágiles cuando solicita algo					
10.- Sé puede identificar a los funcionarios responsables de los procedimientos administrativos					
11.- Sus problemas son atendidos con prontitud					
12.- Recomendaría mejorar la atención					
Resultados					
13. Tiene confianza en la atención en la Municipalidad					
14. El personal que atiende las consultas están preparados					
15. La comunicación entre los trabajadores y los pobladores es buena					
16. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias					
17.- Considera que los funcionarios cumplen con la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública					

Anexo 3. Ordenanza Municipal N° 012-2018-MPP; que aprueba el Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Puno al 2021 con proyección al 2030

Concejo Provincial de Puno

ORDENANZA MUNICIPAL N° 012-2018-MPP

Puno, 02 de Mayo de 2018.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO.

POR CUANTO:

Visto en sesión Ordinaria de Concejo Municipal de fecha 28 de Abril de 2018, Oficio N°001-2018-MPP/GPP emitido por la Gerencia de Planificación y Presupuesto, Oficio N°056-2018-CEPLAN/DNCP emitido por la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico, Informe Técnico N°001-2018-CEPLAN/DNCP.JPR emitido por la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico, Informe N°017-2018-MPP/GPP emitido por la Gerencia de Planificación y Presupuesto, Opinión Legal N°131-2018-MPP/GM-GAJ emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica, Dictamen N°04-2018-MPP-SR/COPP emitido por la Comisión Ordinaria de Planificación y Presupuesto, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194 de la Constitución Política del Estado, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, señala que las Municipalidades son órganos de Gobierno Local que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, el numeral 8 del artículo 9° de la Ley N°27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, establece que: *Corresponde al Concejo Municipal: Aprobar, modificar o derogar las ordenanzas y dejar sin efecto los acuerdos.*

Que, mediante Oficio N°001-2018-MPP/GPP emitido por la Gerencia de Planificación y Presupuesto, dirigido al Presidente del Consejo Directivo del CEPLAN, se remite el documento final del Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Puno al 2030; para su revisión final y emisión de documento de aprobación.

Que, mediante Oficio N°056-2018-CEPLAN/DNCP emitido por la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico, se comunica el Informe Técnico N°001-2018-CEPLAN/DNCP.JPR, donde se informa que el Plan de Desarrollo Concertado si cumple con lo establecido en la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico emitido por CEPLAN y que ha estado vigente durante el proceso de formulación del PDC, motivo por el cual expresan sus felicitaciones.

Que, mediante Informe Técnico N°001-2018-CEPLAN/DNCP.JPR emitido por la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico, concluye que el documento presentado por la Municipalidad Provincial de Puno cumple con los lineamientos metodológicos mínimos y con un proceso participativo y de concertación requerido por CEPLAN, siendo que el Proyecto de Plan constituye un valioso aporte, realizado por la Municipalidad Provincial de Puno los miembros de la Comisión de Planeamiento, equipo técnico y demás actores del territorio que participaron en el proceso, que contribuye al desarrollo de la Provincia.

Que, mediante Informe N°017-2018-MPP/GPP emitido por la Gerencia de Planificación y Presupuesto, indica que el Plan de Desarrollo Concertado es un instrumento de gestión estratégica descentralizada y vinculante que establece la estrategia de desarrollo territorial por un periodo aproximado de 08 años (CEPLAN), se caracteriza por su naturaleza política, técnicas y estar en



Concejo Provincial de Puno

ORDENANZA MUNICIPAL N° 012-2018-MPP

permanente visión; solicitando la aprobación del Plan de Desarrollo Concertado por el Concejo Municipal, previa opinión legal.

Que, mediante Opinión Legal N°131-2018-MPP/GM-GAJ emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica, concluye que es viable aprobar el Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Puno al 2021 con proyección al 2030, mediante Ordenanza Municipal.

Que, mediante Dictamen N°04-2018-MPP-SR/COPP emitido por la Comisión Ordinaria de Planificación y Presupuesto, concluye que es viable la aprobación del "Plan de Desarrollo Concertado Provincial de Puno al 2021 con proyección al 2030", recomendando por unanimidad su aprobación mediante Concejo Municipal.

Estando a las facultades otorgadas por la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 y a lo dispuesto en Sesión Ordinaria de Concejo, con la dispensa del trámite de lectura y aprobación de actas, el Pleno de Concejo Municipal por unanimidad dicto el siguiente:

ORDENANZA MUNICIPAL

ORDENANZA MUNICIPAL QUE APRUEBA EL PLAN DE DESARROLLO CONCERTADO DE LA PROVINCIA DE PUNO AL 2021 CON PROYECCION AL 2030

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, el PLAN DE DESARROLLO CONCERTADO DE LA PROVINCIA DE PUNO AL 2021, CON PROYECCION AL 2030, que consta de ciento cincuenta y ocho (158) folios, que en anexo forma parte integrante de la presente Ordenanza, el cual cuenta con los criterios establecidos por CEPLAN.

ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, remitir copia de la presente Ordenanza y el documento de gestión a la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN.

ARTICULO TERCERO.- DEJAR SIN EFECTO, todas las demás normas municipales que se opongan o contravengan a la presente Ordenanza.

ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR, a la Gerencia Municipal, Gerencia de Planificación y Presupuesto, la difusión del Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Puno al 2021 con proyección al 2030 y demás acciones para su cumplimiento.

ARTICULO QUINTO.- DISPONER que la presente Ordenanza, entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario encargado de aviso judiciales y en el portal electrónico de la MPP: www.munipuno.gob.pe.

POR TANTO:

MANDO SE REGISTRE, PUBLIQUE Y CUMPLA

011
GPP
011

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

Adolfo Darío Quipe
SECRETARIO GENERAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

Lic. Ivan Joel Flores Quipe
ALCALDE

Anexo 4. Resolución de Alcaldía N° 516-2018-MPP/A, que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) de la Municipalidad Provincial de Puno para el ejercicio fiscal 2019



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 516-2018-MPP/A

Puno, 30 de Julio de 2018.

VISTO: Oficio Múltiple N°0016-2018-CEPLAN/PCD emitido por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico de la Presidencia del Consejo de Ministros, Informe N°182-2018-MPP/GPP/SGPPMI emitido por la Sub Gerencia de Planificación y Programación Multianual de Inversiones, y;

CONSIDERANDO:

Que, las municipalidades son órganos de gobierno local con personería jurídica de derecho público y tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, de conformidad con el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordante con el Art. II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades.

Que, conforme a lo establecido en los artículos 6°, 20° y 43° de la Ley N°27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, la Alcaldía es el Órgano ejecutivo del gobierno local, el Alcalde es el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa, teniendo en cuenta que de acuerdo al artículo 43° de la referida ley, las resoluciones de alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo.

Que, la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto N° 28411 establece que las entidades públicas, para la elaboración de sus planes operativos institucionales y presupuestos institucionales deben tomar en cuenta su Plan Estratégico Institucional (PEI); el cual debe concordar con el Plan de Desarrollo Local Concertados (PDLC). Establece; asimismo, que el Presupuesto Institucional se articula con el Plan Estratégico de la Entidad, desde una perspectiva de mediano y largo plazo, a través de los Planes Operativos Institucionales, en aquellos aspectos orientados a la asignación de los fondos públicos conducentes al cumplimiento de las metas y t objetivos de la Entidad, conforme a su escala de prioridades.

Que, asimismo, el numeral 71.3 del artículo 71 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, dispone que los Planes Operativos Institucionales reflejan las Metas Presupuestarias que se esperan alcanzar para cada año fiscal y constituyen instrumentos administrativos que contienen los procesos a desarrollar en el corto plazo, precisando las tareas necesarias para cumplir las Metas Presupuestarias establecidas para dicho periodo, así como la oportunidad de su ejecución, a nivel de cada dependencia orgánica;

Que, mediante Oficio Múltiple N°0016-2018-CEPLAN/PCD emitido por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico de la Presidencia del Consejo de Ministros, indican que según la Guía para el Planeamiento Institucional, modificada por Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N°062-2017-CEPLAN/PCD en la sección 6.3 Elaboración y aprobación del POI, en el 4to párrafo del numeral I, establece que "En el caso de las municipalidades provinciales aprueban el POI correspondiente al año 2019 hasta el 31 de Julio de 2018".

Que, mediante Informe N°182-2018-MPP/GPP/SGPPMI emitido por la Sub Gerencia de Planificación y Programación Multianual de Inversiones, indica que se ha elaborado y consolidado el Plan Operativo Institucional (POI) 2019 de las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Puno, el cual ha sido registrado en el aplicativo del CEPLAN V.01, por tal solicita la aprobación mediante actor resolutivo, sugiriendo se autorice la publicación de la aprobación del Plan Operativo Institucional en el Portal de Transparencia Estándar de la Municipalidad Provincial de Puno.

Por lo tanto, en uso de las facultades conferidas por la Constitución Política del Estado, Ley Orgánica de Municipalidades, y demás leyes conexas.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 516-2018-MPP/A

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO**, para el ejercicio fiscal 2019, el mismo que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia Municipal, Gerencia de Planificación y Presupuesto, Gerencia de Administración, el cumplimiento del Plan Operativo Institucional de la Municipalidad Provincial de Puno.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR, la supervisión y evaluación del Plan Operativo Institucional – POI 2019 a la Sub Gerencia de Planificación y Programación Multianual de Inversiones.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR a la Sub Gerencia de Planificación y Programación Multianual de Inversiones, Oficina de Tecnología Informática, la publicación de la presente Resolución y contenido íntegro del Plan Operativo Institucional (POI) - 2019 en el portal web institucional www.munipuno.gob.pe para su difusión y cumplimiento por las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Puno.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

Abog. Adolfo Dannian Adco Quispe
SECRETARIO GENERAL

GM
GPP
GA
OTE
SGRAMI



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

Lic. Ivan Joel Flores Quispe
ALCALDE

Anexo 5. Resultados del cuestionario sobre la percepción de los servicios públicos en opinión de los vecinos de la zona monumental de la ciudad de Puno

Personas	Proyectos de inversión (preguntas)						Servicios generales (preguntas)						Atención al usuario (preguntas)					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	1	2	4	1	2	5	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2
2	2	2	3	2	2	5	4	4	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3
3	2	3	2	2	5	5	4	4	4	2	2	2	1	3	2	1	3	5
4	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
5	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	2	2	4
6	1	2	4	2	2	2	1	4	4	2	4	1	2	2	2	2	4	5
7	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1
8	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2
9	3	2	3	3	3	4	2	3	1	4	2	3	3	3	2	3	2	2
10	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	5
11	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
12	3	2	3	1	2	5	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	5
13	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
14	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
15	4	2	4	5	3	4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2
16	1	1	4	1	2	4	1	2	4	1	1	1	2	1	2	3	1	5
17	3	3	3	3	3	2	4	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3
18	3	4	5	1	1	2	1	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	4
19	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	1	3	2	3	4	1	1	1	3	4	4	4	4	3	4	3	5
21	1	2	3	3	3	4	1	2	2	3	5	3	4	3	4	4	3	5
22	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1
23	1	2	1	2	1	4	4	2	3	4	2	2	1	1	1	1	2	4
24	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	4
25	2	3	2	1	2	5	3	3	2	1	3	2	3	1	1	2	3	3
26	1	2	3	1	1	5	1	2	1	3	3	1	3	1	1	3	2	5
27	2	2	4	2	3	5	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2
28	1	3	3	1	1	5	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	5
29	1	1	3	1	2	5	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1
30	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1
31	1	2	3	1	1	5	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	5
32	2	1	1	3	3	4	2	3	1	1	2	3	1	1	1	3	2	5
33	2	3	1	2	1	5	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	3	5
34	1	1	3	2	1	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1

35	1	2	1	1	2	5	3	3	3	2	3	1	1	3	2	1	2	5
36	2	1	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3
37	1	1	4	3	3	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	3	4
38	1	1	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4
39	2	2	3	3	1	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3
40	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
41	2	1	3	2	3	4	1	2	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3
42	2	1	3	1	2	5	1	2	3	3	2	3	2	1	3	2	1	4
43	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3	3	2
44	2	3	3	1	2	4	1	1	2	3	2	3	3	1	1	2	3	3
45	3	3	2	2	2	4	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	5
46	2	1	3	2	2	5	1	1	1	3	3	2	3	2	2	3	3	4
47	1	2	3	2	2	5	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	5
48	1	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4
49	2	3	3	2	3	5	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	4
50	1	2	3	1	1	5	1	1	1	2	4	2	3	2	3	3	3	4
51	2	2	3	2	3	5	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4
52	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3
53	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	5
54	3	2	3	2	1	4	1	1	1	3	4	3	3	2	2	3	3	4
55	1	2	3	2	2	4	2	2	3	3	5	3	3	3	2	3	3	4
56	2	1	3	2	2	5	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4
57	3	3	3	2	2	4	1	2	1	3	4	3	4	3	3	2	3	4
58	3	3	4	3	2	4	1	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	5
59	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	5	4	4	3	2	3	3	5
60	2	2	3	2	2	4	1	1	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4
61	4	4	3	4	3	4	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4
62	3	4	4	2	2	5	1	1	2	3	5	2	2	2	3	4	4	5
63	4	3	3	3	3	5	2	2	1	1	4	4	4	4	2	3	3	5
64	3	4	3	2	1	5	1	1	2	3	5	2	3	3	2	4	3	4
65	4	4	3	2	1	5	1	2	2	3	5	4	3	3	2	4	3	4
66	3	3	3	2	3	5	2	2	2	2	4	3	3	2	3	4	1	5
67	2	3	3	3	2	5	1	1	1	2	4	3	3	1	2	4	3	4
68	2	3	3	2	2	5	2	2	2	3	4	2	3	4	3	4	3	5
69	3	3	3	2	1	5	2	2	2	2	4	3	3	2	3	4	3	4
70	3	4	3	3	3	4	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	4
71	3	4	4	3	3	4	1	1	1	3	5	3	4	3	3	4	4	5
72	2	3	4	1	1	4	1	1	2	2	5	3	3	4	3	4	3	5
73	3	4	3	2	1	4	3	3	2	3	4	1	4	3	3	4	4	5
74	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	5	3	4	2	3	4	2	4
75	4	4	3	3	3	5	1	1	1	1	5	3	3	3	2	4	3	5
76	2	3	3	2	3	5	1	2	3	2	4	3	3	4	2	4	3	4

77	3	3	4	3	3	4	1	2	1	3	4	3	4	3	3	4	2	5
78	2	3	3	2	3	5	1	1	3	2	4	3	2	3	2	4	2	4
79	3	3	4	2	2	5	2	2	2	1	4	3	4	3	2	4	3	4
80	3	1	4	3	3	4	2	1	2	2	4	3	3	3	2	4	3	4
81	2	3	5	2	3	5	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	1	5
82	1	2	4	2	1	5	2	1	2	1	4	3	3	3	2	4	4	5
83	1	3	5	2	2	5	1	1	1	3	4	2	4	2	1	4	3	4
84	2	1	4	3	2	4	2	2	1	3	4	1	3	3	2	4	3	5
85	1	2	5	2	2	5	2	1	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4
86	1	2	4	2	1	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	5
87	2	1	5	1	2	5	4	3	2	3	4	1	4	4	1	4	3	5
88	1	2	4	2	1	4	2	2	2	4	5	3	3	4	3	4	4	5
89	2	2	4	2	3	5	2	1	1	1	4	3	4	3	2	4	3	5
90	2	3	4	2	2	5	1	2	1	3	5	3	4	4	3	4	2	5
91	3	3	4	2	2	5	1	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3	4
92	2	2	3	2	1	4	1	1	1	2	4	4	4	3	3	4	3	5
93	1	2	3	3	2	4	1	1	2	3	5	3	4	4	2	4	3	4
94	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2
95	2	1	4	2	2	5	2	2	1	2	4	2	3	2	2	3	2	4
96	3	2	3	2	1	4	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	4
97	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
99	3	3	4	2	3	4	1	1	1	2	5	3	3	4	2	3	3	4
100	2	3	4	3	3	5	2	2	1	2	3	4	4	4	2	3	2	5
101	2	1	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
102	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	2
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
104	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
105	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1
106	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4
109	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
113	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
114	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
115	2	2	1	1	3	4	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	4
116	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	5
117	2	1	1	1	2	5	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	4
118	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4

119	1	1	1	3	3	4	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	5
120	3	3	2	1	1	5	2	1	1	2	4	2	4	1	1	4	2	4
121	3	3	3	1	1	5	2	2	1	1	5	2	4	2	2	3	2	5
122	4	3	5	1	1	5	2	2	1	1	5	1	3	2	1	3	1	5
123	3	3	3	2	1	4	2	1	1	2	4	1	4	3	1	3	1	4
124	2	3	5	1	1	5	1	2	2	1	5	1	3	2	1	3	1	5
125	2	3	3	2	2	4	1	1	2	1	5	2	3	2	1	3	3	4
126	4	3	4	1	2	3	2	2	2	1	4	3	4	4	1	3	1	5
127	3	3	4	1	1	4	2	1	1	3	4	2	3	3	2	3	2	4
128	1	2	4	1	1	4	2	1	1	2	5	3	4	2	2	3	3	4
129	2	3	3	1	2	5	1	2	1	2	4	1	3	2	1	3	3	5
130	3	3	4	1	2	5	2	2	2	2	5	2	4	2	2	4	3	5
131	2	3	5	3	3	4	1	1	1	2	4	2	5	1	2	4	3	3
132	1	2	4	1	1	4	2	2	1	2	5	3	3	3	1	3	3	4
133	1	2	5	2	1	4	2	2	1	2	5	3	4	4	1	3	2	4
134	3	3	2	2	1	5	1	1	2	1	5	2	3	3	1	4	1	5
135	1	2	4	2	1	5	2	2	1	2	5	1	3	1	1	3	4	4
136	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	5
137	1	1	4	3	3	5	2	1	2	2	5	2	3	1	1	3	3	5
138	1	1	5	2	2	5	1	1	1	1	4	3	3	3	1	3	4	5
139	3	3	4	2	2	4	1	1	1	1	5	2	3	2	1	4	3	4
140	2	2	5	2	2	5	2	2	2	1	4	2	3	2	2	4	3	5
141	1	1	3	2	1	4	1	2	2	2	5	1	4	3	2	3	3	4
142	2	2	4	2	2	5	2	1	2	3	4	2	4	4	2	3	3	5
143	2	2	3	3	3	4	2	2	1	3	5	3	4	3	2	3	3	4
144	3	2	3	3	4	4	1	1	2	3	5	3	3	3	3	4	3	5
145	3	2	3	2	3	4	2	1	2	2	4	3	4	3	3	4	2	4
146	3	3	4	3	3	5	1	1	2	2	5	3	4	3	3	4	3	5
147	3	2	3	3	3	4	2	2	1	2	4	4	5	3	1	4	3	4
148	2	1	2	3	2	1	2	2	4	1	2	3	1	1	1	1	1	5
149	2	2	3	1	1	5	1	1	2	2	1	1	3	3	2	5	2	5
150	2	1	5	1	1	5	2	1	1	2	5	2	3	3	3	4	2	5
151	1	1	3	1	2	4	2	2	1	1	4	1	4	3	1	3	3	5
152	2	3	3	2	1	4	2	1	2	2	5	3	4	1	2	3	3	4
153	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3	1	2	3
154	3	2	4	1	1	5	2	2	2	2	5	1	3	3	1	4	3	5
155	1	1	3	1	2	5	1	2	2	2	4	2	4	3	1	4	2	4
156	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1
157	2	1	3	1	2	4	1	1	1	2	4	1	4	3	3	4	3	4
158	1	1	4	2	1	5	1	2	1	2	4	2	3	3	2	4	3	5
159	1	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2
160	1	2	4	2	2	5	1	1	1	3	5	2	3	3	2	4	3	4

161	1	2	3	2	2	4	2	2	2	1	4	3	3	3	2	4	3	5
162	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3

Leyenda:

1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho 4= Satisfecho 5= Muy satisfecho

Anexo 6. Resultados del cuestionario sobre la percepción de la gestión administrativa municipal

Personas	Participación en Gestión Pública (preguntas)					Recursos (preguntas)			Procesos (preguntas)				Resultados (preguntas)				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	1	3	2	3	2	1	1	3	1	2	1	5	3	3	3	3	2
2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4
3	5	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	5	3	2	2	2	3
4	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	2	4	3	2	1	1	1
5	3	2	3	2	2	1	3	2	1	3	2	5	2	3	2	2	2
6	3	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
7	1	1	2	2	3	2	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	1
8	3	4	2	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2
9	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	2	5	3	4	2	2	2
10	1	2	2	2	4	4	2	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1
11	2	3	3	2	4	2	3	4	2	3	3	4	3	2	2	2	2
12	4	4	3	4	1	1	3	3	1	1	1	5	2	2	1	1	1
13	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	5	5	4	4	4	4	3
14	4	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	5	2	2	2	2	2
15	1	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
16	2	1	1	2	2	4	4	4	1	2	1	2	3	2	2	4	3
17	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
18	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2
19	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	3	2	3	2
20	3	2	3	4	3	3	2	2	2	5	2	5	4	4	3	3	4
21	2	3	3	5	4	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3
22	1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1
23	2	2	3	3	2	1	1	3	1	2	1	5	2	2	3	1	1
24	3	1	3	4	3	5	3	3	1	2	1	5	2	1	2	1	1
25	1	2	1	3	3	2	2	3	1	2	1	5	3	3	2	2	2
26	1	2	3	3	3	2	2	3	1	2	1	5	2	3	3	3	2
27	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	5	3	2	3	2	2
28	2	2	3	3	1	2	3	3	1	3	1	5	3	3	3	1	1
29	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	5	3	2	3	2	2
30	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	5	2	1	1	1	1
31	3	1	1	2	4	1	1	3	1	2	1	5	1	3	3	3	1
32	2	2	1	1	3	1	1	3	1	4	2	5	1	3	2	3	2
33	2	2	2	2	4	1	1	3	1	4	1	5	2	3	1	1	1
34	2	1	2	3	2	1	2	3	1	2	1	5	3	3	2	1	2
35	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	4	3	3	2	3	3

36	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2	4	3	3	2	2	3
37	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	4	3	3	2	2	3
38	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	4	3	3	3	2	2
39	2	3	3	2	2	3	1	2	1	2	1	4	3	3	2	3	3
40	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	1	4	3	3	2	3	2
41	3	1	3	3	2	2	2	3	1	3	1	4	3	3	2	3	3
42	1	1	3	2	1	3	1	2	1	2	2	4	3	2	3	2	2
43	3	2	3	3	3	1	3	2	1	2	1	4	3	3	3	2	1
44	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	4	3	3	2	3	2
45	2	4	2	4	1	2	1	4	2	4	2	5	2	4	2	1	4
46	3	2	3	3	2	3	1	2	1	3	2	4	3	3	3	2	2
47	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3
48	2	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	2	1
49	3	2	4	3	3	2	3	3	1	3	2	4	3	3	4	3	2
50	2	3	4	3	4	3	2	3	1	3	1	5	3	3	4	2	1
51	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	1	4	3	4	3	2	3
52	3	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2
53	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	5	3	3	4	3	3
54	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	5	3	4	3	2	3
55	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	5	3	3	4	3	1
56	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	4	3	3	4	3	2
57	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	5	3	3	4	3	1
58	2	2	3	3	4	3	1	2	1	3	1	4	4	4	3	3	4
59	2	2	4	3	4	3	3	4	1	4	3	4	2	3	3	2	3
60	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	1	5	3	3	4	4	1
61	4	4	3	4	4	2	3	3	1	4	1	5	4	3	4	2	2
62	4	3	4	4	4	3	4	5	1	4	1	4	4	4	4	3	2
63	4	2	3	4	4	3	3	4	1	4	1	5	3	2	4	2	2
64	5	3	3	4	4	3	2	1	1	2	1	4	3	3	4	4	1
65	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2	1	4	3	3	4	3	1
66	4	4	2	3	4	3	4	4	2	3	2	5	4	2	3	2	1
67	4	4	3	4	4	3	2	3	1	4	1	5	4	3	4	3	2
68	4	3	4	4	3	2	4	4	1	3	1	4	3	4	3	2	2
69	4	4	3	4	4	1	3	4	1	3	1	4	3	4	4	3	3
70	3	1	4	5	4	2	3	3	1	3	1	5	3	4	4	1	3
71	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	1	5	4	3	4	2	3
72	3	2	4	4	4	3	4	4	1	3	1	4	3	3	4	1	3
73	4	2	2	3	4	2	3	3	1	3	1	5	3	3	3	1	2
74	4	4	3	3	4	3	3	4	1	3	1	5	3	4	4	1	2
75	3	2	5	4	4	2	3	3	2	4	2	5	2	3	4	2	1
76	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	2	4	4	3	4	1	3
77	3	2	3	4	4	1	3	3	1	3	2	4	3	4	4	1	3

78	3	2	3	4	4	3	3	4	1	3	2	5	3	3	4	2	1
79	1	2	3	4	4	3	4	3	1	4	2	5	2	3	4	2	3
80	3	2	3	4	4	1	4	4	2	3	1	5	3	3	4	2	3
81	3	1	3	4	4	3	2	3	2	3	2	5	3	3	4	1	3
82	1	2	3	4	4	3	3	2	1	4	1	5	4	3	4	1	3
83	2	1	3	4	4	4	4	3	1	3	2	4	2	3	5	1	2
84	2	1	3	4	4	1	2	3	2	3	1	5	2	4	4	1	3
85	1	1	3	4	4	2	2	3	1	4	1	4	2	3	4	2	3
86	2	2	3	4	4	2	2	3	2	4	1	5	3	3	4	1	3
87	2	2	3	4	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	4	1	3
88	2	1	3	4	4	1	5	3	1	3	1	5	3	4	4	1	4
89	1	3	4	4	4	1	4	3	2	5	1	4	3	3	4	2	3
90	3	3	4	4	4	1	4	3	2	3	2	5	2	3	4	4	3
91	1	2	4	4	4	1	2	2	1	4	1	4	3	4	4	1	3
92	2	3	4	3	4	3	2	2	1	5	1	5	3	3	4	1	4
93	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	5	4	4	3	1	3
94	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3
95	3	2	3	4	4	2	3	3	1	2	1	5	3	4	4	1	1
96	1	2	1	3	1	1	1	1	2	4	1	5	1	2	1	1	1
97	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	1	5	1	1	1	2	2
98	2	1	1	1	3	1	2	2	3	4	1	5	1	1	1	2	2
99	2	3	3	4	4	3	1	2	2	1	2	4	2	3	3	1	4
100	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	1	5	4	3	4	1	5
101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
102	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	4	1	1	3	5	5
103	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1
104	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	1	1	3	1	1
105	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
106	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3
108	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
110	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
113	3	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	3	3	5
114	3	2	2	3	2	1	1	2	1	4	1	4	1	1	3	2	3
115	2	1	1	3	3	1	1	1	1	4	1	4	2	3	3	3	2
116	2	3	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3
117	4	1	1	3	2	1	3	4	1	4	1	5	1	3	1	3	2
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	3

120	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	1
121	4	4	4	4	3	3	1	2	1	1	1	4	3	4	4	2	2
122	4	4	3	4	4	3	2	2	1	1	1	5	2	4	4	3	3
123	4	4	4	4	3	3	1	2	1	2	1	4	3	4	4	1	1
124	3	2	4	4	4	3	2	3	1	1	1	5	3	4	4	1	3
125	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3	4	1	4
126	3	3	4	4	4	3	3	2	1	2	1	5	2	3	3	1	3
127	2	3	4	4	3	3	2	2	1	3	1	5	3	3	3	1	2
128	2	1	3	4	3	2	3	3	1	3	1	5	3	4	4	1	2
129	2	2	4	3	4	3	2	2	1	3	1	5	4	3	3	1	2
130	2	3	4	4	4	3	2	2	1	2	1	2	2	4	4	2	2
131	2	2	3	3	4	3	2	2	1	3	1	4	3	3	4	4	1
132	3	2	4	4	3	3	1	2	2	2	2	5	3	3	4	1	4
133	2	2	3	4	4	4	1	2	1	2	2	4	3	4	4	3	3
134	2	3	4	4	3	3	2	1	2	2	2	4	3	3	4	1	1
135	2	1	4	4	4	3	2	3	1	1	1	5	3	4	4	1	1
136	2	1	2	1	2	1	2	3	1	4	1	4	1	2	3	3	1
137	1	1	4	5	4	3	1	2	2	2	1	4	3	4	3	3	2
138	2	2	4	5	4	1	2	2	2	2	1	5	3	4	4	1	1
139	3	3	3	4	4	4	2	1	1	1	1	4	3	3	2	2	4
140	1	2	4	4	2	3	2	2	2	1	1	5	4	3	4	1	1
141	2	2	4	4	3	3	2	5	1	1	1	4	4	3	4	3	2
142	2	3	4	4	4	4	2	3	2	5	2	4	4	4	3	1	3
143	3	2	4	3	1	2	3	3	1	4	2	4	4	3	4	1	4
144	2	3	4	3	4	3	2	3	1	2	1	5	4	3	3	2	5
145	2	3	4	3	4	3	3	3	1	4	1	4	4	3	4	1	4
146	3	3	4	3	4	3	2	3	1	4	1	4	4	3	3	1	3
147	2	2	4	3	3	3	2	1	1	5	1	5	4	3	3	2	3
148	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	1	5	1	3	1	3	3
149	1	1	4	4	4	4	3	3	1	2	2	5	3	4	4	1	2
150	2	2	3	4	4	3	2	2	2	1	1	5	4	4	3	3	1
151	2	1	4	3	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	1	1
152	1	1	3	5	4	3	3	3	1	1	1	1	3	4	3	1	4
153	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	5	1	3	1	3	3
154	2	2	4	4	4	3	2	2	1	1	1	5	4	4	3	1	3
155	2	2	3	4	4	3	3	2	2	1	2	4	4	4	3	1	4
156	3	1	1	3	4	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	3
157	2	1	3	4	4	4	3	3	2	3	2	5	4	4	4	1	3
158	2	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	1	4
159	3	1	3	2	4	3	4	4	1	1	1	5	1	3	3	1	2
160	2	2	3	4	4	3	2	3	2	4	1	5	4	4	3	1	3
161	4	3	3	4	3	3	2	3	1	3	1	5	4	3	4	3	3

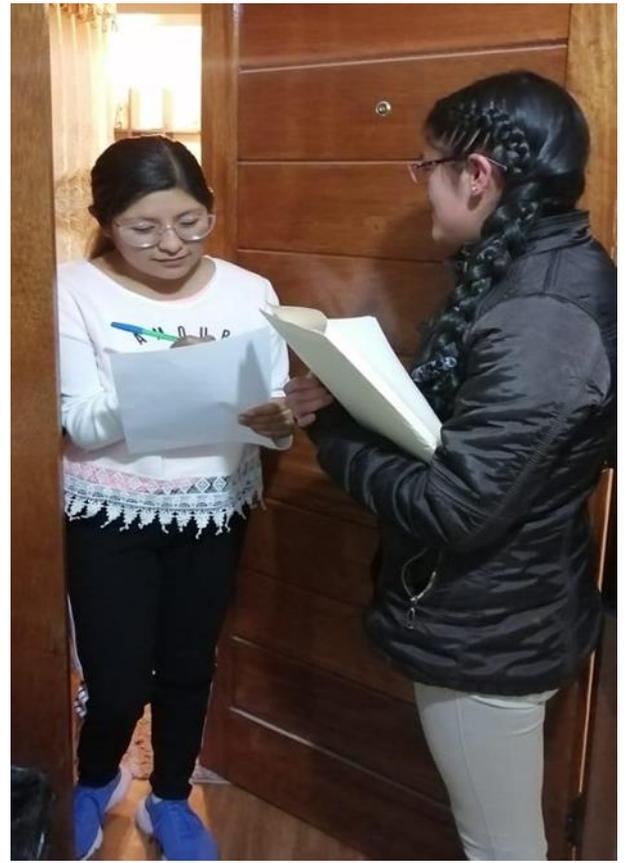
162	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Leyenda:

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

Anexo 7. Fotografía de las entrevistas realizadas aplicando los cuestionarios de la investigación



Anexo 8. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Muestra	Estadística	Instrumentos
<p>General</p> <p>¿De qué manera la gestión pública municipal se relaciona con la percepción de la población de la ciudad de Puno - 2019?</p> <p>Específicos</p> <p>- ¿De qué manera la gestión pública se relaciona con la percepción de los servicios municipales?</p> <p>- ¿De qué manera la gestión pública se relaciona con la percepción de la gestión administrativa municipal?</p> <p>¿La Municipalidad Provincial de Puno; cuenta con instrumentos normativos institucionales que orienten el desarrollo local?</p>	<p>General</p> <p>Establecer la relación de la gestión pública municipal con la percepción de la población de Puno - 2019.</p> <p>Específicos</p> <p>- Determinar la relación entre la gestión pública y los servicios municipales.</p> <p>- Determinar la relación entre la gestión pública y la percepción de la gestión administrativa municipal.</p> <p>- Identificar los instrumentos normativos institucionales que orientan el desarrollo local de la Municipalidad Provincial de Puno.</p>	<p>General</p> <p>La relación de la gestión pública municipal con la percepción de la población de la ciudad de Puno - 2019, es favorable.</p> <p>Específicos</p> <p>- La gestión pública se relaciona con la percepción de los servicios municipales de forma favorable.</p> <p>- La gestión pública se relaciona con la percepción de la gestión administrativa municipal de forma favorable.</p> <p>- La Municipalidad Provincial de Puno; cuenta con instrumentos normativos institucionales que orientan el desarrollo local.</p>	<p>Variable 1 (independiente)</p> <p>Gestión pública</p> <p>Variable 2 (dependientes):</p> <p>Percepción de servicios municipales</p> <p>Gestión administrativa</p>	<p>Proyectos de inversión</p> <p>Servicios Generales</p> <p>Atención al usuario</p> <p>Participación en la gestión pública</p> <p>Recursos</p> <p>Procesos</p> <p>Resultados</p>	<p>Población: Habitantes de la zona monumental de la ciudad de Puno</p> <p>Muestra: 162 habitantes</p> <p>Método: Hipotética deductiva, con un tipo de estudio básico, de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, el diseño elegido es no experimental, transversal.</p>	<p>Se utilizará la prueba de hipótesis de Spearman ρ (rho); para determinar el coeficiente de correlación (asociación o interdependencia) entre las variables de estudio.</p> <p>Tabulación, Tratamiento estadístico con software Excel y SPSS - 25</p>	<p>Cuestionario</p>