



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el
distrito de Pueblo Libre año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Bazán Mestanza, Jorge Raymundo (ORCID: 0000-0003-3253-2864)

ASESORA:

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente estudio está dedicado a mi esposa, a mis hijos, quienes con su afecto, comprensión y empatía estuvieron conmigo a lo largo de estos años dedicados al estudio y a la investigación, a ellos por comprender que el estudio es la única oportunidad para superar las vicisitudes de la vida, por darme el aliento que necesité en momentos de duda y dificultad cuando decidí dedicarme exclusivamente a cumplir a cabalidad la misión que me encomendé, de todo corazón les digo que este trabajo está dedicado a ellos.

Este trabajo también está dedicado a todos los que voluntariamente participaron para hacer realidad este estudio, a la Comunidad Académica y ciudadanos de Pueblo Libre, como contribución para mejorar la prestación de los Servicios Públicos Municipales.

Agradecimiento

Agradezco a dios por darme las fuerzas necesarias para la culminación de este trabajo, por despejar mis dudas y darme sabiduría cuando más lo necesitaba.

Agradezco a la Universidad César Vallejo, a mis profesores por brindarme los conocimientos que hicieron posible culminar mi trabajo de investigación en las mejores condiciones, por su abnegada labor para orientarme y poder culminar mis estudios. A ellos mi agradecimiento eterno.

Mi agradecimiento a los ciudadanos del distrito por su valioso aporte para la realización y culminación del presente Trabajo de Investigación.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

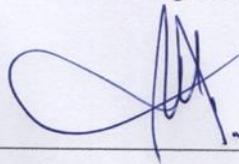
Declaratoria de autenticidad

Yo, Jorge Raymundo Bazán Mestanza, identificado con DNI N° 43797475, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019” declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presunción de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de agosto del 2020.



JORGE RAYMUNDO BAZAN MESTANZA

DNI N° 43797475

Índice

| | |
|---|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del Jurado..... | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Resumen | x |
| Abstract..... | xi |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MÉTODO | 18 |
| 2.1 Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 2.2 Escenario de estudio | 20 |
| 2.3. Participantes | 20 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| 2.5. Procedimiento..... | 22 |
| 2.6. Método de análisis de información..... | 23 |
| 2.7. Aspectos éticos | 24 |
| III. RESULTADOS | 25 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 33 |
| V. CONCLUSIONES..... | 40 |
| VI. RECOMENDACIONES. | 42 |
| VII. PROPUESTA | 44 |
| REFERENCIAS | 50 |
| ANEXOS | 56 |

Índice de tablas

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Depuración de respuestas (categoría A, pregunta 1, funcionarios)..... | 74 |
| Tabla 2. Depuración de respuestas (categoría A, pregunta 2, funcionarios)..... | 75 |
| Tabla 3. Depuración de respuestas (categoría A, pregunta 1, funcionarios)..... | 76 |
| Tabla 4. Depuración de respuestas (categoría B, pregunta 4, funcionarios)..... | 77 |
| Tabla 5. Depuración de respuestas (categoría B, pregunta 5, funcionarios)..... | 78 |
| Tabla 6. Depuración de respuestas (categoría C, pregunta 6, funcionarios)..... | 79 |
| Tabla 7. Depuración de respuestas (categoría C, pregunta 7, funcionarios)..... | 81 |
| Tabla 8. Depuración de respuestas (categoría C, pregunta 8, funcionarios)..... | 83 |
| Tabla 9. Depuración de respuestas (categoría C, pregunta 9, funcionarios)..... | 84 |
| Tabla 10. Depuración de respuestas (categoría D, pregunta 10, funcionarios)..... | 86 |
| Tabla 11. Depuración de respuestas (categoría D, pregunta 11, funcionarios)..... | 87 |
| Tabla 12. Depuración de respuestas especialistas (categoría A, pregunta 1, especialistas)..... | 89 |
| Tabla 13. Depuración de respuestas especialistas (categoría A, pregunta 2, especialistas)..... | 90 |
| Tabla 14. Depuración de respuestas especialistas (categoría A, pregunta 3, especialistas)..... | 91 |
| Tabla 15. Depuración de respuestas especialistas (categoría B, pregunta 4, especialistas)..... | 92 |
| Tabla 16. Depuración de respuestas especialistas (categoría B, pregunta 5, especialistas)..... | 93 |
| Tabla 17. Depuración de respuestas especialistas (categoría C, pregunta 6, especialistas)..... | 94 |
| Tabla 18. Depuración de respuestas especialistas (categoría C, pregunta 7, especialistas)..... | 95 |
| Tabla 19. Depuración de respuestas especialistas (categoría C, pregunta 8, especialistas)..... | 97 |
| Tabla 20. Depuración de respuestas especialistas (categoría C, pregunta 9, especialistas)..... | 99 |
| Tabla 21. Depuración de respuestas especialistas (categoría D, pregunta 10, especialistas)..... | 100 |
| Tabla 22. Depuración de respuestas especialistas (categoría D, pregunta 11, especialistas)..... | 101 |
| Tabla 23. Depuración de respuestas (scategoría A, pregunta 1, vecinos)..... | 102 |
| Tabla 24. Depuración de respuestas (scategoría A, pregunta 2, vecinos)..... | 103 |
| Tabla 25. Depuración de respuestas (scategoría A, pregunta 3, vecinos)..... | 104 |
| Tabla 26. Depuración de respuestas (scategoría B, pregunta 4, vecinos)..... | 105 |
| Tabla 27. Depuración de respuestas (scategoría B, pregunta 5, vecinos)..... | 106 |
| Tabla 28. Depuración de respuestas (scategoría C, pregunta 6, vecinos)..... | 107 |
| Tabla 29. Depuración de respuestas (scategoría C, pregunta 7, vecinos)..... | 108 |
| Tabla 30. Depuración de respuestas (scategoría C, pregunta 8, vecinos)..... | 109 |
| Tabla 31. Depuración de respuestas (scategoría C, pregunta 9, vecinos)..... | 110 |
| Tabla 32. Depuración de respuestas (scategoría D, pregunta 10, vecinos)..... | 111 |
| Tabla 33. Depuración de respuestas (scategoría D, pregunta 11, vecinos)..... | 112 |
| Tabla 34. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 1 – funcionarios)..... | 114 |
| Tabla 35. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 2 – funcionarios)..... | 115 |
| Tabla 36. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta3 – funcionarios)..... | 116 |
| Tabla 37. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 4 – funcionarios)..... | 117 |
| Tabla 38. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 5 – funcionarios)..... | 118 |
| Tabla 39. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 6 – funcionarios)..... | 119 |
| Tabla 40. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 7 – funcionarios)..... | 120 |
| Tabla 41. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 8 – funcionarios)..... | 121 |
| Tabla 42. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 9 – funcionarios)..... | 122 |
| Tabla 43. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 10 – funcionarios)..... | 123 |
| Tabla 44. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 11 – funcionarios)..... | 124 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 45. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 1 – especialistas)..... | 125 |
| Tabla 46. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 2 – especialistas)..... | 126 |
| Tabla 47. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 3 – especialistas)..... | 127 |
| Tabla 48. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 4 – especialistas)..... | 128 |
| Tabla 49. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 5 – especialistas)..... | 129 |
| Tabla 50. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 6 – especialistas)..... | 130 |
| Tabla 51. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 7 – especialistas)..... | 131 |
| Tabla 52. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 8 – especialistas)..... | 132 |
| Tabla 53. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 9 – especialistas)..... | 133 |
| Tabla 54. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 10 – especialistas)..... | 134 |
| Tabla 55. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 22 – especialistas)..... | 135 |
| Tabla 56. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 1 – vecinos) | 136 |
| Tabla 57. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 2 – vecinos) | 137 |
| Tabla 58. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 3 – vecinos) | 138 |
| Tabla 59. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 4 – vecinos) | 139 |
| Tabla 60. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 5 – vecinos) | 140 |
| Tabla 61. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 6 – vecinos) | 141 |
| Tabla 62. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 7 – vecinos) | 142 |
| Tabla 63. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 8 – vecinos) | 143 |
| Tabla 64. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 9 – vecinos) | 144 |
| Tabla 65. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 10 – vecinos) | 145 |
| Tabla 66. Reducción de datos y generación de categorías (pregunta 11 – vecinos) | 146 |
| Tabla 67. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios) | 148 |
| Tabla 68. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios) | 149 |
| Tabla 69. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios) | 150 |
| Tabla 70. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios) | 151 |
| Tabla 71. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios) | 152 |
| Tabla 72. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios) | 153 |
| Tabla 73. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios) | 154 |
| Tabla 74. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios) | 155 |
| Tabla 75. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios) | 156 |
| Tabla 76. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios) | 157 |
| Tabla 77. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios) | 158 |
| Tabla 78. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas) | 159 |
| Tabla 79. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas) | 160 |
| Tabla 80. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas) | 161 |
| Tabla 81. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas) | 162 |
| Tabla 82. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas) | 163 |
| Tabla 83. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas) | 164 |
| Tabla 84. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas) | 165 |
| Tabla 85. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas) | 167 |
| Tabla 86. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas) | 168 |
| Tabla 87. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas) | 169 |
| Tabla 88. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas) | 170 |
| Tabla 89. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos) | 171 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 90. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos) | 172 |
| Tabla 91. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos) | 173 |
| Tabla 92. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos) | 174 |
| Tabla 93. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos) | 175 |
| Tabla 94. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos) | 176 |
| Tabla 95. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos) | 177 |
| Tabla 96. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos) | 178 |
| Tabla 97. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos) | 179 |
| Tabla 98. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos) | 180 |
| Tabla 99. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos) | 181 |
| Tabla 100. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos) | 183 |
| Tabla 101. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos) | 184 |
| Tabla 102. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos) | 185 |
| Tabla 103. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos) | 186 |
| Tabla 104. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos) | 187 |
| Tabla 105. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos) | 188 |
| Tabla 106. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos) | 189 |
| Tabla 107. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos) | 190 |
| Tabla 108. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos) | 191 |
| Tabla 109. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos) | 192 |
| Tabla 110. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos) | 193 |

RESUMEN

El propósito del presente estudio fue analizar la situación de gobernanza en la prestación de los servicios públicos en el distrito de Pueblo Libre en el año 2019. El estudio se desarrolló en el enfoque cualitativo, orientado en la perspectiva del paradigma Interpretativo, tipo descriptiva, con diseño fenomenológico, orientado a la comprensión del problema. La información se obtuvo teniendo como unidades de análisis a gerentes ediles, especialistas o conocedores de la gestión pública y vecinos del distrito. Se empleó la entrevista como técnica de investigación y como instrumento el cuestionario, no se aplicaron otras técnicas dada la situación de emergencia en que nos encontramos, sin embargo, se recurrió a la selección de la muestra por informante clave, teniendo en cuenta el conocimiento sobre Gestión Pública, experiencia y vivencias de los usuarios con los servicios públicos. Los resultados nos permitieron conocer que la situación de la gobernanza en la prestación de los servicios públicos en el distrito de Pueblo libre se desarrolla en forma limitada con la aplicación de algunos principios como son el principio de transparencia, rendición de cuentas, participación vecinal, eficacia y eficiencia, esto debido a un incipiente conocimiento de este estilo de gestión, por una difusión focalizada, por un involucramiento parcializado de los actores que intervienen de forma directa en la gestión municipal y/o por desinterés de los ciudadanos.

Palabras clave: Gobernanza, servicios públicos, principios de gobernanza, fenomenología, Gestión Pública.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the governance situation in the provision of public services in the Pueblo Libre district in 2019. The study developed a qualitative approach, oriented in the perspective of the Interpretative paradigm, descriptive type, with phenomenological design, oriented to understanding the problem. The information was obtained having as units of analysis ediles managers, specialists or connoisseurs of public management and residents of the district. The interview was used as a research technique and as an instrument the interview guide, no other techniques were applied given the emergency situation in which we find ourselves, however, the selection of the sample by key informant was used, taking into account the Knowledge on Public Management, experience and experiences of users with public services. The results allowed us to know that the situation of governance in the provision of public services in the Pueblo Libre district develops in a limited way with the application of some principles such as the principle of transparency, accountability, neighborhood participation, effectiveness and efficiency, this due to an incipient knowledge of this management style, due to a targeted diffusion, due to a partial involvement of the actors that intervene directly in municipal management and / or due to the disinterest of the citizens.

Keywords: Governance, public services, principles of governance, phenomenology, Public Management.

I. INTRODUCCIÓN

Un modelo de gobernanza que ha causado admiración en el mundo, es el acontecimiento de la Unión Europea, no obstante llegar a este estado ideal de organización y consenso ha sido y es una tarea ardua, tal y como lo afirmó el ministro francés de relaciones exteriores Robert Schumann el 9 de mayo de 1950 citado por Sotillo, J (2017, p.428) “Europa no se hará de una vez ni en una obra de conjunto: se hará gracias a realizaciones concretas, que creen en primer lugar una solidaridad de hecho”, esa expresión, representa la satisfacción de esas naciones por llegar a consensos de gran envergadura y muestran a la comunidad internacional como se puede concebir y hacer realidad el concepto de gobernanza con la sola determinación de reforzar capacidades para el progreso y crecimiento sostenible que propicie mejores formas de vida de manera razonable y equilibrada basada en la calidad.

Con relación a lo anteriormente expuesto, se puede presumir que la Unión Europea, es una estructura de gobernanza más desarrollada y es un modelo referente a nivel mundial, por su integración, cooperación económica y relaciones internacionales. La gobernanza entendida como un estilo de gobierno, implica todos los campos de la función pública y comprende la participación de todos (sector público, privado y sociedad en general).

En el mismo contexto existen organizaciones globales que están promoviendo el uso de la Gobernanza como forma de gobierno, es el caso del World Bank (2017) quien en su *Informe sobre desarrollo mundial 2017: La gobernanza y las leyes en el mundo*, informa sobre la disparidad en la asignación del poder, que limita la efectividad en la erradicación de conductas inadecuadas, la optimización de los servicios municipales y la generación del ahorro público, todo esto genera un estado de crisis en los gobiernos en todos los niveles que trae como resultado inequidades y exclusión social.

La gobernanza es un termino que ha recobrado sustancialmente actualidad, tal y conforme lo expresa Vicente, G (2018) en su artículo de opinión en el Canal Telesur, donde señala que la “gobernanza, es una nueva forma de gobernar que reconoce que los gobiernos no son capaces de dar respuestas a las demandas sociales y para ello necesitan de la cooperación de los diferentes sectores entre estos, el sector privado”, esto podría significar que para alcanzar las metas deseadas y el cumplimiento de objetivos se deben constituir alianzas estratégicas para la consecución de los fines propuestos.

Las naciones emplazadas en esta parte del continente (América Latina y el Caribe), se enfrentan a desafíos emergentes, como el crimen organizado, crisis de gobernabilidad y corrupción, este último es el que genera desajustes sociales, haciendo que la población pierda la confianza en sus autoridades. Otros desafíos son la cautela del entorno y/o medio ambiente, la provisión de alimentos, el desempleo, la pobreza y también las limitaciones en la educación.

A nivel nacional la Secretaría de Gestión Pública (2019), viene introduciendo el concepto de Gobernanza en la política pública sobre Modernización de la Gestión Pública en el periodo comprendido del 2013 al 2021, con una perspectiva de gestión para resultados a disposición de la población y que rinda cuentas. Esta reforma de la Gestión Pública considera dentro de los cambios una visión moderna del Estado, que este direccionado al poblador, competente, indivisible, con descentralización, inclusivo y a disposición de los ciudadanos (transparente y que rinde cuentas).

Pero, ¿qué es la Gobernanza?, según la Organización de Naciones Unidas - Habitat (2015), define a la gobernanza, como “las diversas formas en las que las instituciones y los individuos se organizan en la gestión cotidiana de una ciudad y participan en los procesos utilizados para llevar a cabo de forma efectiva la agenda del desarrollo de una ciudad, a corto y a largo plazo”

El Perú actualmente está transitando por una situación de crisis por la corrupción y el crimen organizado que genera ingobernabilidad, inseguridad, desempleo y pobreza, esto coincide con la opinión de Hölge, K (2018) cuando expresa que “la corrupción arrastra una cola de males, como la inseguridad y la injusticia”, al mismo tiempo la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2016, p.17) menciona que el Perú ingresó a partir del año 2001, a una época de calma gubernamental continua, con dirección económica, muchos compatriotas salieron de la pobreza y han tenido una movilidad social vertical positiva integrándose a la clase media, el PBI creció como nunca antes se había visto. No obstante, Perú se obstina en propiciar la desigualdad y las diferencias étnico-culturales que junto con la pobreza congregada en el interior del país son altas en contraste con los indicadores de la OCDE, empujando al estado peruano a garantizar la equidad y un desarrollo inclusivo.

Al transitar por ciertos distritos de la capital podemos observar a simple vista muchas carencias en cuanto a una adecuada prestación de servicios públicos como por ejemplo, residuos acumulados en la vía pública, gran congestión vehicular, informalidad

manifiesta, insalubridad, desprotección del entorno o lugar de residencia, incidencia delictiva, denotando así, improvisación, falta de transparencia en el manejo de la función pública, ausencia de planeamiento, a esto hay que agregar las limitaciones culturales en ciudadanía (como la convivencia pacífica y disciplina tributaria), lo que vendría a incrementarse en los estratos más bajos donde prácticamente se desconoce el significado de ciudadanía y las responsabilidades que conlleva su ejercicio, el ciudadano desconoce sus derechos pero tampoco asume sus deberes que le daría la oportunidad de hacerse notar en caso se trate de prestación inadecuada de servicios públicos.

Los gobiernos locales en Perú, no han sido capaces de hacer prospectiva para visualizar en el futuro un modelo de ciudad sustentable, con estimaciones demográficas en concordancia con una adecuada prestación de servicios públicos, con servicio de parques urbanos y/o industriales que fomenten el empleo, la educación y formación de sus habitantes para evitar constituirse en una ciudad dormitorio donde el potencial laboral se podría concentrar en otras localidades.

Pueblo Libre es un distrito que se ubica en el Cercado de Lima, según el registro anual 2017, cuenta con una urbe de 79,400 residentes y según el Instituto Metropolitano de Planificación (2010) en su Plan de Desarrollo Concertado (2010-2021), en el segundo volumen (propuesta de Desarrollo), Línea 6 “Institucionalidad y Buen Gobierno” tiene como objetivo “Fortalecer la institucionalidad vecinal, y el liderazgo de la gestión municipal, integrando las instituciones, para afianzar la gobernabilidad local”, como podemos apreciar existe la intención de desarrollar la Gobernanza para mejorar las relaciones entre la municipalidad y la población.

El distrito no es indiferente a la problemática actual que sufre el país, y también sufre las consecuencias de estos males sociales, pudiéndose apreciar que se han incrementado las acciones de inseguridad ciudadana, los espacios públicos como parques y jardines se encuentran mal gestionados, la señalética de seguridad vial de la parte residencial no cumple su función por el deterioro en que se encuentran, los vehículos no cumplen las normas de tránsito urbano colocando a los vecinos del distrito en situación de vulnerabilidad, la población estaría desinformada a cerca del funcionamiento de la labor Municipal, existe proliferación de construcción de edificios, el servicio de agua potable y alcantarillado no ha sido implementado para el crecimiento poblacional, al mismo tiempo existiría desinformación sobre el empleo de los presupuestos públicos asignados y de la recaudación tributaria, el portal de Gobierno Electrónico contiene

información básica, no existe alguna forma de Gobierno Abierto, si bien es cierto existe algún tipo de participación debido al presupuesto participativo, esta es incipiente.

El presente trabajo de investigación es muy importante en el contexto de la gestión pública, porque permitirá a los gestores y/o funcionarios públicos contar con información sobre Gobernanza como una nueva forma de gobierno municipal que puede contribuir a superar las dificultades y/o limitaciones de la gestión pública local, este nuevo estilo de gobierno viene superando muchos obstáculos en el contexto internacional y se constituye como un modelo imperante en el mundo entero, cuya fortaleza se encuentra en el protagonismo dinámico de sus ciudadanos. En la perspectiva social, contribuye al mejoramiento de las relaciones de convivencia entre la autoridad municipal y población en su conjunto.

Por todo lo anteriormente expuesto podemos resaltar que la Gobernanza es empleada desde varias perspectivas, pero todas cumplen de acuerdo a lo analizado, con la función principal de la gobernanza que es, consensuar para lograr metas y objetivos comunes que beneficien a la comunidad. A continuación, expondremos algunos de los trabajos previos realizados sobre gobernanza en el exterior.

En el contexto internacional algunos autores, aprecian la Gobernanza desde el punto de vista tecnológico, como Tomás, M & Cegarra, B (2016), quien en su artículo sobre actores y modelos de gobernanza en las Smart cities, toma como referencia la transformación que sufrió la ciudad de Barcelona entre el 2011 y 2015, debido a la prioridad que se les dio a las Alianzas Publica Privadas para intervenir en asuntos de desarrollo de la ciudad resaltando los conceptos de sostenibilidad, eficiencia y participación como algo fundamental en el modelo de ciudades inteligentes, para tal efecto recurrió al enfoque cualitativo, análisis documental y a la observación. Se realizaron 20 entrevistas semiestructuradas a los delegados municipales, especialistas y los grupos de referencia.

Del mismo modo Criado, J (2016) publicó un artículo sobre administraciones públicas en la era de la gobernanza inteligente, con el propósito de presentar fundamentos de la ascendencia de la tecnología en la función pública, el autor recurre al enfoque cualitativo con estudio de cuatro casos, las plataformas de crowdsourcing ciudadano (challenge.gov, Santandercitybrain) y las plataformas de colaboración abierta entre empleados públicos (github y novagob), el autor concluye que en el presente artículo se

pone en evidencia como los grandes cambios impactan directamente en la función pública y en las comunidades.

Reiterando lo expresado de gobernanza desde el punto de vista tecnológico, Lara R & Cerqueira, O (2017) reafirman esta percepción y resaltan la preponderancia que tiene la tecnología en la Gobernanza cuando publican su artículo, las ciudades en la gobernanza global multinivel: una aproximación teórica en México, con el propósito de reconocer el rol decisivo que desempeñan las ciudades en la gobernanza y su gran capacidad para cooperar e insertarse a nivel mundial, concluyendo que la gobernanza multinivel está constituida por múltiples actores en todos los niveles y espacios geográficos y que sin una buena imagen, capacidad e identidad no tuvieran el rol que actualmente desempeñan en el orden global, es este orden global el que es orientado por la tecnología y el uso de redes sociales. El autor se respalda en el enfoque cualitativo, en base a la experiencia vivida, análisis documental y la observación.

Otras apreciaciones sobre gobernanza, la relacionan con la solución de conflictos sociales, como Valdivieso, P (2017) que utiliza la gobernanza para solucionar problemas de riesgos medioambientales en Chile, con el objetivo de lograr una mejor comprensión de los aspectos del ordenamiento institucional que pueden influir en la gestión del entorno ambiental local, resaltando el consenso como la única forma de solución. El autor recurre al análisis mixto, en la parte cualitativa emplea el diseño de estudio de dos casos comunales y se apoya en el análisis de contenido para analizar y documentar contextos municipales. Las conclusiones arrojan que la amalgama de interacciones de diferente índole entre gestores y población trae como consecuencia diferentes comportamientos de los gestores municipales que no coadyuvan a la solución de conflictos.

Otro caso de solución de conflictos, lo presenta Trejo, M (2018), cuando indaga sobre el caso de las playas de Baja California, en el cual analiza, cómo influyen las organizaciones y los protagonistas que participan en la sucesión de responsabilidades decisorias y la forma en que se vincula este proceso con la gobernanza municipal, la autora emplea el enfoque cualitativo, empleando el diseño de estudio de caso, y análisis documental, también recurre a la entrevista semiestructurada y a la observación, la muestra elegida fue seleccionada por el método tipo bola de nieve de los representantes de los diferentes niveles de gestión y de la población en general. Concluye que la relación entre las organizaciones requiere de procedimientos que permitan una mejor coordinación y mayor participación para la solución a los problemas ecos ambientales.

Por su parte Miquel, M & Cazarín, A (2018) publicaron un artículo denominado gobernanza y desarrollo local en el municipio de Puebla en México con el propósito de analizar la gobernanza territorial en la comunidad de San Baltazar Tétela, para proponer soluciones a la administración de la Junta Auxiliar en la Panga Mónica II, de propiedad de la comunidad, resaltando la falta de liderazgo y de consenso entre los ciudadanos de la comunidad. El estudio se llevó a cabo teniendo en cuenta el enfoque de la investigación cualitativa, con diseño de estudio de caso, análisis documental, entrevistas y la observación.

Otro caso de empleo de la Gobernanza en la solución de conflictos es lo manifestado por Barón, M (2018) en su artículo sobre gobernanza en el ordenamiento territorial local: presencias y ausencias de la participación ciudadana con la finalidad de empoderar al ciudadano en su participación para la reorganización del territorio de Colombia, muestra los vínculos entre los gestores locales y la gran variedad de actores comprometidos con el ordenamiento territorial, es importante resaltar en este trabajo el rol que desempeña la concertación entre estas organizaciones para la mejor gestión del territorio. El autor se apoya en el enfoque cualitativo, descriptivo, hermenéutico.

Otro autor, como Fierro, C (2018) en su artículo sobre gobernanza del sector turístico en Nariño en Colombia realizado como parte de una investigación para identificar a los actores, normas, puntos de confluencia y los procesos, resalta el papel de la negociación y/o formas de consenso entre los diferentes protagonistas involucrados en la actividad del turismo para el mejoramiento de la gestión. El enfoque, el método, la técnica y los mecanismos para la consecución de información corresponden a la investigación cualitativa. Entrevista a actores claves del sector turístico y a la población en general.

La Gobernanza también se emplea como herramienta para mejorar la gestión pública en su aporte al desarrollo sostenible según lo refiere Rodríguez, M (2016), en su tesis referente a la promoción del desarrollo económico desde los municipios en la República Dominicana, donde propone implementar estrategias internas de desarrollo para integrar al país de manera competitiva en la globalización, resaltando la ausencia institucional, la utilización inapropiada de los bienes económicos escasos, la precaria situación de la ley, la participación inadecuada de la política y los reclamos ciudadanos como marcadas limitaciones que van a obstruir seriamente el papel de la gestión local. El método empleado corresponde al enfoque mixto, en el aspecto cualitativo se emplea la

entrevista abierta a funcionarios que tienen relación con el factor de desarrollo de República Dominicana como la coordinadora de la asociación de Municipios de la Región Cibao Norte.

En la misma dirección están los autores Díaz-Orueta, F; Pradel-Miquel, M & Loures, M (2018) cuando publicaron un artículo sobre la transformación de modelos de crecimiento y cohesión relacionados con la gobernanza, En conclusión y como resultado del análisis realizado se ha podido determinar que Barcelona y Madrid son dos modelos de gobernanza diferente, cada uno con sus propias particularidades, mientras que Barcelona se orientaba a una política redistributiva, Madrid se orientó hacia el neoliberalismo. Los investigadores recurrieron al método cualitativo, análisis documental, entrevistas y a la observación en el levantamiento de información.

Según lo apreciado en diferentes documentos de investigación, existen múltiples acepciones sobre Gobernanza, sin embargo, todas coinciden que el empleo de esta forma de gobierno fortalece la gestión pública, mejora las buenas relaciones entre el gobernante y la comunidad y fortalece la confianza.

Por lo que Portal, J (2016) en su artículo sobre control interno e integridad como elementos necesarios para la gobernanza pública en México, resalta el concepto de gobernanza como un conjunto de buenas prácticas y valores que orientan la función pública hacia la consecución de metas y objetivos, concluyendo que son los procedimientos de inspección de asuntos internos y de probidad los indicados para mejorar el comportamiento de las autoridades municipales y que este comportamiento está de acuerdo a lo que la ciudadanía espera de ellos. El investigador para llevar a cabo su investigación recurrió al enfoque cualitativo, análisis documental y entrevistas.

Otros autores, analizan la Gobernanza orientada en los lazos que unen a los diferentes niveles de gobierno y diferentes situaciones del quehacer cotidiano, como López, J (2017) en su tesis doctoral sobre gobernanza en la estrategia del proyecto urbano en la ciudad de San Luis de Potosí, México, propone analizar el modelo de gobernanza implementado desde la perspectiva de las políticas públicas a nivel global, nacional y local en el aspecto urbano. El enfoque empleado es el cualitativo, estudio de caso, con entrevistas semiestructuradas y análisis documental. El artículo concluye resaltando la compatibilidad de los objetivos del sector privado y los objetivos que se encontraban en la agenda de la administración pública.

Por último, Vegas, H (2017) en su artículo sobre Políticas públicas y gobernanza. Articulación para una gestión pública local autónoma sobre Venezuela analiza la fragilidad de las políticas públicas desde un punto de vista de los actores sociales participantes de estas políticas, enfatizando que una gestión es fructífera y productiva cuando las acciones de la gestión son abiertas y dispuestas a los ciudadanos. Para esta investigación se empleó el enfoque cualitativo, hermenéutico, se empleó la técnica de la entrevista y el método Delphi aplicado a alcaldes e investigadores, el autor concluye que los descubrimientos facilitan señalar como se pueden visualizar políticas públicas desde la perspectiva de la vida cotidiana y resaltan el rol de los actores más influyentes en la elaboración de una red o redes locales para un mejor desempeño de la gestión pública.

En el contexto local, también se conoce a la Gobernanza como un mecanismo para solucionar problemas Específicos y mejorar la Gestión Pública, es el caso de Rivera, F (2016), quien en su indagación científica para discernir sobre la problemática de la gobernanza que afecta seriamente a la participación ciudadana en la toma de decisiones, concluye que realmente existen indicios razonables que dificultan la participación de los pobladores en la toma de decisiones de la municipalidad de Villa María del Triunfo. El autor recurre al enfoque cualitativo, diseño de investigación documental.

Por su parte Mollo, M (2018), en su investigación sobre gobernanza en la solución de la recuperación del centro Histórico de Lima, confirma las limitaciones en la gestión municipal, multiplicidad de actores, incumplimiento de normas y el desconocimiento de los factores que causan estas disfunciones en la gestión pública. El estudio concluye que no todos los personajes involucrados tienen las mismas intenciones en la recuperación del Centro Histórico de Lima. Para la recaudación de información se recurrió al enfoque cualitativo, estudio de caso, orientada al análisis de tres unidades como la Municipalidad del Rímac, espacios interinstitucionales y el territorio.

Otro estudio que involucra a la gobernanza en el nivel local, lo presenta Flores, N (2017), en su investigación sobre el potencial político para la participación del adulto mayor en la gobernanza municipal, con el propósito de demostrar las posibilidades de los adultos mayores para contribuir con el gobierno municipal, concluyendo que existen reseñas para afirmar que esta población no asegura una gobernanza municipal en el distrito de Villa María del Triunfo. Para esta indagación se recurrió al enfoque cualitativo con diseño de investigación documental y al análisis de contenido.

Para concluir Tamayo, P (2020), en su tesis de maestría sobre seguridad urbana como derecho para una gobernanza desde la perspectiva fenomenológica hermenéutica en el distrito de Magdalena del Mar 2019, desarrolla el propósito de estudiar el involucramiento de la seguridad ciudadana en la gobernanza en el distrito, haciendo uso de la investigación cualitativa con diseño fenomenológico hermenéutico, con entrevistas a nueve personas entre vecinos, autoridades y profesionales. El trabajo concluye que la gobernanza y la seguridad ciudadana son dos categorías que contribuyen a la convivencia armónica de la población por lo tanto el involucramiento debe ser de la sociedad en su conjunto.

La gobernanza, percibida como la interacción entre diferentes actores que intervienen en la búsqueda de formas de consenso para una adecuada prestación de servicios públicos, es una nueva forma de gobernar que se está introduciendo en un mundo del cual no podemos aislarnos. Para encaminar una gobernanza responsable se debe tener en consideración los principales derechos y respeto por los pueblos, comunidades o personas, tanto en la práctica y políticas de gobierno donde se debe trabajar de la mano con los ciudadanos (Jansen, Kalas y Bicchieri, 2020; Sameen y Moshin, 2020).

La Gobernanza es un concepto contemporáneo, no por su origen sino por su vigencia en estos tiempos, introduciéndose debido a la sucesión de crisis gubernamentales presentadas en diferentes partes del mundo, presumiblemente es por esta razón que el mundo académico en busca de soluciones ha creído conveniente resaltar el concepto de gobernanza y aplicarlo a múltiples problemas y de forma particular a los eventos creados por las deficientes gestiones públicas, “la palabra gobernanza surge así, pues, de su letargo histórico, del olvido más absoluto, para (...) pasar a significar algo diferente y nuevo”. Bar, A (2011, p. 10). Entendemos por gobernanza que son funciones, estatutos procedimientos, normas, que permite ordenar una institución pública o privada para alcanzar sus objetivos propuestos (Yacuzzi, 2008; Apreda, 2014).

En la antigüedad, debido al estado natural en que el hombre se encontraba, las comunidades de ese entonces deciden organizarse para convenir su protección y prestación de servicios, deciden establecer normas y someterse a ellas reconociendo la existencia de una autoridad, poniendo de manifiesto la Teoría del Contrato Social, expuesta por Hobbes, Rousseau y Locke (XVII – XVIII), que podría considerarse como una forma de gobernanza en esa época.

Según la Real Academia de la Lengua (2019), el 21 de diciembre del 2000, la Real Academia Española decidió incluir en su vocabulario una nueva interpretación de Gobernanza, como: “Arte o manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía”, para Aguilar, V (2006) la Gobernanza o Gobernación considera la reorganización integral de la Gerencia Pública moderna, mejor dicho, la renovación de la capacidad de gobernar de un gobierno, pensando siempre en las situaciones complejas de un mañana incierto, como situaciones de crisis, escases de recursos, etc. (p. 11). También gobernar es la capacidad de organizar y solucionar los problemas de interés común que favorecen a la sociedad civil y desarrolla una economía favorable para el país (Zaharia, C; Tudorescu, N y Zaharia, I. 2010).

Según la Organización de las Naciones Unidas, “La gobernanza puede definirse como las diversas formas en las que las instituciones y los individuos se organizan en la gestión cotidiana de una ciudad, y los procesos utilizados para llevar a cabo de forma efectiva la agenda del desarrollo de una ciudad, a corto y a largo plazo” ONU-Habitat (2015).

Los seres humanos en su búsqueda de mejores formas de convivencia debido al abuso de los que ostentaban el poder, han ido agudizando su creatividad e ingenio para llegar a reflexionar sobre mejores formas de convivencia, muchas veces en estado natural y posteriormente de forma más civilizada, pero siempre con el mismo propósito buscar la equidad y/o la justicia social, lo que mejor convenga al ciudadano, es por esos motivos que en la introducción de la Declaración Universal de los derechos del hombre y del ciudadano resaltado por el portal electrónico de la biblioteca Cervantes (2018) la proclama, expresa, que: “la ignorancia, el olvido y el desprecio de los derechos del hombre son las únicas causas de las desgracias públicas y de la corrupción de los gobiernos”, con esta sentencia moral se crea un precedente que muchas personas todavía se resisten asumir en la magnitud de su dimensión.

Existen en la actualidad organismos transnacionales que cooperan y colaboran en mejorar la gestión pública, es así como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (1993) concibe a la Gobernanza, como el ejercicio gubernamental y de control de la población, relacionados por el empleo del potencial económico y social, mediante la aplicación de políticas públicas, creando un entorno adecuado para el

florecimiento económico y la distribución de dividendos en forma equilibrada. En este contexto global para introducir y aplicar la Gobernanza como un modelo de gobierno, se desarrolla la Agenda 2030 (ODS) un proyecto mundial más ambicioso adoptado por la comunidad internacional para erradicar la miseria, proteger el planeta y reducir el desequilibrio social.

En el Perú, se viene desarrollando formas de gestión que buscan superar la exclusión, la desigualdad, la inseguridad y las actitudes contrarias a las buenas formas de convivencia, es así que el Tribunal Constitucional (2015) destaca que en su apartado 44 de la Carta Magna, se dispone que el Estado, asegura, el cumplimiento sin restricciones de los derechos fundamentales en todo momento y en cualquier circunstancia, salvaguarda a los ciudadanos de las situaciones de vulnerabilidad, promoviendo el bien común sustentado en la justicia y en el engrandecimiento y prosperidad del país, posteriormente el Peru recurre a otro mecanismo para asegurar el desarrollo de nuestra sociedad como el Acuerdo Nacional (2002) aceptado como un acervo o compilación de decisiones consensuadas y direccionadas hacia la expansión económica y sustentable, afirmar su estabilidad política y reafirmar la búsqueda de un estado de bienestar y buenas relaciones entre todos los peruanos, al mismo tiempo el CEPLAN (2019), en la Vision del Peru al 2050, lo proyecta como una nación practicante de la democracia, integrado a la comunidad internacional y reorientado a un sino que avale y respalde de forma categórica la protección de la persona humana y de su dignidad (...) permitiéndonos la consecución de una vida con bienestar asegurando la consolidación de la familia.

Actualmente en el Perú se están desarrollando planes de acción de gobierno abierto, definiéndolo la Secretaria de Gestion Publica (2019) como un mecanismo que permite la interacción entre gobernante, sociedad y la gestión pública y que descansa sobre una base construida con transparencia, con acceso y relaciones de cooperación, colaboración y coordinación, este mecanismo también permite y promueve la intervención activa de la ciudadanía en la elaboración de proyectos, la aplicación de los mismos y la optimización de los SSPP municipales. Este paradigma se sostiene en cuatro factores claves, que son: Transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana y rendición de cuentas.

Por lo expuesto anteriormente, la importancia de la Gobernanza radica en el liderazgo, la voluntad política de querer ser diferente, de estar acorde con las nuevas tendencias, prevenir conflictos, es ponerse de acuerdo y participar juntos en la toma de

decisiones. Es buscar la convivencia pacífica y la confianza como garantía de una prestación adecuada de servicios públicos con calidad que garantice el bienestar y desarrollo humano.

En los diferentes documentos que existen sobre gobernanza resaltan según mi opinión la presencia de múltiples principios y/o aspectos, entre los más importantes podemos destacar al consenso, voluntad política y el liderazgo, empero no obstante la ONU establece que en el proceso de gobernanza participan la (a) transparencia, (b) participación ciudadana, (c) gobierno abierto, (d) gobierno electrónico, (e) eficiencia entre otros, confirmando lo anteriormente expuesto la Universidad Continental (2015) cuando hace mención a las Cartas Iberoamericanas sobre Gobernanza Publica, que establecen los elementos a tenerse en cuenta para esta forma de gobierno o de gestión, como son: (a) rol de la función pública, (b) buen gobierno o gobierno abierto, (c) gobierno electrónico, (d) calidad en la gestión, (e) participación ciudadana, (f) deberes y derechos de los ciudadanos. Lo mismo hace Osborne & Gaebler (1992), en su libro “la Reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público” donde establece 10 principios para una buena gestión pública, como: (a) espíritu empresarial, (b) innovación y divulgación, (c) esfuerzo de síntesis, (d) crisis y renovación, (e) redefinición de la gestión del gobierno, (f) gobierno propiedad de la gente, (g) competitividad, (h) gobierno inspirado en objetivos, (i) gobierno dirigido a resultados, (j) gobierno inspirado en el cliente.

Para el Libro Blanco de la Gobernanza Europea, el concepto designa las normas, procesos y comportamientos que influyen en el ejercicio de los poderes, especialmente desde el punto de vista de la (a) apertura, (b) participación, (c) rendición de cuentas, (d) eficiencia y (e) la coherencia definidos como los principios de la buena gobernanza, Bar, A (2011, p. 14).

Los aspectos mencionados anteriormente, deben ser tomados en cuenta para la gobernanza en la prestación de servicios públicos municipales, sin embargo es conveniente posicionarnos de acuerdo al tema que estamos tratando e introducirnos desde el punto de vista cotidiano y en base a una naturaleza empírica entender que por servicios públicos se define a “toda provisión de bienes materiales o intangibles que hace el estado en beneficio de una comunidad para la satisfacción en primera prioridad de las necesidades básicas y de otras necesidades complementarias en búsqueda del bienestar y

desarrollo humano”, a veces esta entrega de bienes y servicios se realiza en coalición con empresas privadas u otra organización.

Para el Diccionario Jurídico de la Real Academia Española (2019) el servicio es una acción que realiza el estado para satisfacer necesidades básicas y otras que no se refieran a bienes materiales, en el contexto administrativo, se refiere a la oferta que hace el estado o el sector privado para satisfacer una necesidad promovida por el interés mayoritario, al mismo tiempo la misma RAE, define al Servicio Público, como la “actividad más caracterizadora de las administraciones públicas que agrupa todas las organizaciones, actividades y funciones que tienen por objeto prestaciones de bienes y servicios en beneficio de los ciudadanos”.

Desde el punto de vista jurídico, Lazarte, J. E (2003, p.68 y 70) manifiesta que “el concepto de servicio público aparece originariamente, en Francia, como el elemento fundamental de la teoría del servicio público”, de esta manera, Dugüit citado por lazarte concibe al servicio público como la labor que realiza el estado para satisfacer necesidades de la población que deben ser supervisadas y controladas por ser interdependientes cuyo aseguramiento es de exclusividad del mismo.

Para Manuel María Diez, citado por Lazarte, J. E (2003, p. 76) expresa que, se entiende por servicio público: a una posible solución de una necesidad de la población la que se puede realizar en diversas manifestaciones ya sea por el mismo estado o por otras organizaciones, posteriormente el mismo Lazarte concluye: servicio público es la atención que brinda el estado y que puede generar recursos reservándose el gobierno la facultad de otorgarlo en concesión para su aprovechamiento económico.

Según Fernandez, J (2010, p.15) servicio público es el conjunto de actividades de carácter técnico ofrecidas por el estado con la intención de satisfacer necesidades de la ciudadanía de forma general, (...) estas actividades pueden realizarse o ser apoyadas por el mismo estado o por privados para el bienestar de todos, sin discriminación, sin embargo Jaques Rousseau, citado por Fernandez (2010, p.16) sentencia en el contrato social, que “desde el instante en que el servicio público deja de ser el principal interés de los ciudadanos y que prefieren servir en su bolsa antes que con su persona, el estado se encuentra ya cerca de su ruina”

Según la Organización Internacional del Trabajo (2019) el mejoramiento de la prestación de los servicios publicos pasa por poner en practica un constante dialogo entre

los responsables de los servicios y la población para diseñar o implementar recomendaciones que viabilicen el acceso inclusivo a un eficiente sistema prestador de servicios públicos para lo cual hay que tener en cuenta el rol de la tributación y otros medios de captación de recursos. La buena administración de los servicios públicos ayuda a mejorar la calidad de vida, ya que facilita los recursos necesarios para los ciudadanos (Scaramelli, Couto, Bueno, Souza, Vieira, y Ferreira, 2020; Silvestre, Catarino y Araujo, 2016).

Según Quevedo (1998), citado por Fabian, Gamarra & Zuñiga (2017,p.24) los servicios públicos se clasifican en dos grupos: a) Servicios Básicos domiciliarios b) Servicios Directos, los primeros son los que directamente tienen que ver con la solución a las necesidades básicas como el agua y alcantarillado, la luz, los segundos son contraprestaciones directas y permanentes del municipio generando ingresos, como la limpieza, parques y jardines, seguridad ciudadana etc.

Para Reyna & Ventura (2004, p.595 y 596), para la solución de necesidades de forma continuada y a discreción, el estado ha creado organizaciones, como dependencias dedicadas a realizar acciones para satisfacer la demanda mayoritaria, estas acciones se denominan “servicios públicos”, tales entidades nacen bajo lo dispuesto en la constitución y las leyes y se caracterizan, porque: a) Estas labores normalmente es una atribución del estado y la competencia es mínima siendo controlados y supervisadas en beneficio del fin social, b) Existen servicios que la forma más efectiva para llegar a la población es el monopolio del estado, no obstante, actualmente se ha dado acceso al sector privado, c) El control y la supervisión normalmente llamada regulación se realiza por la demanda de la población lo que incide directamente en tarifas, d) Su funcionamiento es permanente y continuo, e) Por la finalidad de su creación, siempre existen conflictos entre el estado y la empresa privada, f) Puede ser proveído por una entidad pública o privada, siempre con la supervisión y control del estado. Así mismo es vital y necesario conocer la eficiencia de los gobiernos locales o regionales en los gastos o inversiones para mejorar y mantener los servicios básicos en buen estado (Morán a Ayvar, 2020).

El mismo autor clasifica a los servicios públicos, como: a) Esenciales y no esenciales, b) Permanentes y esporádicos, c) Por su naturaleza en administrativos y públicos industriales y comerciales, d) Obligatorios y optativos, c) Por la forma de su gestión: directos e indirectos.

Según Achahui, L (2019), en el Artículo IV de la ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, en cuanto a su finalidad, se establece que “los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción” al mismo tiempo en el Artículo 32 indica que la prestación de servicios puede brindarse en dos modalidades, como: gestión directa y gestión indirecta.

Después de haber realizado un ejercicio conceptual sobre gobernanza y servicios públicos, pasamos a contextualizar el ámbito espacial del trabajo de investigación, resaltando que la presente indagación, se llevará a cabo en la Municipalidad del distrito de Pueblo Libre, que tiene como misión prestar servicios públicos a su población, de tal manera que garantice la seguridad y la participación para el desarrollo social y económico.

Pueblo Libre fue creado como distrito el 2 de enero de 1859 como Magdalena Vieja, siendo su primer alcalde don Pedro del Solar el año de 1873, posteriormente durante el gobierno de Manuel Prado, mediante Ley N° 9162 del 5 de septiembre de 1940, la Magdalena Vieja fue denominada con el nombre actual de Distrito de Pueblo Libre. Tiene un área de 4.77 km² y se ubica en la zona central oeste de la capital con una altitud 96 msnm. Según el Congreso de la República (2003), la municipalidad se organiza para el cumplimiento de su misión, en concejo municipal y la alcaldía, órganos de control institucional y procuraduría municipal, secretaria general, un gerente general y 6 gerencias.

Este trabajo se desarrolló con el propósito de comprender a la gobernanza como una forma de gobierno que puede enriquecer la gestión pública en un gobierno local, dando prioridad al involucramiento activo de los ciudadanos, la coparticipación en el proceso de toma de decisiones, la cooperación de la ciudadanía en la prestación de los servicios públicos y el afianzamiento de los niveles de coordinación. Otro punto de vista consideró una opción lógica, mejorar “el trabajo en equipo” porque al participar la población se tendrían mayores cursos de acción para optimizar ostensiblemente la prestación de servicios fortaleciendo la labor de los funcionarios públicos con la consecuente reafirmación de la confianza de sus ciudadanos para con sus autoridades.

Por lo expuesto y con el propósito de contribuir a mejorar la Gestión Pública Municipal en cuanto a la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre, se propuso desarrollar un trabajo de investigación para realizar un análisis

del estado de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre, incidiendo en los aspectos de Transparencia, Participación Ciudadana y rendición de cuentas como factores claves. Formulando la siguiente pregunta:

Problema General

¿Cómo es la situación de la Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre en el año 2019?

Y otros problemas específicos, como

PE1. ¿Cómo es la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019?

PE2. ¿Cuáles son los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019?

PE3. ¿En qué medida se aplican los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019?

Esta indagación científica, se propone impulsar una nueva forma de gobierno municipal para beneficio de todos los pobladores del distrito de Pueblo Libre, coadyuvando a la creación de nuevos espacios de gestión y de cogestión, estrechar y viabilizar las relaciones entre sociedad y autoridad municipal, donde prime el interés del vecino por sobre otro interés particular, al mismo tiempo mejorar la gestión pública municipal en todos sus aspectos, redundando en la transparencia, acceso de la información pública y participación ciudadana, como también actuando en la protección del entorno y/o espacios públicos, protección del patrimonio tangible e intangible y propiciando la convivencia pacífica y armónica entre todos los ciudadanos con el cumplimiento irrestricto de las normas legales enfatizando la protección de la flora y la fauna local.

Al mismo tiempo, este trabajo puede servir como un instrumento de consulta académica debido a la información obtenida de sus unidades de estudio que debido a su experiencia en la gestión pública y un riguroso análisis puede aportar nuevos conocimientos para un desarrollo humano inclusivo y sostenido.

Para la presentación de posibles soluciones al tema investigado, se ha establecido una dirección, como: los objetivos:

Objetivo General:

Analizar la situación de la Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.

Objetivos específicos

OE1. Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.

OE2. Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.

OE3. Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Los estudios científicos, siempre se realizan compartiendo experiencias con otros investigadores, a veces se trabaja en sociedad o en equipo, de forma colegiada, es lo que determina Wittrock, M (1989) al afirmar que, “una investigación se lleva a cabo dentro del contexto de comunidades científicas (...) de investigadores que comparten similares concepciones sobre determinados asuntos, métodos, técnicas (...), el término (...) para describir a estas comunidades (...) es el de paradigma” (p. 4), en el mismo sentido el mismo Wittrock citando a (SCHWAB, 1960/1978) reitera que “los científicos sociales realizan sus actividades de investigación dentro del marco de una escuela de pensamiento que define los objetivos, puntos de partida, métodos y concepciones interpretativas adecuados para sus investigaciones” (p. 6). Otra forma de concebir un paradigma está en la manera muy particular de comprender la existencia de una realidad social, ilustrarla y manejarla.

El termino paradigma fue inmortalizado por Kuhn en su libro Estructura de las Revoluciones Científicas al detectar oposición y desavenencias entre las sociedades académicas y los positivistas de la forma como apreciaban las orientaciones científicas y las cuestiones motivo de discusión, a esta situación (Kuhn, 1962, pp. 33 y ss.) citado por Marín, L (2007) la “consideró (...) como realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica” (p. 36). ¿Qué nos dice dicha definición?, que un paradigma es un compuesto de virtudes y conocimientos que pueden ser utilizados por el conjunto de una comunidad, de forma consciente e inconsciente.

La pesquisa científica, se sostiene en el paradigma interpretativo, enfoque cualitativo, el cual es respaldado por varios autores entre los más importantes tenemos Edmundo *Husserl*, Martin *Heidegger*, Herbert *Blúmer* y Alfred *Schütz*. Esta forma de apreciar un problema, nos induce a direccionar la indagación sobre las representaciones del comportamiento de las personas, para comprenderlo mediante la interpretación de la realidad o la experiencia vivida. Recurre a la comprensión del ejercicio social, a su aspecto subjetivo y a la interpretación de los fenómenos sociales.

El tipo y diseño de una indagación, tienen relación directa con el propósito que se pretende en la pesquisa, el cual sugiere que, para la obtención de información recurrir al

discurso de los actores para obtener sus apreciaciones, estas apreciaciones pueden ser derivadas de sus conocimientos, opiniones, conductas, emociones y sentimientos.

Según lo expuesto en líneas arriba, a la fenomenología la podemos considerar como una ciencia filosófica y también como un método y un diseño de la investigación cualitativa, cuando revisamos el diccionario de la RAE (2020) podemos observar que la palabra fenomenología presenta excepciones filosóficas, como “teoría de los fenómenos o de lo que aparece (...) método que partiendo de la descripción de las entidades y cosas presentes a la intuición intelectual, logra captar la esencia pura de dichas entidades que trascienden a la misma consciencia” esta última excepción es el concepto desarrollado por Edmund Husserl, que es la que nos interesa.

Pero ¿Qué es un fenómeno?, igualmente la RAE, establece que la palabra fenómeno, proviene del latín tardío como *phaenomēnon* 'síntoma', 'fenómeno astronómico', y este del gr. φαίνόμενον *phainómenon*, además la RAE afirma que fenómeno es toda manifestación que se hace presente a la consciencia de un sujeto y aparece como objeto de su percepción. En conclusión, podemos entender a la fenomenología como la disciplina filosófica que estudia los fenómenos sociales en cuanto son percibidos por los propios sujetos inmersos en determinada realidad.

Según Hernández, R & Mendoza, C. (2018, p. 48), el diseño fenomenológico tiene como intención “explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias”, con la fenomenología se explora, se describe y se comprende lo que los individuos tienen en común, de acuerdo con sus experiencias ante un determinado fenómeno, esto es confirmado por (Silverman, 2018; Wertz *et al.*, 2011; Norlyk y Harder, 2010; Esbensen, Swane, Hallberg y Thome, 2008; Kvåle, 2007 y O’Leary y Thorwick, 2006) citados por los mismos autores antes mencionados, es así que con este diseño, los inquisidores orientan su labor indagativa a trajinar personalmente el discurso obtenido de los protagonistas y sus cotidianidades vividas a través de la descripción y posterior interpretación de la información obtenida. La fenomenología entiende las experiencias vividas sobre un fenómeno específico (Irrarázaval, 2020; Cavallaro, 2017; Creswell y Poth, 2018).

La fenomenología como método, diseño o enfoque como le llaman algunos autores presenta dos líneas, la fenomenología empírica y la fenomenología hermenéutica; la primera se orienta hacia la epistemología para determinar cómo se va a conocer (método) y la segunda asume la dirección de la ontología, la realidad empírica (el ser). El concurrente estudio de indagación científica se perfila sobre el segundo enfoque fenomenológico, sustentado por Martín Heidegger. Sin embargo, mientras que la fenomenología trascendental o empírica describe, la fenomenología hermenéutica, interpreta esa descripción de la cotidianidad de la vida vivida por el ser humano. Heidegger no piensa la fenomenología como filosofía sino como un método.

2.2 Escenario de estudio

La pesquisa científica cualitativa tuvo como escenario la municipalidad y el distrito de Pueblo Libre, considerado entre los treinta distritos con un Índice de Desarrollo Humano alto, según el informe del Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo del 2019.

La municipalidad de Pueblo Libre, para el ejercicio de la gestión municipal diseña un organigrama de acuerdo a lo estipulado en la Ley general de municipalidades, donde adopta un dispositivo para dirigir, desarrollar, supervisar y controlar el funcionamiento de la municipalidad y el correcto desempeño de sus gerentes, se organiza en un concejo municipal constituido por el alcalde y los regidores, comité de vigilancia y control del presupuesto participativo, junta de delegados vecinales, comité distrital de seguridad ciudadana, plataforma de defensa civil, comisión ambiental municipal, comité de administración del programa vaso de leche. Cuenta con órganos de control y asesoramiento, doce gerencias y una gerencia municipal. El trabajo de investigación se realizó en los siguientes lugares: En algunas gerencias de la municipalidad, en el distrito en general y en las organizaciones de apoyo como son las juntas vecinales y otras organizaciones.

2.3. Participantes

El muestreo en el enfoque cualitativo, según Hernández & Mendoza (2019), “refleja las premisas del investigador acerca de lo que constituye una base de datos creíble, confiable y válida” (p. 424), en otras de sus intervenciones Hernández citado por Hernández & Mendoza (2019) afirma, que “los estudios cualitativos son artesanales, son trajes hechos a la medida de las circunstancias” (p. 428), se trata de investigaciones particulares que indagan sobre un problema específico, no representan a una mayoría, sociedad o

población, sino un hecho en particular donde intervenga el ser humano y sus interacciones con otros seres humanos. Para la muestra es factible el método de la saturación teórica, donde la información recopilada es suficiente (Ardila y Rueda, 2013; Aldiabat y Le Navenec, 2018; Nacimiento et al., 2018).

Existen diferentes tipos de muestras, una de ellas es la de “muestras diversas” o de “máxima variación” según Hernandez & Mendoza (2019, p. 387) esta muestra se puede emplear cuando se orienta el trabajo de investigación para exponer algunas perspectivas que grafiquen las dificultades existentes en la explicación de determinado fenómeno social o también para representar la diversidad de explicaciones al respecto. Otro tipo de muestra es por conveniencia, por la restricción de accesos y limitaciones en la libertad de movilización para búsqueda de información de los actores comprometidos.

Otro punto importante en la elección de la muestra es la selección de un informante clave para el desarrollo de la investigación, y debe ser elegido teniendo en cuenta algunos aspectos, como conocimiento del tema, experiencia, conocimiento de la gestión municipal, etc. En el caso de la presente investigación, la muestra se organizará en las siguientes unidades de análisis: a) tres gerentes de la municipalidad b) tres expertos en gestión pública y c) tres vecinos

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la entrevista como técnica y el cuestionario como instrumento. La elección de determinada técnica, así como el empleo de instrumentos tiene que guardar relación con el objeto de estudio, los objetivos que se persiguen en la investigación y la situación que comprende toda la investigación, Izcara, S (2014, p. 135). En la investigación cualitativa se emplean diversas técnicas e instrumentos para obtención de información, una de ellas puede ser la entrevista, que viene a ser una conversación o un diálogo profesional con una o más personas para un estudio analítico, Ruiz, J. I (2003, p. 165); es un diálogo directo y espontáneo dirigido hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los entrevistados respecto de sus experiencias (Taylor y Bodgan, 1998, p. 101) citado por Izcara, S (2014, p.145).

La entrevista en la investigación cualitativa es una técnica, que sirve según Balcazar, Gonzales Arratia, Gurrola & Moysen (2013, p.57) para obtener información cara a cara mediante un cuestionario y un guion técnico. Estos mismos autores citando a Taylor y Bogdan (1994) mencionan que existen tres tipos de entrevistas a profundidad

como historias de vida (...) aprendizaje sobre conocimientos y actividades que no se pueden observar directamente, los informantes en este caso las unidades de análisis y/o los sujetos motivo de investigación se convierten en los ojos y oídos del investigador proporcionando de acuerdo a su percepción la descripción de lo que sucede y como suceden los hechos y por último presentar una variedad de situaciones. Así mismo las entrevistas de los estudios fenomenológicos abordan información o datos subjetivos, para realizar interpretaciones dinámicamente abiertas (Mantiny, 2017; Morgan, 2018; O'Brien et al. 2014; Nuebauer, Witkop y Varpio, 2019).

Antes de desarrollar las entrevistas, se realizaron algunos pasos previos, como lo indica Maykut (1994) citado por Balcazar et al (2006, p. 64, 65, 66), como: a) Lluvia de ideas conjuntamente con los sujetos a quienes se entrevistó. b) Después de la lluvia de ideas se realizó una codificación abierta sumaria para extraer las categorías potenciales para la formulación del cuestionario de la entrevista. c) Formato del cuestionario, guía de entrevista. d) Se formularon preguntas abiertas; de acuerdo con Maykut (1994) citado por Balcazar et al (2006, p. 66) estas preguntas comprendieron las experiencias, opiniones, sentimientos, conocimientos, antecedentes y demografía.

2.5. Procedimiento

La presente investigación se desarrolló de acuerdo al siguiente procedimiento: La recolección de los datos se realizó mediante el empleo de la Red de Internet, el contacto se realizó de forma virtual, empleando las telecomunicaciones. Posteriormente se recurrió a la aplicación de técnicas de obtención de información, en este caso solo se realizó la entrevista con la solución a un cuestionario debido a las limitaciones y normas de seguridad por la situación de emergencia sanitaria que estamos viviendo.

La búsqueda y recolección de información consistió en la obtención de datos de diversas formas y diferentes fuentes, para posteriormente realizar una evaluación y análisis que se constituiría en información de cierto valor para una investigación científica, esta recopilación de información se pudo obtener de documentos impresos, visuales, audiovisuales y también cara a cara.

La recolección de información se llevó a cabo teniendo en cuenta las intervenciones necesarias que nos ha permitido un buen recaudo de información, incidiendo principalmente, en: a) acercamiento preliminar y sensibilización a los directivos de la organización para hacer de su conocimiento el proyecto y la importancia de las posturas

epistémicas a la que llegará al término del mismo. b) recopilación de información de forma virtual, enviando cuestionarios con preguntas que fueron desarrollados por los sujetos participantes en la investigación, dando particular atención al cumplimiento de los objetivos previstos c) posteriormente se enfatizó en los puntos donde se han presentado dudas, para lo cual se realizaron repreguntas.

2.6. Método de análisis de información

El método de análisis empleado se sustenta en el análisis general de la investigación cualitativa, en este caso consta de tres fases de análisis, una primera fase como la he llamado de extracción o depuración, una segunda fase de triangulación de sujetos, y otra tercera fase una triangulación de unidades de análisis para posteriormente culminar con un ejercicio hermenéutico teniendo como supuesto teórico a la fenomenología hermenéutica de Martin Heidegger.

Según Knobe & Lankshear (2005) el análisis de datos es la sucesión ordenada de una serie de tareas a realizarse con la información obtenida, reconociendo sus particularidades como definiciones, opiniones, emociones, sentimientos que modifican, cambian o refuerzan el conocimiento producido en base a un ejercicio hermenéutico (p. 35).

Por su lado la triangulación es “un proceso de reconstrucción de la interpretación de los datos desde varios ángulos o fuentes de datos” (Tójar Hurtado, 2006, p. 217) citado por Izcará, S (2014, p. 124, 125). Para Ruiz, J. I (2003, 112) la triangulación es una pericia metodológica para validar los datos obtenidos, contrastarlos, la cual merece particular atención y se debe desarrollar en todo el proceso de investigación cualitativa. La triangulación es estratégica para corroborar y dar mayor validez a los resultados cualitativos (Santos, Ribeiro, Ulisses, Pereira y Soares, 2020; Cox y Hassard, 2005)

En cuanto a la calidad de la investigación, esta se desarrolló considerando los aspectos del rigor científico, como lo expone Izcará, S (2014, p. 110), el rigor científico, dependerá si los resultados de la investigación pueden ser verificados y confirmados, si constituyen un aporte positivo al conocimiento y si son admitidos por la comunidad científica; para Patton (1990, p. 14), citado por Izcará, S (2014, p. 112) la validez del método cualitativo depende en gran medida en la habilidad, competencia, y rigor del investigador involucrado en el trabajo de campo, lo que se manifiesta en la profundidad del involucramiento del investigador en la realidad investigada y las formas en que se

obtuvo la información la que coadyuvaría a evitar subjetividades y aseguraría un Rigor relevante al que se pueda obtener en una investigación cuantitativa.

Para Baxter y Eyles (1997, pp. 511-518), citado por Izcara, S (2014, p. 124) en la investigación cualitativa resaltan cuatro elementos básicos de rigor en la investigación cualitativa, como: la credibilidad o contextualización apropiada de la situación, la transferencia o el empleo de las conclusiones a entornos diferentes, la formalidad o el uso correcto y formal de la información obtenida y la confirmabilidad o adaptabilidad del producto obtenido a los puntos de vista de los investigados. Una apreciación parecida tiene Hernandez, Baptista & Fernandez (2014, p. 453) quienes consideran cuatro aspectos, considerando la dependencia como la posibilidad de arribar a resultados parecidos con la obtención de datos equivalentes, no considera la formalidad en el uso correcto de la información.

2.7. Aspectos éticos

Con respecto al aspecto ético, el investigador deja constancia que la presente pesquisa es totalmente original y de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución 0089 de la UCV con respecto al porcentaje de similitud relacionado con el Turnitin y las normas sobre redacción de la American Psychological Association (APA).

Se formularon actas de consentimiento informado, cumplimiento estricto de la política de anonimato para el manejo de la información obtenida de parte de los informantes y de sus datos personales. Solicitud de autorización de acceso para levantamiento de información a la municipalidad expedida por la Universidad Cesar Vallejo. Cartas personales dirigidas a los participantes informándoles sobre la investigación científica en curso y las medidas sobre manejo de sus datos personales y profesionales, así como sus declaraciones. La información obtenida en la presente investigación será empleada solo con fines educativos.

III. RESULTADOS

Después de un largo proceso de análisis de la información recolectada, se puso en evidencia los hallazgos. Este trabajo realizado en una época sin precedentes nos ha permitido obtener incontables experiencias y muy cualitativas, por cierto, lo que enriquece aún más la dedicación puesta de manifiesto en la materialización de este trabajo y que es loable resaltarlo al darnos cuenta que muchas veces nuestros pensamientos se disipaban para orientarse sobre algo más esencial, la supervivencia, en una situación de miedo y sospechas muchas veces sin fundamento.

Las revelaciones que a continuación se van a narrar son producto de tres fases de análisis, una primera fase como la he denominado de extracción o depuración, una segunda fase de triangulación de sujetos, y otra tercera fase una triangulación de unidades de análisis, todas ellas integradas a un ejercicio hermenéutico.

Los resultados tienen como finalidad dar respuesta al objetivo general “Analizar la situación de Gobernanza en la Prestación de los Servicios Públicos en el distrito de Pueblo Libre año 2019”. Al analizar los hallazgos se ha podido constatar la confirmación de las categorías apriorísticas, sin embargo, durante el proceso de manipulación y comparaciones de los datos, surgieron algunas categorías emergentes como acción natural del proceso, como: comunicación efectiva, liderazgo público, participación activa en la toma de decisiones y alianzas estratégicas, estas categorías fueron determinadas después de un proceso de reducción teniendo en cuenta los siguientes aspectos: pertinencia y relevancia, para determinar si son adecuadas o guardan relación con el tema de estudio o si es importante incluirlas en la investigación.

La comunicación efectiva, como acción para emitir mensajes y que sean recibidos y comprendidos por alguien, asegurándose de que este último lo comprenda, además la comunicación es efectiva si logra el cambio de conducta, facilita el desarrollo de actividades y el cumplimiento de metas; en el distrito de Pueblo Libre, si bien de acuerdo a los resultados obtenidos existe una manifiesta declaración que se estaría recurriendo a la gobernanza para consolidar la gestión pública en beneficio de los vecinos del distrito de Pueblo Libre, esto podría resultar contradictorio, dado que ninguno de los entrevistados menciona al acceso a la información pública que tiene relación directa con el proceso de comunicación entre municipalidad – ciudadanía, clausula fundamental de una gestión municipal exitosa; es en estas condiciones que la comunicación efectiva

debería exhibirse verdaderamente como un pilar sobre el que se debería sostener una gestión municipal eficiente.

Así mismo el liderazgo público está relacionado directamente con el liderazgo transformacional, el cual se sustenta en la solución a las demandas básicas de los ciudadanos, persuadiendo a los seguidores para alcanzar los objetivos previstos, este tipo de liderazgo debería ser una cualidad fundamental y estar presente como una impronta del gestor público, sin embargo pese al discurso orientado hacia la gobernanza puesto de manifiesto por los funcionarios ediles con algunas excepciones sobre todo por especialistas y vecinos, se estima que no ha sido considerado con la claridad que debería resaltarse esta capacidad para un funcionario que tiene que ver con mejorar la vida y proteger el entorno de gran cantidad de personas.

Otra categoría que ha surgido del proceso de análisis es la participación activa en la toma de decisiones, esto en la actualidad es muy importante porque los ciudadanos han perdido la confianza en sus autoridades, en este sentido convocar a los vecinos para participar directamente de la toma de decisiones en la prestación de servicios públicos podría ser un gran ejemplo de desprendimiento y al mismo tiempo una decisión trascendental. En la actualidad la situación se caracteriza por una sucesión de cambios, las estructuras son más planas y menos jerarquizadas, existe mayor participación ciudadana, los ciudadanos expresan su disconformidad por la calidad de los servicios públicos, en estas condiciones es imprescindible que los vecinos participen activamente de la toma de decisiones en la prestación de los servicios públicos, para asegurar el interés ciudadano, esto tampoco se menciona en las declaraciones de los sujetos participantes o al menos es tocado superficialmente, por lo que debería incluirse en una posterior indagación.

Por último, otra de las categorías emergentes es la de Alianzas estratégicas, que son acciones de consenso entre el sector público y privado para su intervención en apoyo de la gestión municipal y así estar en condiciones de ofrecer servicios a los vecinos del distrito. Esta categoría emergente ha sido mencionada solo por un especialista, mientras que los otros participantes no han podido relacionar este concepto de gran importancia para la gobernanza. Lo que, si debemos considerar y resaltar es la participación vecinal, porque son ellos los vecinos los mejores aliados estratégicos que tiene la municipalidad, debido a que entre la gran cantidad de habitantes existe un potencial con las capacidades

y las competencias como para asegurar una eficiente gestión basada en la colaboración y coparticipación directa en la gestión de los servicios públicos.

Continuando con la exposición de los hallazgos y teniendo en cuenta los objetivos propuestos, se buscó en la depuración, extracción o reducción de la información las respuestas que se aproximen con mayor precisión a las preguntas motivo del planteamiento del problema.

Para esta indagación se propusieron tres objetivos específicos y un objetivo general, el primer objetivo específico “Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019”, se personificaba en cinco preguntas ante las cuales los sujetos participantes respondieron que conocen el concepto y la importancia de los servicios públicos, los funcionarios y los vecinos coinciden en que son actividades, los especialistas van más allá y los llaman competencias de que dispone una entidad estatal y todos sin excepción coinciden que se realizan para satisfacer necesidades de la población del distrito, estas actividades o competencias se debe brindar en un marco de inclusión social, sin discriminación de ninguna índole debido a que guardan relación directa con la vida de los ciudadanos y contribuyen directamente al desarrollo económico y social del distrito.

Realizan una breve descripción de como la municipalidad del distrito organiza los servicios públicos y resaltan que estos se organizan teniendo en cuenta de forma prioritaria la necesidad pública y el interés general, previo diagnóstico y planeamiento. Una vez realizada la concepción estratégica de la actividad y apreciación del presupuesto público, esta organización se materializa por intermedio de una disposición legal (ordenanza municipal) para posteriormente asignarle los recursos necesarios para su puesta en funcionamiento, como es el caso del servicio de seguridad ciudadana, previa necesidad de la población y después de un planeamiento se puso en funcionamiento el servicio de serenazgo primero, posteriormente tenemos el servicio de patrullaje integrado entre la Policía Nacional y lo serenos de la municipalidad distrital.

Una vez organizado el servicio público, corresponde apreciar el momento en que se materializa la entrega del bien o servicio, la parte en la que se recibe o la forma como se ejecuta el servicio, el procedimiento que evidencie el intercambio del servicio, si recurrimos al diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, prestar significa dar algo a otros para su empleo por determinado tiempo y al término del mismo lo retorne, en este caso se ha querido enfatizar lo que significa la palabra “prestar” o prestación como

acción de prestar y los sujetos han declarado de acuerdo a sus conocimientos y creencias que el significado de la prestación de servicio significa lo que nos dice la realidad “un intercambio de servicios” por un lado está el estado con la municipalidad como avanzada para hacer entrega de un bien sea este tangible o intangible y al frente tenemos al vecino que en su parte del intercambio entrega una contraprestación monetaria por el bien recibido.

Los entrevistados hacen énfasis en que la municipalidad del distrito para prestar un servicio tiene en cuenta la forma en que se va a realizar este. Si existe disponibilidad económica, la municipalidad lo asume con sus propios recursos, otros casos cuando la municipalidad cuenta con recursos insuficientes para la prestación del mismo, entonces tienen que recurrir a un emprendimiento publico privado, esta prestación se manifiesta mediante una cadena de valor como parte del proceso del servicio público, sin embargo, existe la posibilidad de que estos servicios no se hayan prestado adecuadamente o no lleguen a su destinatario de acuerdo a los requerimientos de los vecinos por lo que ellos mismos hacen conocer que estos servicios públicos se realizaron de forma muy básica con presencia en algunas áreas como es el mantenimiento de parques y jardines y áreas verdes y en otras áreas de forma esporádica como es el caso de la Seguridad Ciudadana.

A continuación, con respecto al segundo objetivo “Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019” podemos mencionar que este objetivo se alcanza al responder cuatro preguntas.

Las revelaciones que hacen los entrevistados a cerca de la gobernanza en el distrito son notables, manifiestan que esta gobernanza se refleja en los diferentes procesos que lleva a cabo la municipalidad, es esta gobernanza la que genera espacios de participación en un proceso acertado de toma de decisiones, es adoptar la forma artística de la gestión pública, el arte de gobernar, y esto significa organizar y hacer participar a todos los vecino organizados y no organizados, realizar actividades con eficacia, calidad, idoneidad y transparencia, todo esto orientado a una asignación eficiente, equilibrada y racional de los recursos, destinados a mejorar la vida común del ciudadano y fortalecer la democracia en un ambiente de continuo consenso para la búsqueda del bien común.

Los entrevistados presentan algunas divergencias en su descripción sobre los principios de gobernanza que practica la municipalidad en el distrito de Pueblo Libre, enfatizando con mayor propiedad los funcionarios de la municipalidad al manifestar que

los principios de gobernanza son los pilares de su gestión municipal, y son la transparencia, la rendición de cuentas, la participación, eficacia y eficiencia y competitividad los que concurren en cada una de sus acciones, contrastando con uno de ellos mismos que no puede precisarlos de esa manera sino como actividades que realiza la municipalidad, como son la promoción de la participación vecinal en el presupuesto participativo, y convocatorias a la ciudadanía para participar en la rendición de cuentas semestrales, por su parte los especialistas responden citando conceptos que pueden considerarse entre los principios, como dialogo, participación ciudadana, concertación, transparencia, eficiencia, planeación, integración, responsabilidad, no profundizan pero afirman según sus creencias conocer su significado por lo que aseguran que estos conceptos garantizan la competitividad y la eficacia de la gestión, resaltan la política de comunicación directa con el alcalde una vez por semana. Por su parte los mismos vecinos no logran distinguir los principios, no obstante, identifican al igual que las especialistas actividades como formas de interacción entre la gestión municipal y los vecinos.

La importancia del ejercicio de los principios de gobernanza en la gestión municipal permite que los ciudadanos a quienes llegan los múltiples servicios que brinda la municipalidad conozcan la idoneidad de los mismos, que los ciudadanos practiquen sus derechos sin menoscabo, participen sin restricciones en apoyo a la gestión municipal, estos principios contribuyen positivamente en la gestión de los servicios públicos, por ejemplo Pueblo libre en el año 2019, tuvo la menor tasa de criminalidad respecto a seguridad ciudadana, y se constituyó como uno de los distritos donde vivir es más agradable y seguro, por otro lado afirman la confianza ciudadana, promueven la integración publica privada, fomentan cambios de actitud asumiendo con responsabilidad los compromisos de campaña.

Con respecto a la promoción de los principios de gobernanza en el distrito y por información de los funcionarios municipales, la municipalidad no recurre a la publicidad en medios de comunicación masiva, recurre a su desempeño como facilitador de la vida de los vecinos, recurre al código de ética de la gestión pública ley 27815, es por eso y en su compromiso que tiene para con la comunidad del distrito ha establecido vínculos efectivos de articulación, participación y colaboración con organizaciones públicas y privadas y vecinales, capacitando y convocando a reuniones para fortalecimiento de las capacidades de los delegados, presidentes de juntas vecinales, vecinos y comerciantes a través de talleres, foros, sesiones de concejo, rendiciones de cuentas. Otros mecanismos

de promoción de la gobernanza es el incentivo a la comunidad mediante el pago puntual de arbitrios y otros pagos puntuales. Por su parte los especialistas y los vecinos desconocen como promueve la municipalidad los principios de gobernanza y en su lugar aducen observar publicidad en algunos lugares donde se concentra gran cantidad de personas convocando a la participación en el presupuesto participativo.

Con respecto al tercer objetivo “Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019”, los funcionarios manifiestan que los principios de gobernanza intervienen de forma decisiva en la gestión municipal y de forma particular en la prestación de los servicios públicos, incidiendo en la correcta administración de los recursos, logrando alcanzar las metas programadas sobre mejora de la gestión municipal año 2019, lo que se convierte en requisito para la transferencia de recursos adicionales. Por su parte los participantes especialistas tienen opiniones contradictorias mientras unos expresan que los principios de gobernanza intervienen directamente a través de los mecanismos de rendición de cuentas, en la solución efectiva de los requerimientos de la ciudadanía, en la promoción continua de mejores prácticas de gestión, otros observaron que no se percibe esta intervención, pero si, resaltaron que la municipalidad promueve la participación vecinal, en otro momento los vecinos de la comunidad como involucrados directamente en apoyo a la gestión señalaron que la municipalidad hace buen uso y sin discriminación del FONCOMUN.

Con respecto a la consideración de los vecinos para su involucramiento en el proceso de toma de decisiones para la prestación de servicios públicos, de forma concurrente manifestaron que no existe una norma formal para considerar a los vecinos en el proceso de toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos, sin embargo, la actual gestión municipal en la opinión de los funcionarios municipales los considera como aliados estratégicos e indican que gracias al apoyo vecinal logran medir la eficiencia y eficacia de la gestión municipal. Los especialistas y los vecinos por su parte entran en contradicción cuando manifiestan que no se considera a los vecinos en las decisiones sobre prestación de servicios municipales, lo que sí existe es trabajo con las juntas vecinales.

Con respecto al Objetivo General “Analizar la situación de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019”, y después de analizar el discurso de los entrevistados podemos concluir que de acuerdo a

lo expuesto la situación de gobernanza se encuentra representada por la forma como los entrevistados conocen los servicios públicos, opinan sobre la gobernanza, describen sus principios y explican cómo intervienen estos en la prestación de los servicios públicos. Los funcionarios refieren que los servicios públicos en el distrito de Pueblo Libre son actividades y/o prestaciones que realiza el estado en este caso la municipalidad a la ciudadanía del distrito. Un especialista va más allá y los resalta como competencias inherentes a la función municipal y todos sin excepción convergen en que existen para satisfacer las necesidades de la colectividad, resaltan que son inclusivos y sus funcionarios municipales cuentan con emoción social para la atención de las demandas vecinales.

Describen claramente como la gobernanza interviene directamente en la prestación de servicios volviéndolos más eficientes y son sus principios como la transparencia, rendición de cuentas, eficacia, integridad, participación, coherencia, etc., el reflejo de los diferentes procesos municipales, generando espacios de participación con todas las organizaciones y vecinos de forma individual y organizada, algunos especialistas señalan que la práctica de la gobernanza es un arte para poner a disposición de los ciudadanos los recursos eficientemente administrados, mejorar notablemente la vida cotidiana de los vecinos, fortalecer la democracia y buscar el bien común, por lo que es necesario su continua promoción, la que se ve implementada en efectivos mecanismos de participación, concertación, diálogo y consenso. Esto se contradice con lo que expresan los vecinos al manifestar su disconformidad con el accionar de la municipalidad, señalando que la gobernanza es un término desconocido para los ciudadanos del distrito.

Explican con detalles como los principios de gobernanza intervienen de forma decisiva en la prestación de los servicios públicos, resaltando que, en el 2019, la comuna distrital logro presupuesto adicional con el cumplimiento de metas de mejora de la gestión municipal, esta manifestación de los funcionarios se contradice con la opinión de algunos especialistas que manifiestan que no se percibe, aclarando que lo que sí existe es la participación vecinal.

Sin embargo, se percibe una separación entre el discurso y la realidad, al ser más diligentes en el análisis pudimos constatar que ninguno de los entrevistados ha mencionado el acceso a la información pública que es un principio fundamental para tener al vecino informado sobre las acciones, alguno que otro entrevistado deslizo la palabra liderazgo público, participación activa en la toma de decisiones y alianzas estratégicas,

no resaltaron la intervención de la tecnología, lo que nos hace presumir que estos se encuentran incluidos dentro de los principios anteriormente expuestos por los declarantes.

Las categorías mencionadas en el párrafo anterior se generaron de forma natural en el proceso de análisis, son muy importantes en la gobernanza, porque sin información y/o sin comunicación efectiva las personas o funcionarios no podrían organizarse por la dificultad o limitación en las coordinaciones, sin participación activa de los vecinos en el proceso de toma de decisiones no se tendría otra opinión o perspectiva de la situación particularmente de los interesados que son los consumidores de los servicios que presta la municipalidad, sin alianzas estratégicas la misma municipalidad limitaría su desempeño, y lo más importante que sin un liderazgo público no existirá la voluntad para conducir un proceso donde todos los ciudadanos intervengan en las decisiones sobre la prestación de servicios y por último la tecnología que en estos tiempos es la que marca la pauta en todas las acciones humanas y de forma especial en la gestión pública.

IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general “Analizar la situación de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019”, podemos evidenciar que, para la Real Academia Española, la palabra situación es definida como la intervención de elementos o coyunturas que pueden afectar a personas, el entorno ambiental o geográfico, al tiempo y a las condiciones que intervienen.

Después de haber concluido la investigación se puede graficar que la situación de gobernanza en la prestación de servicios en el distrito está constituida por la municipalidad, la ciudadanía, el sector privado y el entorno, otros factores como las condiciones en que se desarrolla y su interacción entre ellos. Del análisis realizado se ha podido constatar que ninguno de los entrevistados señala a la tecnología como parte de la situación de gobernanza que debería existir como la menciona Tomas, M & Cegarra, B (2016), en su artículo sobre actores y modelos de gobernanza en las Smart Cities, donde resalta la prioridad que se les dio a las alianzas publicas privadas como actores y al uso de la tecnología como modelo impulsor de los grandes cambios en la ciudad de Barcelona.

Ninguno de los entrevistados se refiere a la tecnología como un factor de mucha influencia en la función pública como lo resalta Criado, J (2016) en su artículo sobre administraciones públicas en la era de la gobernanza inteligente señalando como el empleo de plataformas virtuales como crowdsourcing ciudadano y de colaboración abierta entre empleados públicos pueden contribuir decisivamente en el excelente desempeño municipal. Es el uso de las TIC lo que debería implantarse en la gestión municipal, y debe ser un objetivo prioritario, generalizar su uso y participación de parte de los funcionarios y ciudadanía en general, crear plataformas donde la misma ciudadanía colabore y coopere en la solución a los diferentes problemas derivados de la prestación de los servicios públicos, otro punto importante que tampoco es señalado en la respuestas de los entrevistados es el modelo de cogestión entre las Alianzas públicas privadas y la actual gestión municipal y que servicios públicos se encuentran en esta situación.

Son la tecnología y las alianzas público privadas parte de la situación de gobernanza que no tuvieron en cuenta los entrevistados al momento de responder, por lo que esto contribuye a la discusión.

Otro punto importante que es motivo de discusión es la parte de las categorías emergentes como son la comunicación efectiva, el liderazgo público, la participación activa en la toma de decisiones y las alianzas estratégicas.

En la gobernanza como estilo de gobierno ya no prevalece la jerarquía sino más bien la conducida por las cualidades de un liderazgo público de una organización horizontal, a esto Lara, R & Cerqueira, O (2017) vuelve a incidir sobre el rol decisivo que asumen las ciudades por su cooperación y su gran potencial para imponerse internacionalmente en un orden global, el que está orientado por la tecnología y el uso de redes sociales, pero para poner de manifiesto toda esta sucesión de hechos dirigidos a mejorar el nivel de vida de los ciudadanos se necesita liderazgo público, así lo resalta Miquel, M & Cazarín, A (2018) en su artículo sobre gobernanza y desarrollo local en el municipio de Puebla en México con el propósito de analizar la gobernanza territorial donde reflexiona que la falta de liderazgo y de consenso entre los ciudadanos de la comunidad dificulta la aplicación de propuestas en la administración de determinados recursos. Es este liderazgo el que pone en práctica la solución de las necesidades intrínsecamente humanas y de alto nivel, convenciendo a sus subordinados para que las persigan. Es tener la voluntad para inducir a la población a participar en la producción de su propio bienestar y progreso.

Reiterando el rol de las alianzas estratégicas estas guardan relación con las alianzas públicas privadas, que, según López, J (2017) en su tesis al analizar el modelo de gobernanza implementado desde la perspectiva de las políticas públicas a nivel global, nacional y local en el aspecto urbano subraya lo fundamental que resulta la compatibilidad de los objetivos del sector privado y los objetivos de la agenda pública, eso significa que existe consenso entre el sector público y privado para intervenir de forma conjunta en apoyo de la gestión municipal y de ambos, sin estas coaliciones el desarrollo sustentable de un distrito como es el caso de Pueblo Libre estaría limitado por un tiempo indeterminado, por lo que sería bueno considerarlo dentro de la Gestión Municipal, esto corrobora lo indicado por la ONU – Hábitat (2015) cuando se refiere a las diferentes adaptaciones en que un distrito en base a sus ciudadanos y organizaciones formales e informales pueden disponerse de forma consensuada para gestionar su propia vida cotidiana y participar activamente en los procesos de prestación de servicios públicos. Una de las alianzas estratégicas a considerar y tener en cuenta son los vecinos quienes se constituyen en verdaderos aliados de la gestión municipal por lo que el líder municipal,

debe orientar todo su esfuerzo a persuadirlos de su apoyo con gestos y acciones a fin de conseguir su apoyo incondicional, porque de ellos depende incluso su permanencia en el puesto.

Otra categoría es la comunicación efectiva que coincide con uno de los principios mencionados por Osborne & Gaebler (1992), en su libro “la Reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público”, en donde resalta la necesidad de hacer modificaciones que llamen la atención del público y vecinos del distrito y que estas lleguen hasta el lugar más alejado y a todos los estamentos sin excepción mediante un plan de difusión o de comunicación efectiva, mientras tanto ya se realiza en el distrito un acercamiento comunicacional entre el alcalde y sus vecinos mediante la comunicación directa cara a cara una vez por semana lo que permite a la gestión local reaccionar adecuadamente en algunos casos a las demandas de los ciudadanos.

La comunicación efectiva es la emisión de mensajes hacia los ciudadanos, asegurándose de que hasta el último de estos los entienda, si bien esta categoría emergente no figura como principio de gobernanza y no es refrendado por ninguna organización transnacional, es conveniente resaltarlo por su importancia, sin una comunicación efectiva no existirá buen gobierno, la comunicación incluye directamente en el mando y dirección y en las acciones de coordinación y control, es por eso que las organizaciones del sector privado cuentan con planes de comunicación efectiva y medios de comunicación potentes para poder hacer llegar hasta el más mínimo mensaje al último de sus trabajadores, la comunicación debe ser considerada un servicio público debido a que resalta la necesidad de la colectividad por informarse, como lo reseña Reyna, L & Ventura, K (2004, p.595 y 596), al afirmar que el estado ha creado organizaciones, como dependencias dedicadas a realizar acciones para satisfacer la demanda mayoritaria, estas acciones se denominan “servicios públicos”, es esta demanda de comunicación para la población que la hace constituirse en una necesidad pública. En un ejercicio de interpretación hermenéutico, la comunicación resalta como demanda insatisfecha de los ciudadanos del distrito.

La participación activa en la toma de decisiones coincide con lo expuesto en el Libro Blanco de la Gobernanza Europea, sobre la participación, concebida en el incremento sustantivo del compromiso de los vecinos en todas las fases del proceso de prestación de servicios públicos, desde la aparición de la idea hasta la puesta en ejecución de la política pública Bar, A (2011, p. 14). La participación de los vecinos en la toma de

decisiones en la prestación de los servicios públicos tiene dos excepciones: como propia iniciativa del funcionario público o por presión de los mismos vecinos en ambos casos tiene que ser el resultado de concertación y de consenso debidamente concebidos.

Es la participación activa de los vecinos en la toma de decisiones y el liderazgo público, dos categorías que contribuyen eficazmente en la situación de gobernanza, porque sin liderazgo no existirían organizaciones sino muchedumbres descontroladas, es este liderazgo quien tiene la atribución y la voluntad de ejercer coerción para que los vecinos del distrito de Pueblo Libre participen de forma activa en el proceso de toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos, así lo reitera Miquel, M & Cazarín, A (2018) al señalar que sin liderazgo y falta de consenso entre los vecinos, las dificultades para la solución de problemas perdurarian en el tiempo.

En relación al objetivo Específico 1 “Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019”, los entrevistados coinciden en cuanto a su injerencia con los servicios públicos y coinciden con la Real Academia Española (2019) en su conceptualización de servicio como una acción que realiza el estado para satisfacer necesidades básicas, al mismo tiempo coinciden con la Ley Orgánica de Municipalidades con lo que resalta el artículo IV, al establecer que es la municipalidad la que en representación del vecindario promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción, sin embargo al coincidir sobre lo que la ley manda, no significa que ellos intervengan directamente sobre la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre.

Continuando con la discusión del análisis realizado, los entrevistados exponen mínimas diferencias respecto a la prestación de servicios públicos pero coinciden con lo analizado y confirmado por la Real Academia de la Lengua Española, prestar significa dar algo a otros para su empleo por determinado tiempo y al término del mismo lo retorne, es así como se realiza la prestación de servicios en el distrito de Pueblo Libre, los servicios son prestados a cambio de una contraprestación justa sin fines de lucro. En cuanto a cómo se realiza la prestación de los servicios públicos en pueblo libre coinciden que se realizan de forma directa ya sea por la propia municipalidad o por tercerización en cuanto la municipalidad no cuente con el presupuesto, esta tercerización no corresponde a una alianza pública privada pero si guardan relación con los acuerdos entre la municipalidad

y el empresariado para ofrecer los servicios que el estado no puede brindar y también como una forma de promover el desarrollo socioeconómico del distrito.

Lo que resalta y se repite en toda la información recopilada es la falta de difusión de las acciones que lleva a cabo la municipalidad a gran parte de la población, sin embargo, existen dos cuestiones a tener en cuenta, que la municipalidad tenga limitaciones en su difusión o exista desinterés de parte de la población por informarse, lo que podría ser motivo de investigación en otra oportunidad.

A continuación, con respecto al segundo objetivo específico “Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019”, en primer lugar, el propósito de la investigación fue informarse sobre cuál sería la opinión que los entrevistados argumentarían ante la pregunta ¿En su opinión que entienden por gobernanza?, la respuesta ha sido categórica, de parte de los funcionarios de la municipalidad y coincide con lo establecido por Bar, A (2011, p. 14) al mencionar como la Comisión Europea define a la gobernanza como el conjunto de normas, procesos y comportamientos que influyen en el ejercicio de los poderes, enfatizan que es el comportamiento de los dirigentes el que dirige la gestión pública en beneficio de los gobernados, este comportamiento exige mayor participación y transparencia en sus acciones. Los especialistas no se quedan atrás y confirman lo declarado por los funcionarios, sin embargo, uno de ellos se refiere a la gobernanza como que es un “termino nuevo y poco conocido”, los vecinos no hablan de gobernanza, pero, indican acciones resaltando que se trata de gobernanza y lo aprecian como tal en la participación vecinal.

En esta parte de la investigación para alcanzar el 2do objetivo específico, es notable resaltar y al mismo tiempo distinguir, reitero, entre el discurso y la realidad, el discurso afirma que la gobernanza en el distrito de Pueblo Libre es el reflejo de los diferentes procesos y la que genera espacios de concertación y participación, sin embargo el problema se repite, falta de difusión o la población no desea o no quiere involucrarse activamente en los asuntos municipales, dejando a los responsables de la gestión municipal para que solucionen todos los problemas de la comunidad, lo que dificultaría la labor ya de por si en un distrito que cuenta con más de cien parques y casi cien mil habitantes, esto no significa tampoco que no se practique la gobernanza como una característica de la gestión municipal en el distrito pero con una mejor difusión y mejor

utilización de los presidentes de juntas vecinales se lograría mayor involucramiento y facilitaría la labor municipal.

Para que los vecinos se involucre de forma más activa en la gestión de los servicios públicos, la OIT (2019) reitera que el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos pasa por poner en práctica un constante diálogo entre los responsables de los servicios y la población para diseñar o implementar recomendaciones que viabilicen el acceso inclusivo a un eficiente sistema prestador de servicios públicos para lo cual hay que tener en cuenta el rol de la tributación y otros medios de captación de recursos.

En cuanto a los principios de gobernanza los funcionarios reiteran que son características de su gestión practicar la transparencia y la rendición de cuentas coinciden con Bar, A (2011, p. 14) en cuanto a los principios de gobernanza establecido en el libro blanco de la Unión Europea, como son: apertura, comprendida como transparencia la que se refleja en la rendición de cuentas de forma semestral y en asamblea pública, aquí se reitera nuevamente la comunicación como una forma de llegar a los vecinos, empleando el lenguaje llano, que sea entendido por ellos.

Como parte de un plan de comunicaciones existe en la municipalidad como política municipal la comunicación directa cara a cara una vez por semana entre el alcalde con todos los gerentes públicos y los vecinos. Participación, involucramiento total de la ciudadanía en todo el proceso de la prestación de los servicios públicos, en este aspecto todavía existe una brecha perceptible para el investigador, debido al conocimiento mediante las redes sociales sobre la inoportuna asistencia en cuanto al servicios de serenazgo, mantenimiento de parques y jardines y otros servicios; responsabilidad, cumplimiento puntual de sus funciones y cumplimiento de las promesas de campaña; eficacia en la administración correcta de los recursos de la municipalidad; y coherencia, comprendida como la relación recíproca entre el decir y el actuar, la autoridad municipal trata en todo momento de asumir con criterio su rol de autoridad municipal encargada del bienestar de un distrito con un índice de desarrollo humano alto.

Con respecto al tercer objetivo específico “Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019”, nuevamente el discurso y la realidad, los funcionarios tienen un discurso pro gestión y la realidad demuestra que este discurso no llega a todo Pueblo Libre, lo que si es necesario resaltar es que los presidentes de juntas vecinales tienen conocimiento del accionar del municipio, mientras que otros sectores no

identifican a los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de servicios públicos, eso queda evidenciado por las discrepancias que existen entre funcionarios, especialistas y vecinos aunque no son muy distantes estas discrepancias pero si resaltan la dificultad para reconocer de forma clara como intervienen estos principios, por su parte los funcionarios resaltan que los principios de gobernanza inciden directamente en la gestión municipal y de forma particular en la prestación de los servicios públicos, resaltando que son los principios los que inciden en la correcta administración de los recursos públicos con que cuenta la municipalidad, esto se contradice en vista de que a la fecha no existe algún vecino que participe directamente en la gestión o cogestión de los servicios públicos, lo que si resaltan los vecinos es su participación como junta vecinal en los diferentes tareas que realizan en pro de su vecindad, pero esta información no llega a la mayoría de los vecinos. Los vecinos y sus directivas vecinales participan en elecciones de delegados, elecciones para juntas vecinales, para participar en el presupuesto participativo en los programas sociales, etc.

Por su parte la municipalidad atribuye el adjetivo de aliados a los vecinos, coincidiendo con lo anteriormente expresado con respecto a las alianzas estratégicas que debe constituir la municipalidad con todos los ciudadanos y de forma particular con organizaciones privadas con fines de lucro y sin fines de lucro. Los especialistas y vecinos no atribuyen ese adjetivo de aliados a los vecinos, simplemente manifiestan que la municipalidad los considera como colaboradores.

V. CONCLUSIONES

La intención del presente capítulo es tener en cuenta ciertas consideraciones finales que ayuden a complementar los resultados a los que se ha llegado y al mismo tiempo sirvan de apoyo para investigaciones posteriores. Las conclusiones a la que se ha llegado en el presente trabajo de investigación están relacionadas con los objetivos, discurso de los participantes, aspectos no considerados por los participantes y categorías emergentes.

Primera conclusión. Los entrevistados demostraron poseer un claro significado sobre “prestación de servicios públicos”, todos coinciden que servicios públicos son acciones o prestaciones que realiza el estado en este caso la municipalidad para atender demandas colectivas del distrito, concuerdan unos más que otros sobre los servicios que presta la municipalidad a la comunidad y que están relacionados con saneamiento; tránsito; educación, cultura y deporte; abastecimiento y comercialización de productos y servicios; programas sociales; seguridad ciudadana y promoción del desarrollo económico del distrito, argumentan claramente sobre lo que significa la prestación de servicios públicos y como se lleva a cabo esa actividad. Todos los entrevistados coinciden en sus argumentos lo que evidencia interés por involucrarse en la gestión de los servicios públicos de su distrito.

Segunda conclusión. Las opiniones sobre gobernanza han sido contundentes, todos los entrevistados hacen revelaciones persuasivas sobre el significado de la gobernanza en el distrito de Pueblo Libre e inclusive profundizan en sus apreciaciones como lo hacen los funcionarios municipales al manifestar que es la gobernanza la que se pone de manifiesto en cada uno de los procesos que realiza la municipalidad, suscitando espacios de participación ciudadana, motivando e incentivando a los vecinos mediante diferentes formas para asegurar la recaudación y su participación en los diferentes comités vecinales, con esto podríamos determinar que existe predisposición de la municipalidad para mejorar la vida común del ciudadano del distrito, fortalecer la democracia promoviendo el diálogo y la concertación en búsqueda del bien común. Sin embargo, es conveniente reflexionar sobre el discurso utilizado que muchas veces no coincide con la realidad.

Tercera conclusión. Existen discrepancias para describir los principios de gobernanza que practica la municipalidad, unos funcionarios argumentan un significado claro de la transparencia, la rendición de cuentas, la participación, eficacia y eficiencia y competitividad señalando que estos son los pilares fundamentales de su gestión, uno de

ellos no logra concebirlas de esa manera y señala que son actividades que realiza la municipalidad, los especialistas los señalan también como actividades y los vecinos no logran distinguir los principios, no obstante, identifican al igual que las especialistas actividades como formas de interacción entre la gestión municipal y los vecinos.

Cuarta conclusión. Con respecto al discurso de los funcionarios, este se orienta hacia un discurso publicitario que trata de persuadirnos sobre determinado producto, sin embargo al contrastarlo con la realidad no encontramos alguna aproximación, por los siguientes motivos: la situación de la prestación de los servicios públicos no ha sufrido variación alguna con respecto años anteriores, los vecinos como aliados de la gestión municipal no participan en la gestión de los servicios públicos y la gobernanza justamente busca involucrarlos en la “gestión cotidiana de la ciudad y en los procesos” es precisamente lo que la municipalidad a la fecha no ha realizado.

Quinta conclusión. Algunos principios que no ha sido considerado por los entrevistados, son “el acceso a la información pública” y “gobierno electrónico”, el primero tiene relación con la comunicación efectiva y el segundo con la tecnología, pero ambos principios dependen de la tecnología y de las Tics, sin embargo entre las categorías emergentes surgen comunicación efectiva, liderazgo público, alianzas publicas privadas y participación activa en la toma de decisiones, la importancia de estos principios radica en que sin comunicación e información no puede existir organización, sin liderazgo público no existiría voluntad para realizar los cambios necesarios y cumplimiento de metas, sin aliados estratégicos y la participación activa de la población la gestión municipal y particularmente la prestación de servicios públicos se verá limitado afectando las condiciones de vida de la población.

Sexta conclusión. La situación de la gobernanza en la prestación de los servicios públicos en el distrito de Pueblo libre se desarrolla en forma limitada con la aplicación de algunos principios como son el principio de transparencia, rendición de cuentas, participación vecinal, eficacia y eficiencia, esto sucede debido a un incipiente conocimiento de este estilo de gestión, por una difusión focalizada, por un involucramiento parcializado de los actores que intervienen de forma directa en la gestión municipal y/o por desinterés de los ciudadanos.

VI. RECOMENDACIONES

La intención del presente capítulo es formular formas de acción que nos ayuden a reorientar la gestión pública hacia una cultura de gobernanza en la gestión pública y de forma particular en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito.

Primera recomendación. Realizar un programa de afianzamiento de capacidades para uniformar criterios sobre la percepción y concepción que tienen los funcionarios de la municipalidad sobre los principios de gobernanza, comunicación efectiva y liderazgo público, este programa debe considerar inclusive a los presidentes de Juntas Vecinales y otros participantes de organizaciones interesadas en interactuar con la autoridad municipal.

Segunda recomendación. Realizar asambleas públicas, foros, seminarios, simposios para fomentar la discusión sobre los principios de gobernanza y como intervienen estos en la gestión pública.

Tercera recomendación. Realizar una campaña informativa para crear conciencia de gobernanza en la comunidad del distrito, para lo cual deberá convocar a todos los medios de comunicación masiva locales, para diseñar una campaña informativa con la finalidad de cambiar, modificar o reforzar su actitud con respecto a una nueva forma de gobierno local, que propicie un cambio positivo en la comunidad del distrito y también difundir el trabajo realizado por la gestión municipal.

Cuarta recomendación. Elaborar un programa para ir introduciendo al vecino a participar activamente en la prestación de los servicios públicos y en las diferentes tareas que realiza la municipalidad, que ya no sea un observador más sino un cogestor público activo.

Quinta recomendación. Realizar ejercicios de entrenamiento a nivel distrital incluyendo a todos los involucrados para aplicación de las funciones de gestión pública y de los diversos procesos que lleva a cabo la municipalidad para apreciar IN SITU los problemas que se pueden presentar en situaciones normales y en situaciones de emergencia como desastres, crimen organizado, delincuencia común, accidentes de tránsito.

Sexta recomendación. Fomentar e incentivar el empleo de la tecnología, implementando su portal de transparencia y gobierno electrónico, realizar concursos para

la creación de plataformas de solución de problemas con participación de los ciudadanos y los trabajadores de la municipalidad.

VII. PROPUESTA

1. Denominación de la propuesta

Campaña de Divulgación: “Por un nuevo estilo de gobierno local”.

2. Descripción de la propuesta

La propuesta se llevará a cabo mediante una campaña de sensibilización para cambiar, modificar o reforzar el comportamiento de los funcionarios municipales y de los vecinos con respecto a la gestión municipal del distrito de Pueblo Libre, esta propuesta se realizará en cuatro fases:

Primera Fase.

- Realizar un diagnóstico local sobre la prestación de los servicios públicos en el distrito. (Estudio Psicosocial del medio humano)
- Selección de los blancos auditorios, funcionarios, público en general
- Preparación y aplicación de encuestas
- Detección de las necesidades

Segunda Fase.

- Selección de los medios de comunicación a emplear. Medios impresos, visuales o audiovisuales
- Selección de los participantes, capacitadores, participantes, moderadores, invitados.
- Preparación de los mensajes. Tipo de mensaje.
- Productos a elaborar. Carteles, afiches, volantes, comunicación directa cara a cara.
- Tipo de técnica a emplear. Educación y propaganda

Tercera fase.

- Desarrollo de la campaña. Puesta en ejecución de todo lo previsto de acuerdo a un cronograma elaborado.

Cuarta fase.

- Evaluación y control.

3. Justificación de la propuesta

La propuesta se justifica dado los hallazgos detectados en el trabajo de investigación “Gobernanza en la prestación de los servicios públicos en el distrito de Pueblo Libre año 2019”, en el que concluye que en el distrito de Pueblo Libre se practican los principios de gobernanza de forma limitada lo que incide en la gestión de los servicios públicos municipales del distrito y por ende en la calidad de vida de sus ciudadanos.

4. Objetivos de la propuesta

- Crear conciencia en los funcionarios públicos sobre la importancia de la gobernanza en la gestión pública.
- Familiarizar a los vecinos sobre los principios de gobernanza que intervienen en la gestión pública.
- Resaltar el rol de los servicios públicos en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Impulsar formalmente la participación de los vecinos en la cogestión de los servicios públicos.

5. Plan de actividades

Anexo 1.

Apéndice A. Cronograma de actividades.

6. Recursos y presupuesto

Anexo 2.

Plan de actividades

| N° | ACTIVIDADES | CANTIDAD | DURACIÓN | RESPONSABLE | INDICADORES |
|----|---|----------|----------|-------------------------|--|
| 1 | Publicación de actividades | UNO | 30 días | Alianza Publica Privada | Publicidad transmitida por la red y por medios locales |
| 1 | Encuestas | DOS | 15 días | Alianza Pública Privada | Numero de encuestas realizadas |
| 2 | Diagnostico | UNO | 30 días | Alianza Pública Privada | Diagnóstico realizado |
| | Inscripción de los participantes | UNO | 15 días | Alianza Publica Privada | Cantidad de inscritos |
| 3 | inauguración | UNO | 1 día | Alianza Publica Privada | Ceremonia realizada |
| 4 | Fortalecimiento de capacidades sobre gobernanza, interés del vecino, adecuada participación ciudadana, servicios públicos, cogestión vecino municipalidad, alianzas estratégicas. | DOS | 10 días | Alianza Pública Privada | - Funcionarios capacitados - Vecinos capacitados - Líderes capacitados |
| 5 | Seminarios sobre Gobernanza, cogestión vecinal en la prestación del servicio público. | DOS | 06 días | Alianza Pública Privada | - Seminario realizado - Cantidad de participantes |
| 6 | Taller sobre práctica de principios de gobernanza y cogestión de servicios públicos. | DOS | 06 días | Alianza Pública Privada | - Funcionarios capacitados - Ciudadanos capacitados |
| 7 | Foro en la red de internet sobre gobernanza y cogestión de servicios públicos | TRES | 03 días | Alianza Pública Privada | - Realización del foro - Cantidad de participantes en cada foro |
| 8 | Divulgación de productos | 90 | 90 días | Alianza Pública Privada | - Cantidad de productos |
| 9 | Clausura | UNA | 1 día | Alianza Pública Privada | - Ceremonia |

Recursos y presupuesto

Presupuesto

| PROGRAMA DE DIVULGACIÓN DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE | | | |
|---|-----------------------|-----------------|--------------|
| FLUJO DE CAJA PERIODO ENERO A MARZO 2021 | | | |
| PROYECTADO | | | |
| INGRESOS | COSTO UNITARIO | CANTIDAD | TOTAL |
| INSCRIPCIONES | | | |
| FUNCIONARIOS PÚBLICOS | 100 | 20 | 2000 |
| LIDERES VECINALES | 50 | 40 | 2000 |
| REPRESENTANTES DE ORGANIZACIONES | 100 | 50 | 5000 |
| OTROS INGRESOS | | | |
| INVERSION POR CAPACITACIÓN | 100 | 100 | 10000 |
| DONACIONES | | | 20000 |
| ACTIVIDADES | | | 10000 |
| TOTAL | | | 49000 |
| EGRESOS | | | |
| UTILES DE ESCRITORIO | 1500 | | 1500 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | 1500 | | 1000 |
| COFFEE BREAK AM | 7 | 250 | 1750 |
| COFFEE BREAK PM | 7 | 250 | 1750 |
| EQUIPO MULTIMEDIA | 500 | 5 | 2500 |
| PROFESORES | 2500 | 8 | 20000 |
| INVITADOS | 200 | 10 | 2000 |
| ENCUESTAS | 5000 | 5000 | 5000 |
| PRODUCTOS PROPAGANDA | 2500 | 2500 | 2500 |
| COMUNICACIÓN DIRECTA CARA A CARA | 2000 | 2000 | 2000 |
| TOTAL, EGRESOS | | | 40000 |
| | | SALDO | 9000 |

Recursos

| PROGRAMA DE DIVULGACIÓN DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DE | | |
|--|-----------------|----------------------|
| HUMANOS | CANTIDAD | OBSERVACIONES |
| Profesionales en gestión pública | 5 | |
| Técnicos en gestión pública | 10 | |
| Líderes vecinales | 14 | |
| Representantes de organizaciones | 20 | |
| Personal de servicio | 4 | |
| Materiales | | |
| Equipo multimedia | 3 | |
| Equipo audiovisual | 3 | |
| Vehículos | 2 | |
| Equipo de amplificación | 2 | |
| Financieros | | |
| Presupuesto de capacitación | 1 | |
| Donaciones | 1 | |
| Alianzas estratégicas | 20 | |
| Instalaciones | 4 | |

REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional. (2002). Unidos para crecer. (s.f) Recuperado el 11 de noviembre del 2019 de <https://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/antecedentes/compromiso-de-dialogo-para-lograr-un-acuerdo-nacional/>
- Achahui, L. (2019). *Legislacion Municipal. Concordada y actualizada*. Lima: EDIGRABER.
- Aguilar, V. (2006). *Gobernanza y Gestión Pública*, pág. 13. Edición 2006. Luis F. Aguilar Villanueva. Fondo de Cultura Económica. México. Recuperado el 11 de noviembre del 2019 de: <https://marcelagonzalezduarte.files.wordpress.com/2018/01/aguilar-villanueva-gobernanza-y-gestion-publica.pdf>
- Apreda, R. (2014). Another viewpoint on investment funds and their opaque governance. Serie Documentos de Trabajo. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A392369211/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=b66f0241>
- Ardila, E. E., & Rueda, J. F. (2013). Theoretical Saturation in Grounded Theory: Its Delimitation in the Analysis of Life Trajectories of Victims of Forced Displacement in Colombia. *Revista Colombiana de Sociología*, 36(2), 93-114.
- Aldiabat, K. M., & Le Navenec, C. (2018). Data Saturation: The Mysterious Step In Grounded Theory Method. *The Qualitative Report*, 23(1), 245-261. <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol23/iss1/18>
- Balcazar, Gonzales Arratia, Gurrola & Moysen (2013). Libro. *Investigacion Cualitativa*. 1ª edición 2006. Mexico: UAEM.
- Bar, A (2011a). El Libro Blanco «La gobernanza europea» y la reforma de la unión. Gestión y análisis de políticas públicas. 10.24965/gapp.vi22.276. <https://doi.org/10.24965/gapp.vi22.276>
- Barón, M. (2018). La gobernanza en el ordenamiento territorial local: presencias y ausencias de la participación ciudadana. *Diálogos De Saberes*, (48), 133-154. <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.48.2018.4718>
- Cervantes Biblioteca. Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano. Introducción. Primer párrafo. Recuperado el 13 de diciembre del 2019, de: http://www.cervantesvirtual.com/obra-visor/declaracion-de-los-derechos-del-hombre-y-del-ciudadano/html/8b364e78-7358-11e1-b1fb-00163ebf5e63_1.html
- CEPLAN. Planeamiento Estrategico. Vision del Peru al 2050. Recuperado el 25 de noviembre del 2019, de: CEPLAN: <https://www.ceplan.gob.pe/>
- Congreso de la Republica. (2003). *Congreso de la Republica* . Recuperado el 28 de noviembre del 2019, de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- CPI. (2017). Perú, población 2017. Informe de resultados del censo poblacional 2017. Agosto 2017. Recuperado el 28 de noviembre del 2019, de: http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr_poblacion_peru_2017.pdf
- Cavallaro, M. (2017). The Phenomenon of Ego-Splitting in Husserl's Phenomenology of Pure Phantasy. *Br. Soc. Fenomenol* 48(1), 162-177. doi: 10.1080 / 00071773.2016.1250436
- Creswell, JW y Poth, CN. (2018). *Qualitative research and research design: choosing between five approaches*. 4to Edn. Londres: Sabio.

- Criado, J. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. *Revista de Estudios Políticos*, 173, 245-275. Recuperado el 05 de diciembre del 2019, de: doi: <http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>
- Cox, J. W., & Hassard, J. (2005). Triangulation in organizational research: A representation. *Organization*, 12(1), 109-133. <https://doi.org/10.1177/1350508405048579>
- Díaz-Orueta, F., Pradel-Miquel, M., & Loures, M. (2018). Transformando los modelos de crecimiento y cohesión: cambios en la gobernanza de Barcelona y Madrid. *Revista EURE*, 173. (Santiago), 44(131), 173-192. <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612018000100173>
- Fabian, G., Gamarra, E., & Zuñiga, M. (2017). *La gestión municipal y la prestación de los servicios públicos de lima metropolitana*. 2017. Tesis pregrado. UIGV. Repositorio Digital. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3909>
- Fernández, J (2017a). Disertación sobre el servicio público. *Foro, Revista De Derecho*, (13), 5-21. Recuperado a partir de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/379>
- Fierro, C (2018). Gobernanza del sector turístico en Nariño y rol de la sociedad civil. *Turismo y Sociedad*, 213-236. DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n23.11>
- Flores, N (2017). *Potencial Político para la Participación del Adulto Mayor en la Gobernanza Municipal*. Tesis Doctoral. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de Repositorio Digital Institucional: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15015>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. P. (2018b). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. doi:ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2019a). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw HILL Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernandez Sampieri, R., Baptista Lucio, P., & Fernandez Collado, C. (2014c). *metodología de la Investigación*. Mexico: Mc GrawHILL.
- Hölge, K. (09 de mayo del 2018). Mas estadísticas, menos víctimas. *El Peruano*, pág. Portada. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-mas-estadisticas-menos-victimas-66224.aspx>
- IMP. Plan de desarrollo Concertado del distrito de Pueblo Libre, periodo 2010-2021. Pág. 180. Recuperado el 12 de diciembre del 2019 de: http://www.imp.gob.pe/images/IMP%20-%20PLANES%20DE%20DESARROLLO%20MUNICIPAL/pueblo_libre_plan_integral_de_desarrollo_concertado_volumen2.pdf
- Irarrázaval, L. (2020). Empathy for the foreign experience: A convergent phenomenological definition. *Journal of Theoretical and Philosophical Psychology*, 40(3), 174–186. <https://doi.org/10.1037/teo0000128>
- Izcara Palacios, S. P. (2014). *Manual de Investigación Cualitativa*. Mexico: Fontamara.
- Jansen, L. J., Kalas, P. P., & Bicchieri, M. (2020). Improving governance of tenure in policy and practice: The case of Myanmar. *Land Use Policy*, 100(1), 1-12. doi: <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2020.104906>
- Knobe, Michel; Lank Shear, Colin. (2005) Libro. Maneras de ver: el análisis de datos en la investigación cualitativa. 2005. México. Centro Pedagógico de Durango.

- Lara, R. & Cerqueira, O. (2017). Las ciudades en la gobernanza global multinivel: una aproximación teórica. *Si Somos americanos*, 17(2),43-75. <https://dx.doi.org/10.4067/S0719-9482017000200043>
- Lazarte, J. E. (2003). El concepto de servicio público en el Derecho peruano. *IUS ET VERITAS*, 13(26), 68-85. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16236>
- López, J (2017). *El Modo de Gobernanza y la Estrategia del gran proyecto urbano en la ciudad de San Luis Potosí*. Tesis Doctoral. *Colegio Mexico*. Obtenido de https://colmex.userservices.exlibrisgroup.com/view/delivery/52COLMEX_INST/1284562700002716
- Martiny, K, M. (2017). La propuesta radical de Varela: cómo encarnar y abrir la ciencia cognitiva. *Constr. Encontró*. 13 (1), 59-67. Disponible en: <http://constructivist.info/13/1/059>
- Marín Ardila, Luis Fernando (2007). La noción de paradigma. *Signo y Pensamiento*, vol. XXVI, núm. 50, enero-junio, 2007, pp. 34-45 XXVI (50),34-45. [fecha de Consulta 5 de mayo de 2020]. ISSN: 0120-4823. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=860/86005004>
- Miquel, M & Cazarín, A (2017) Gobernanza y desarrollo local: estudio para la junta auxiliar de San Baltazar Tetela, en el municipio de Puebla, Puebla. *Tla-melaua*, 11(43), 56-77. *Tla-melaua* [online]. 2017, vol.11, n.43, pp.56-77. ISSN 2594-0716. Recuperado en 20 de abril de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-69162017000300056&lng=es&tlng=es.
- Mollo, M. (2018). *Actores y redes en la gobernanza del centro histórico: el caso de la gestión de la recuperación del Centro Histórico del Rímac, Lima, en el período 2012-2017*. Tesis Doctoral. PUCP. Recuperado el 03 de octubre del 2018 de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13340/Mollo_Medina_Actores_redes_gobernanza1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morgan, D, L. (2018). Living within blurred boundaries: the value of distinguishing between qualitative and quantitative research. *J. Métodos mixtos Res.* 12, 268–279. doi: 10.1177 / 1558689816686433
- Morán, J. C., & Ayvar, F. J. (2020). Municipal efficiency and public services in Michoacán, Mexico. *Revista de Economía Institucional*, 22(43). 278-299. <http://dx.doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>
- Nascimento, L, C., Souza T, V., Oliveira I, C., Moraes J, R., Aguiar R, C., Silva, L, F. (2018) *Theoretical saturation in qualitative research: an experience report in interview with schoolchildren*. *Rev Bras Enferm*, 71(1), 228-33. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0616>
- Nuebauer, B. E., Witkop, C. T., & Varpio, L. (2019). How phenomenology can help us learn from the experiences of others. *Perspectivas sobre educación médica*, 8(1), 90-97. doi:<https://doi.org/10.1007/s40037-019-0509-2>
- O'Brien, BC, Harris, IB, Beckman, TJ, Reed, DA y Cook, DA (2014). Standards for reporting qualitative research: a synthesis of recommendations. *Acad. Medicina*. 89, 1245-1251. doi: 10.1097 / ACM.0000000000000388
- OCDE. (2016a). *Peru: gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo*. Lima: OCDE. Recuperado, de: http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2016/PueblosAndinosEcologia/files/9._estudios_de_la_ocde_sobre_gobernanza_p%C3%BAblica._per%C3%BA._gobernanza_integrada_para_un_crecimiento_inclusivo.pdf

- OCDE. (1993b). *Dac Orientations on Participatory Development and Good Governance*. Paris: OCDE. Pag. 14. Documento Web. Obtenido el 13 de diciembre del 2019, de:
[http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=OCDE/GD\(93\)191&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=OCDE/GD(93)191&docLanguage=En)
- OIT. (2019). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gas-electricity/lang-es/index.htm>
- ONU-Habitat. (2015). *ONU HABITAT. Por un mjeor futuro urbano*. Obtenido de <http://es.unhabitat.org/tag/gobernanza/> el 29 de abril del 2020
- Osborne, d., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is transforming the Public Sector*. Barcelona: PAIDOS.
- Portal, J (2016). Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública. *El Cotidiano*, (198) ,7-13. [Fecha de Consulta 13 de diciembre de 2019]. ISSN: 0186-1840. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=325/32546809002>
- RAE., (2019). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua*. Obtenido de <https://dle.rae.es/gobernanza?m=Recuperado> el 26 de abril del 2020
- Reyna, L & Ventura, K. (2004). Los Servicios Publicos en el Peru. Una vision preliminar . *Revista de Investigaciones Juridicas - UNAM*, pp 589-600. Obtenido, de <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Rivera, F (2016). *Problemática de la gobernanza en la participación ciudadana, municipalidad de Villa María del Triunfo*. Perú. Tesis Doctoral. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 04 de octubre del 2019 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4515/Rivera_PFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, M (2016). La promoción del desarrollo económico desde los municipios en la República Dominicana - *ADDI* - Tesis Doctoral. UPV/EHU. Obtenido de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/21341/TESIS_RODRIGUEZ_MARTINEZ_ELISABETH%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, J. I. (2003). *Metodologia de la Investigacion Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto. Pag. 165.
- Santos, K., Ribeiro, M., Ulisses, D. E., Pereira, I. A., & Soares, S. M. (2020). The use of multiple triangulations as a validation strategy in a qualitative study. *Ciênc. saúde coletiva*, 25(2), 655-664. doi:DOI: 10.1590/1413-81232020252.12302018
- Sameen, A., & Mohsin, A. (2020). Driving participatory reforms into the ground: The bureaucratic politics of irrigation management transfer in Pakistan. *World Development*, 135(1), 122-145. doi: <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105056>
- Scaramelli, B, F., Couto, E, V., Bueno, P, A., Souza, D, C, Vieira, L, M y Ferreira, J, D. (2020). Priority actions maps of municipal public services with geospace application. *Acta Scientiarum. Tecnologia*, 42(1), 1-9. Doi: 10.4025/actascitechnol.v42i1.44426
- Silvestre, H, C., Catarino, J, R y Araujo, J, F (2016). Evidence of co-production in public service provision: the case of the administrative arbitration centre in Portugal. *Journal of Administration*, 51 (4), 355-366. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rausp.2016.07.007>

- SGP (2019). Modernización de la Gestión Pública. Política Pública. *Secretaría de Gestión Pública*. Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido el día 18 de octubre del 2019 de sgp.pcm.gob.pe/
<https://www.google.com/search?q=secretaria+de+gestion+publica&oq=secretaria+de+gestion+publica&aqs=chrome..69i57j0l6.5071j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- SGP. (2019). PCM. Secretaría de Gestión Pública. Política Nacional de modernización de la Gestión Pública. Obtenido el 04 de noviembre del 2019, de: <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Sotillo, J (2017). La Unión Europea y la Gobernanza Global del Desarrollo. Araucaria. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, año 19, N° 37. Primer semestre de 2017. Pp. 427-454. ISSN 1575-6823 e-ISSN 2340-2199 doi: 10.12795/araucaria. 2017. i37.2
- Tamayo, P (2020). *Seguridad urbana como derecho para una gobernanza desde la perspectiva fenomenológica hermenéutica en el distrito de Magdalena del Mar 2019*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 20 de abril de 2020, de Repositorio Digital Institucional: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/41859>
- Tomás, M y Cegarra, B (2016). Actores y modelos de gobernanza en las Smart cities. URBS. *Revista de Estudios Urbanos y Ciencias Sociales*, 6(2), 47-62. http://www2.ual.es/urbs/index.php/urbs/article/view/tomas_cegarra
- Trejo, M. (2018). *Instituciones y Actores en la gobernanza local. El caso de las playas de baja California, 2018*. (Tesis doctoral. Universidad Colegio de San Luis de Potosí. Mexico) *Biblio. Colsan.edu.mx*. Obtenido de https://biblio.colsan.edu.mx/tesis/DCS_TrejoSanchezMariana.pdf
- Tribunal Constitucional (2015). Constitución Política. Tribunal Constitucional. Obtenido de: https://www.tc.gob.pe/tc/private/adjuntos/cec/publicaciones/publicacion/Compendio_Normativo.pdf Tribunal Constitucional. (2015). *Tribunal Constitucional del Peru*. Lima: El Peruano
- Universidad Continental. (2015). *Gobernanza Pública: Cartas Iberoamericanas y Declaración del CLAD*. Huancayo: Emma Barrios Ipenza. Recuperado el 28 del 2020 de: <https://fondoeditorial.continental.edu.pe/gobernanza-publica-cartas-iberoamericanas-y-declaraciones-del-clad/>
- Valdivieso, P. (2017). Facilitadores institucionales y sociales para la gobernanza local de los riesgos medioambientales. Análisis empírico con municipios chilenos . OPINIÃO PÚBLICA, Campinas, vol. 23, nº 3, set.-dez., 2017 e-ISSN 1807-0191, p. 538-579 , 538-579. <https://doi.org/10.1590/1807-01912017233538>
- Vegas, H (2017). Políticas públicas y gobernanza Articulación para una gestión pública local autónoma. *Polis (Santiago)*, 16(48), 155-172. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682017000300155>
- Vicente, G. (2018). *TELESUR*. Artículo publicado el 08 de mayo del 2018 por TELESUR. Obtenido de <https://www.telesurtv.net/opinion/Primero-la-gente-Cuando-gobernanza-no-es-gobernabilidad-20180508-0001.html>
- Wittrock, M. C. (1989). *La investigación de la enseñanza I. Enfoques, teorías y métodos* (1ra edición ed.). (O. Castillo, & G. Vitale, Trans.) Barcelona-Buenos Aires-Mexico: PAIDOS. Recuperado el 05 de mayo de 2020, de http://www.terras.edu.ar/biblioteca/11/11DID_Shulman_Unidad_1.pdf
- World Bank. (2017a). *World Development Report 2017: Governance and Law in the World* - World Bank. Obtenido de

https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/25880/9781464809507_Ch01.pdf?sequence=30&isAllowed=y

Yacuzzi, E. (2008). A governance indicator for small and medium-sized enterprises. Serie Documentos de Trabajo. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A212329110/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=93a09a85>

Zaharia, C., Tudorescu, N. y Zaharia, I. (2010). How bad governance practices inflicted systemic risks on the global economy, 5 (1), 176-182. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A267134555/PPBE?u=univcv&sid=PPBE&xid=3ace189b>

ANEXOS

Anexo 1, Matriz de categorización apriorística.

Título: Gobernanza en la prestación de servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.

Línea de investigación: Reforma y modernización del estado

Nombre: Bazán Mestanza Jorge Raymundo

| ÁMBITO TEMÁTICO | PROBLEMA | OBJETIVO | ELEMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN | |
|-----------------|---|--|--|-----------------------------|
| Gobernanza | <p>Problema General ¿Cómo es la situación de la Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre en el año 2019?</p> | <p>Objetivo General: Analizar la situación de la Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el Distrito de Pueblo Libre año 2019.</p> | Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | |
| | <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo es la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019? - ¿Cuáles son los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019? - ¿En qué medida se aplican los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019? | <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. - Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. - Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | <p>CATEGORÍAS</p> | <p>SUBCATEGORÍAS</p> |
| | <p>Prestacion de Servicios Públicos</p> <p>Gobernanza</p> | <p>Servicios Públicos</p> <p>Prestación de SSPPMM</p> <p>Principios de Gobernanza</p> <p>Intervención de los principios de Gobernanza en los SSPP</p> | | |

| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | UNIDAD DE ANÁLISIS | ELEMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN | MUESTRA |
|---|--|---|----------------------------------|
| <p>Enfoque Cualitativo</p> <p>Paradigma. Interpretativo</p> <p>Tipo de investigación. Descriptivo.</p> <p>Orientado a la comprensión del problema</p> <p>Diseño. Fenomenológico hermenéutico.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios de la municipalidad. - Expertos en Gestión Pública. - Vecinos del distrito. | <p>Técnica de investigación. Entrevista semiestructurada</p> <p>Instrumento. Cuestionario</p> <p>Ámbito de aplicación. Virtual</p> <p>Forma de administración. Individual</p> | <p>Nueve (09) participantes.</p> |

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: Gobernanza en la prestación de servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre.

Objetivo: Analizar la situación de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales a partir del discurso de los protagonistas.

Técnica. Entrevista

Instrumento. Guía de entrevista.

Información por obtener. Situación de la gobernanza en la prestación de los SSPPMM, desde el punto de vista de las experiencias de los entrevistados.

Los datos recopilados deben cumplir con el requisito de objetividad para conseguir el Rigor Científico, el cual depende del participante, de la información entregada, de la actitud que asumió como participante en este trabajo de investigación. Solo así, se podrá conseguir el objetivo propuesto. Entonces siendo las..... del día Se da inicio a la entrevista.

INTRODUCCIÓN AL TEMA

- Apellidos y nombres
- Dirección domiciliaria
- Tiempo que reside en el distrito.
- Profesión.
- Ocupación laboral
- Narre usted su experiencia durante el tiempo que ejerció el cargo de funcionario público o como especialista en temas municipales y/o de Gestión Pública o como vecino residente en el distrito de Pueblo Libre.

OE1. Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.

1. ¿En su opinión, que entiende usted por servicios públicos y porque son importantes?
2. ¿Qué servicios públicos le brinda la municipalidad a la comunidad del distrito?

3. ¿Cómo se organiza un servicio público?
4. ¿En su opinión, que entiende por prestación de servicios públicos?
5. ¿Cómo se realiza la prestación de servicios públicos?

OE2. Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.

1. ¿En su opinión, describa Usted, que entiende por Gobernanza?
2. ¿Describa Usted, los principios de gobernanza que practica la municipalidad en la prestación de los servicios públicos municipales?
3. ¿Describa Usted, la importancia de los principios de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales?
4. ¿Describa Usted, como promueve la municipalidad los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo Libre?

OE3. Explicar la intervención de los aspectos de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.

1. ¿De manera general, explique Usted, cómo intervienen los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales?
2. ¿Según su experiencia, explique Usted, como considera la municipalidad a los vecinos en la toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos municipales?

Siendo las....., se dio por terminada la entrevista, haciéndole conocer antes la información

Anexo 3, Relación de participantes

Relación de Participantes (funcionario, especialista y vecino) al trabajo de investigación (Tesis) “Gobernanza en la prestación de los Servicios Públicos Municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019”.

| N° | Apellidos y nombres | Código | Profesión | Ocupación | Residencia | Experiencia |
|------------------------------------|---------------------|--------|----------------------------------|---|--------------|---|
| 1 | | F1 | Abogado | Funcionario Publico | Pueblo Libre | Funcionario Público. |
| 2 | | F2 | Periodista | Funcionario Publico | Pueblo Libre | Exgerente de la Municipalidad de Pueblo Libre |
| 3 | | F3 | Licenciado en Ciencias Militares | Funcionario Publico | Pueblo Libre | Exgerente de la Municipalidad de Pueblo Libre. |
| 4 | | E1 | Licenciado en Administración | Especialista en gestión Publica | Pueblo Libre | 25 años en la Gestión Publica en los tres niveles de gobierno. Regidor distrital, Director Municipal, jefe de la Oficina de Administración en una municipalidad provincial en dos periodos con diferentes alcaldes. |
| 5 | | E2 | Licenciado en Educación | Consultor Asesor | Pueblo Libre | Diez años de experiencia como consultor asesor en Gestión Pública, presidente de la Asociación Nacional de Consultores de Seguridad Ciudadana Integral (ANCSCI) |
| 6 | | E3 | Militar | Consultor de Seguridad Ciudadana. | Pueblo Libre | Trabajo como consultor en la provincia de Casma año 2010, distrito de Pativilca año 2014, distrito de San Borja año 2015 y distrito de san Miguel año 2019. |
| 7 | | V1 | Licenciado en Ciencias Militares | Funcionario Público Fabrica de Municiones del Ejercito | Pueblo Libre | 15 años de residencia en el distrito de Pueblo Libre |
| 8 | | V2 | Técnico Mecánico Automotriz | Mecánico | Pueblo Libre | 06 años de residencia en el distrito de Pueblo Libre |
| 9 | | V3 | Empresario | Empresario | Pueblo Libre | Ocho años de residencia en el distrito de Pueblo Libre. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | | |

Anexo 4, Solicitud de autorización para la municipalidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 5 de noviembre de 2019

Carta P. 415-2019-EPG-UCV-LN

MGTR. STEPHEN YURI HAAS DEL CARPIO
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO LIBRE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JORGE RAYMUNDO BAZAN MESTANZA** identificado con DNI N.° **43797475** y código de matrícula N.° **6000141268**; estudiante del Programa de **DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

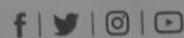
Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCOA

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 5, Carta de invitación a los sujetos participantes

.....
Parque San Martín 225
Tel.:950997054
jorgebazan1909@hotmail.com

Municipalidad de Pueblo Libre
12 de mayo del 2020
Sr.....
.....

Estimado Señor.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted., Para saludarlo y al mismo tiempo manifestarle lo siguiente.

Soy estudiante del programa de Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo y estoy realizando una investigación científica sobre Gobernanza en la Prestación de los Servicios Públicos Municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. Es por este motivo que recurro a Usted, para invitarlo a participar en el trabajo de investigación como entrevistado.

La entrevista se realizará de forma virtual, para lo cual se ha formulado una Guía de entrevista con los puntos a tratar y una Carta de Consentimiento Informado, para lo cual después de realizar una apreciación sobre dichos documentos, Usted., puede sugerir algunos tópicos que no han sido considerados y que pueden ser motivo de incluirlos en la investigación.

Espero tener la oportunidad de conversar con usted profesionalmente en una entrevista con fines académicos que pueden aportar en la promoción de la gobernanza como un estilo de gobierno local que mejore la gestión pública para beneficio de la comunidad de pueblo libre y reafirmar la confianza entre gobernantes y gobernados.

Agradeciendo anticipadamente tan valioso aporte en bien de la investigación científica, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima.

.....
DNI.
Teléfono.....

Anexo 6, Carta de consentimiento informado.

Yo,....., identificado con DNI N°....., domiciliado en, doy mi consentimiento para participar en una conversación profesional académica de forma virtual sobre el tema “Gobernanza en la prestación de Servicios Públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019”, así mismo tengo conocimiento que la entrevista es con fines académicos de investigación científica y de aporte de conocimiento, por lo que mi intervención es de mucho valor para la Academia y comunidad del distrito.

Acepto, que la información obtenida tendrá la clasificación de Reservada y Anónima, el acceso estará permitido únicamente para el investigador y equipo docente. El responsable de llevar a cabo esta investigación es Jorge Raymundo Bazán Mestanza, alumno del sexto semestre del Doctorado de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, el que estará en condiciones de absolver cualquier duda que se plantee al respecto.

Por lo anteriormente expuesto, ACEPTO la invitación para participar en la pesquisa científica de forma voluntaria sin presión alguna, con el conocimiento que al término de la investigación se obtendrá un producto (informe científico sobre gobernanza).

He tomado conocimiento de esta acta de consentimiento informado y reitero mi aceptación de participar en esta investigación.

Pueblo Libre, de.....de.....

.....

PARTICIPANTE

.....

INVESTIGADOR

Tablas de depuración y / o extracción de datos.

Tabla 1. Depuración de respuestas (categoría A, pregunta 1, funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------------------|---|---|---|--------------------|-----------|
| Funcionario 1 | ¿En su opinión, que entiende usted por servicios públicos y porque son importantes? | Los servicios públicos vienen a ser todas aquellas actividades y prestaciones que el Estado brinda a su población para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general. Estas actividades o prestaciones pueden ser directamente otorgadas por el Estado a través de sus órganos o entidades públicas o por concesionarios o por cualquier otro medio sujetas a su control, vigilancia y fiscalización. Su importancia radica en que a través de ellos la población encuentra el bienestar por haberse cubierto o colmado una necesidad que es de interés general a cambio de una contraprestación justa de la colectividad que recibe el servicio. | actividades y prestaciones que el Estado brinda a su población satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general otorgadas por el Estado | Servicios públicos | F1 |
| Funcionario 2 | | Brindar atención desde el gobierno local a un conjunto de necesidades como seguridad ciudadana, mantenimiento de parques, gestión de residuos sólidos, atención a personas vulnerables etc. Son importantes porque satisfacen las necesidades de la población. | Brindar atención desde el gobierno local a un conjunto de necesidades Son importantes porque satisfacen las necesidades de la población. | | F1 |
| Funcionario 3 | | Los servicios públicos son aquellos que se consideran esenciales para la convivencia en sociedad y tiene la particularidad de ser iguales a todas las personas sin importar el nivel socioeconómico, a nivel gobierno local, está relacionado a seguridad, salud, proyección social, desarrollo humano y gestión ambiental. Son importantes porque contribuyen a solucionar demandas de la comunidad. | aquellos que se consideran esenciales para la convivencia en sociedad iguales a todas las personas sin importar el nivel socioeconómico Son importantes porque contribuyen a solucionar demandas de la comunidad. | | F1 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 2. Depuración de respuestas (categoría A, pregunta 2, funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------------------|---|---|--|--------------------|--------|
| Funcionario 1 | ¿Qué servicios públicos le brinda la municipalidad a la comunidad del distrito? | Entre los principales servicios públicos que la municipalidad de Pueblo Libre brinda a sus vecinos están: El servicio de recolección y gestión de residuos sólidos; el mantenimiento de las áreas verdes parques y jardines; el servicio de serenazgo y seguridad ciudadana; el mantenimiento y reparación de pistas y veredas, dentro de su competencia distrital; el mantenimiento y reparación del alumbrado público, dentro de su competencia; el otorgamiento de diversos servicios sociales como la difusión y ejecución de políticas orientadas al cuidado de la salud, alimentación, protección de los derechos de los niños, adolescentes, familia, vecinos con discapacidad y adultos mayores; la planificación, ejecución y supervisión de las actividades y programas relacionados con educación, cultura, turismo, deporte; la planificación y supervisión de obras privadas y habilitaciones urbanas, obras públicas y catastro; la gestión de riesgos de desastres, etc. | recolección y gestión de residuos sólidos, mantenimiento de áreas verdes parques y jardines; serenazgo y seguridad ciudadana; mantenimiento y reparación de pistas y veredas, Atención a sectores vulnerables (DEMUNA, OMAPED) cuidado de la salud y alimentación; planificación, ejecución y supervisión de actividades y programas relacionados con educación, cultura, turismo, deporte; planificación y supervisión de obras privadas y habilitaciones urbanas, obras públicas y catastro; gestión de riesgos de desastres, etc. | Servicios públicos | F1 |
| Funcionario 2 | | Mantenimiento de parques y áreas verdes Serenazgo Limpieza Pública Orientación sobre servicios y organización social (participación Ciudadana) Atención a sectores vulnerables (DEMUNA, OMAPED, Programa Adulto Mayor). Servicios en materia de educación, salud, deporte Prevención al riesgo de desastre Otorgamiento de licencias de funcionamiento, de edificación y de publicidad. | Mantenimiento de parques y áreas verdes Serenazgo Limpieza Pública. Atención a sectores vulnerables (DEMUNA, OMAPED). Servicios en materia de educación, salud, deporte Prevención al riesgo de desastre Otorgamiento de licencias de funcionamiento, de edificación y de publicidad. | | F2 |
| Funcionario 3 | | Seguridad, ornato, limpieza, gestión ambiental, cultura, servicios sociales. | Seguridad, ornato, limpieza, gestión ambiental, cultura, servicios sociales. | | F3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 3. Depuración de respuestas (categoría A, pregunta 1, funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------------------|--|---|---|--------------------|--------|
| Funcionario 1 | ¿Cómo se organiza un servicio público? | Un servicio público se organiza a partir de su concepción normativa, ya sea que el Estado asuma su administración directa o que dicha prestación sea otorgada por concesionarios o particulares. En dicho sentido será la norma de su creación, la que contenga su modo de organización y forma de prestación. Estas normas pueden ser expedidas por disposiciones legislativas o del gobierno central, o mediante ordenanzas regionales o locales, normas todas que deben respetar la concepción de Estado Social y Democrático de Derecho que nuestra Constitución garantiza. | <p>su concepción normativa, ya sea que el Estado asuma su administración directa o que dicha prestación sea otorgada por concesionarios o particulares.</p> <p>En dicho sentido será la norma de su creación, la que contenga su modo de organización y forma de prestación.</p> <p>Estas normas pueden ser expedidas por disposiciones legislativas o del gobierno central, o mediante ordenanzas regionales o locales</p> | Servicios públicos | F1 |
| Funcionario 2 | | En principio partimos que constituimos una estructura municipal que tiene un organigrama, el cual define mediante documentos de gestión sus objetivos, metas, responsabilidades, actividades, etc. | estructura municipal que tiene un organigrama, el cual define mediante documentos de gestión sus objetivos, metas, responsabilidades, actividades, etc. | | |
| Funcionario 3 | | Por mi experiencia, el servicio público tiene origen en las necesidades de las personas, de acuerdo a esta necesidad, se concibe prestar este servicio, para lo cual se tiene que realizar un informe situacional primero y posteriormente un planeamiento donde se presenten los requerimientos de personal, equipamiento y recursos varios. | realizar un informe situacional primero y posteriormente un planeamiento donde se presenten los requerimientos de personal, equipamiento y recursos de toda clase. | F3 | |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 4. Depuración de respuestas (categoría B, pregunta 4, funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|---------------|--|---|--|----------------------------------|--------|
| Funcionario 1 | | La prestación de un servicio público debe entenderse como aquella que efectiva y eficazmente satisfaga una necesidad de interés colectivo, que resuelva de manera objetiva los requerimientos ciudadanos, que cumpla con la finalidad de brindar un bienestar en sus destinatarios. Sólo la prestación o entrega de un servicio público de manera efectiva justifica la existencia del Estado que tiene su razón de ser en el servicio real a sus ciudadanos. | La prestación de un servicio público debe entenderse como aquella que efectiva y eficazmente satisfaga una necesidad de interés colectivo, que resuelva de manera objetiva los requerimientos ciudadanos, | Prestacion de Servicios Públicos | F1 |
| Funcionario 2 | ¿En su opinión, que entiende por prestación de servicios públicos? | Al conjunto de actividades desarrolladas por la Municipalidad que responde a la búsqueda de un bienestar social, de mejor calidad de vida y permita el desarrollo social. | conjunto de actividades desarrolladas por la Municipalidad que responde a la búsqueda de un bienestar social, de mejor calidad de vida y permita el desarrollo social. | | F2 |
| Funcionario 3 | | A mi parecer, es la acción en que una entidad del Estado en el nivel que le corresponda brinda servicios relacionados a infraestructura, saneamiento, agua y alcantarillado, transporte público, seguridad y orden interno, educación. | acción en que una entidad del Estado en el nivel que le corresponda brinda servicios relacionados a infraestructura, saneamiento, agua y alcantarillado, transporte público, seguridad y orden interno, educación. | | F3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 5. Depuración de respuestas (categoría B, pregunta 5, funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|---------------|---|--|---|-----------------------------------|--------|
| Funcionario 1 | | Los servicios públicos se prestan mediante una cadena de valor, que tiene como soporte una estructura organizativa creada especialmente de acuerdo a la naturaleza del servicio a prestar, que funciona mediante procedimientos reglados que delimitan la responsabilidad de cada área involucrada, las que van sumando en la formación de la cadena un valor que tiene como resultado la prestación efectiva y concreta del servicio. | cadena de valor, que tiene como soporte una estructura organizativa creada especialmente de acuerdo a la naturaleza del servicio a prestar, funciona mediante procedimientos reglados que delimitan la responsabilidad de cada área involucrada, que tiene como resultado la prestación efectiva y concreta del servicio. | Prestacion de servicios públicos. | F1 |
| Funcionario 2 | ¿Cómo se realiza la prestación de servicios públicos? | Es la aplicación de un Plan Operativo Institucional POI es variada de acuerdo al servicio, tiene un servicio público un reglamento, se operativiza a través del POI y un conjunto de tareas específicas determinándose el personal y los servicios a desarrollar. | aplicación de un Plan Operativo Institucional POI es variada de acuerdo al servicio tiene un servicio público un reglamento y un conjunto de tareas específicas, determinándose el personal y los servicios a desarrollar. | | F2 |
| Funcionario 3 | | La prestación del servicio público se realiza mediante la entrega de algo material en el caso de los bienes y alimentos, por otro lado, se intercambian servicios como lo mencionado anteriormente, en este caso es algo inmaterial lo que se entrega. | mediante la entrega de algo material en el caso de los bienes y alimentos por otro lado, se intercambian servicios | | F3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 6. Depuración de respuestas (categoría C, pregunta 6, funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------------------|--|---|--|---|--------------------------|
| Funcionario 1 | ¿En su opinión, describa Usted, que entiende por Gobernanza? | <p>Por gobernanza podemos entender a aquella responsabilidad que tenemos las autoridades de coordinar entre las diferentes instituciones, organizaciones, comunidades y personas para lograr su participación, cooperación y reflexión que redunden en la toma de decisiones acertadas y congruentes con la realidad social, que influyan en el funcionamiento y calidad de los servicios, y respondan a las demandas de los vecinos, facilitando el desarrollo sostenible de la comunidad con transparencia y pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos.</p> | <p>responsabilidad que tenemos las autoridades de coordinar entre las diferentes instituciones, organizaciones, comunidades y personas para lograr su participación, cooperación y reflexión que redunden en la toma de decisiones acertadas y congruentes con la realidad social</p> | Gobernanza | F1 |
| | | <p>En el distrito de Pueblo Libre por ejemplo la gobernanza se ve reflejada en los procesos que se llevan a cabo para el éxito de la seguridad ciudadana mediante el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana o CODISEC, encargado de diseñar las políticas y estrategias de lucha contra la inseguridad en el distrito y en el que participan el Alcalde, los representantes del Poder Judicial, del Ministerio Público, de la Policial Nacional, de la Subprefectura, de los Bomberos del Distrito, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, del Ministerio de Salud, de la Unidad de Gestión Educativa Local –UGEL, de las Juntas Vecinales del Distrito y funcionarios de la Municipalidad como el Gerente de la Seguridad Ciudadana, y el Subgerente de Gestión de Riesgos de Desastres.</p> | <p>influyan en el funcionamiento y calidad de los servicios, y respondan a las demandas de los vecinos, facilitando el desarrollo sostenible de la comunidad con transparencia y pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos.</p> | Intervención de los principios de Gobernanza. | |
| | | <p>De igual modo la gobernanza se ve reflejada en los procesos que se llevan a cabo para la formulación del Presupuesto Participativo Anual, que es un proceso que genera espacios y mecanismos de participación de los vecinos organizado y no organizados del distrito, mediante el cual se busca democratizar la gestión pública articulando decisiones concertadas para la asignación equitativa, racional, eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos, con la participación de los representantes de la sociedad civil en la fiscalización de su ejecución.</p> | <p>la gobernanza se ve reflejada en los procesos que se llevan a cabo para el éxito de la seguridad ciudadana mediante el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana o CODISEC</p> | Intervención de los principios de Gobernanza. | |
| | | | <p>De igual modo la gobernanza se ve reflejada en los procesos que se llevan a cabo para la formulación del Presupuesto Participativo Anual, que es un proceso que genera espacios y mecanismos de participación de los vecinos organizado y no organizados del distrito, articulando decisiones concertadas para la asignación equitativa, racional, eficiente,</p> | Intervención de los principios de Gobernanza | Principios de Gobernanza |

| | | | | | |
|----------------------|---|---|---|----|--|
| | | | eficaz y transparente de los recursos públicos, | | |
| Funcionario 2 | Brindar diversos servicios con eficiencia, eficacia, adecuada orientación e información al vecino. | Brindar diversos servicios con eficiencia, eficacia, adecuada orientación e información al vecino. | Intervención de los principios de Gobernanza | F2 | |
| Funcionario 3 | Considero que la gobernanza es la interacción entre entidades del estado en su tres niveles y los ciudadanos para establecer y consensuar políticas públicas eficaces y eficientes en materia de desarrollo social, sostenible, seguridad, educación y salud. | interacción entre entidades del estado en su tres niveles y los ciudadanos para establecer y consensuar políticas públicas eficaces y eficientes en materia de desarrollo social, sostenible, seguridad, educación y salud. | Gobernanza | F3 | |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 7. Depuración de respuestas (categoría C, pregunta 7, funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------------------|---|--|--|--|--------|
| Funcionario 1 | ¿Describa Usted, los principios de gobernanza que practica la municipalidad en la prestación de los servicios públicos municipales? | La transparencia y la rendición de cuentas son dos principios fundamentales que caracterizan a nuestra gestión en la prestación de los servicios públicos. Mediante la práctica de estos principios damos a conocer a la comunidad los procesos decisorios que permiten a los ciudadanos y a otras partes interesadas controlar nuestras acciones y exigir responsabilidades si la hubiere. Además, nuestro gobierno promueve el principio de participación de la sociedad civil; el principio de igualdad de oportunidades; el principio de eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos; y el principio de competitividad, para promover la inversión privada y las acciones públicas hacia el desarrollo de la comunidad. | La transparencia y la rendición de cuentas son dos principios fundamentales que caracterizan a nuestra gestión en la prestación de los servicios públicos. Mediante la práctica de estos principios damos a conocer a la comunidad los procesos decisorios que permiten a los ciudadanos y a otras partes interesadas controlar nuestras acciones y exigir responsabilidades si la hubiere. nuestro gobierno promueve el principio de participación de la sociedad civil; el principio de igualdad de oportunidades; el principio de eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos; y el principio de competitividad, para promover la inversión privada y las acciones públicas hacia el desarrollo de la comunidad. | Principios de Gobernanza. Intervención de los principios de gobernanza. Principios de Gobernanza | F1 |
| Funcionario 2 | | En mi experiencia como Gerente de participación Ciudadana, no puedo precisarlos, pero teníamos en cuenta la eficiencia, eficacia, servicios de calidad, promoción humana que deben mantenerse en virtud que existe un Plan de Desarrollo concertado que marca pautas para tareas en el mediano y largo plazo. | no puedo precisarlos, pero teníamos en cuenta la eficiencia, eficacia, servicios de calidad, promoción humana que deben mantenerse en virtud que existe un Plan de Desarrollo concertado que marca pautas para tareas en el mediano y largo plazo. | | F2 |
| Funcionario 3 | | Inclusión, rendición de cuentas, transparencia. Inclusión cuando se invita a todas las personas sin distinción para participar directamente en las actividades del distrito. Se realiza rendición de cuentas semestralmente, invitando por todos los medios de comunicación disponibles en el distrito para que los vecinos conozcamos como se realiza la gestión de | Inclusión es aceptar a todas las personas sin distinción y hacerlos participar directamente en las actividades del distrito | | F3 |

los presupuestos y las actividades del municipio, la rendición de cuentas está relacionada con la transparencia.

rendición de cuentas semestralmente, invitando por todos los medios de comunicación disponibles en el distrito para que los vecinos conozcamos como se realiza la gestión de los presupuestos y las actividades del municipio la rendición de cuentas está relacionada con la transparencia.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 8. Depuración de respuestas (categoría C, pregunta 8, funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------------------|---|---|--|--|--------|
| Funcionario 1 | ¿Describa Usted, la importancia de los principios de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | La importancia radica en que los destinatarios del servicio pueden conocer la idoneidad de nuestras prestaciones y como ciudadanos ejercer sus derechos sin menoscabo alguno, teniendo así la oportunidad de participar con sus propuestas en la mejora del servicio o en su fiscalización. | conocer la idoneidad de nuestras prestaciones y como ciudadanos ejercer sus derechos sin menoscabo alguno, teniendo así la oportunidad de participar con sus propuestas en la mejora del servicio o en su fiscalización. | Importancia de los principios de gobernanza. | F1 |
| Funcionario 2 | | Permite una mejora en los servicios y en la promoción humana, consecuentemente hay una satisfacción en el ciudadano y el sostenimiento en el desarrollo integral de un distrito. | Permite una mejora en los servicios y en la promoción humana, consecuentemente hay una satisfacción en el ciudadano y el sostenimiento en el desarrollo integral de un distrito. | | F2 |
| Funcionario 3 | | Es importante porque permite al vecino saber y conocer en qué se gasta su dinero, contribuye a que el vecino se involucre en la administración y desarrollo de su distrito y este más dispuesto a colaborar con la comunidad. | permite al vecino saber y conocer en qué se gasta su dinero, contribuye a que el vecino se involucre en la administración y desarrollo de su distrito y este más dispuesto a colaborar con la comuna. | F3 | |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 9. Depuración de respuestas (categoría C, pregunta 9, funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|---------------|--|--|---|---|--------|
| Funcionario 1 | ¿Describa Usted, como promueve la municipalidad los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo Libre? | <p>La municipalidad promueve los principios de gobernanza estableciendo vínculos efectivos de articulación, coordinación, participación y cooperación con las diferentes entidades públicas, privadas, instituciones, organizaciones sociales, juntas vecinales y vecinos mediante diferentes mecanismos. Por ejemplo con las juntas vecinales mediante la expedición de su Reglamento de Organización y Funciones mediante Ordenanza Municipal, asimismo con la formación de un Comité Electoral que lleva a cabo las elecciones de cada una de ellas; también con la convocatoria a Junta de Delegados Vecinales Comunes en las que participan cada uno de los representantes de las juntas vecinales más representantes de las diferentes organizaciones sociales; además, con la permanente asesoría y coordinación de la Subgerencia de Participación Vecinal, que les sirve de enlace permanente con la municipalidad.</p> <p>Asimismo, mediante la expedición de la Ordenanza que aprueba el Reglamento del Proceso del Presupuesto Participativo, programando anualmente su convocatoria y cronograma de actividades mediante Decreto de Alcaldía.</p> <p>También se promueve los principios de gobernanza en el distrito mediante el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de Pueblo Libre, que es una instancia de diálogo, coordinación y elaboración de políticas, planes, programas, directivas y actividades vinculadas a la seguridad ciudadana, y que es presidido por el Alcalde, quien se reúne permanentemente con las autoridades locales responsables de la seguridad ciudadana del distrito y los representantes de las diversas organizaciones sociales y entidades públicas.</p> | <p>estableciendo vínculos efectivos de articulación, coordinación, participación y cooperación con las diferentes entidades públicas, privadas, instituciones, organizaciones sociales, juntas vecinales y vecinos mediante diferentes mecanismos.</p> <p>convocatoria a Junta de Delegados Vecinales Comunes</p> <p>la permanente asesoría y coordinación de la Subgerencia de Participación Vecinal, que les sirve de enlace permanente con la municipalidad.</p> <p>expedición de la Ordenanza que aprueba el Reglamento del Proceso del Presupuesto Participativo, mediante el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de Pueblo Libre, que es una instancia de diálogo, coordinación</p> | Impulsar la promoción de los principios de gobernanza | F1 |

| | | | |
|----------------------|---|--|----|
| Funcionario 2 | En un inicio a través de directivas al personal a implementar los servicios, luego la ejecución y la verificación en el acto y posterior, establecer una logística adecuada, en herramientas, unidades vehiculares, materiales, etc. La promoción del servicio se realiza a través de los canales de comunicación según sea el caso (web, volantes, paneles, etc.). | a través de directivas al personal a implementar los servicios, La promoción del servicio se realiza a través de los canales de comunicación según sea el caso (web, volantes, paneles, etc.). | F2 |
| Funcionario 3 | Mediante la participación vecinal a talleres, foros o sesiones de Concejo en donde se tratan temas relacionados a inversiones y obras, rendición de cuentas una vez al año de lo gastado en el presupuesto participativo. Empleo de medios tecnologías o medios visuales para dar a conocer los avances de la gestión. Uso de redes sociales. | Mediante la participación vecinal a talleres, foros o sesiones de Concejo Empleo de medios tecnologías o medios visuales para dar a conocer los avances de la gestión. Uso de redes sociales. | F3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 10. Depuración de respuestas (categoría D, pregunta 10, funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------------------|---|---|---|--|--------|
| Funcionario 1 | ¿De manera general, explique Usted, cómo intervienen los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | La prestación de los servicios públicos se ven fortalecidas con la aplicación de los principios de gobernanza tales como con los principios de eficiencia y eficacia en la administración de los recursos de la municipalidad. En efecto los recursos que nuestra municipalidad administra son muy pequeños pero gracias a que dichos recursos se administran con eficiencia se ha logrado alcanzar las metas del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal establecidas para el año 2019, lo que constituye un requisito para la transferencia de recursos del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, recursos adicionales que se obtienen precisamente para la mejora de la prestación de los servicios públicos municipales, es decir tanto el principio de eficiencia y eficacia han intervenido e intervendrán en el logro y mejora de la prestación de nuestros servicios públicos. | La prestación de los servicios públicos se ven fortalecidas con la aplicación de los principios de gobernanza tales como con los principios de eficiencia y eficacia en la administración de los recursos de la municipalidad. logrado alcanzar las metas del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal establecidas para el año 2019, para la mejora de la prestación de los servicios públicos municipales, | Intervención de los principios de gobernanza | F1 |
| Funcionario 2 | | En principio es un proceso que se retroalimenta desde el alcalde, los funcionarios y trabajadores en coordinación implícita con los vecinos, estos principios deben ser internalizados y asumidos en las tareas o servicios a desarrollar. | proceso que se retroalimenta desde el alcalde, los funcionarios y trabajadores en coordinación implícita con los vecinos, estos principios deben ser internalizados y asumidos en las tareas o servicios a desarrollar. | | F2 |
| Funcionario 3 | | Mediante la concurrencia de los vecinos a la formulación del presupuesto participativo, disponibilidad en la página web de la entidad de un portal de transparencia, charlas para rendir cuentas. | concurrencia de los vecinos a la formulación del presupuesto participativo, | | F3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 11. Depuración de respuestas (categoría D, pregunta 11, funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------------------|---|--|---|--|--------|
| Funcionario 1 | ¿Según su experiencia, explique Usted, como considera la municipalidad a los vecinos en la toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos municipales? | <p>Los vecinos constituyen los aliados estratégicos de nuestra gestión municipal. Gracias al permanente contacto con ellos mediante los diferentes mecanismos de participación vecinal, podemos tomar conocimiento de cómo llegan nuestros servicios públicos a destino y de reevaluar las estrategias planteadas para su prestación efectiva. Por ejemplo, se han implementado mecanismos para que todos los vecinos que deseen conversar con el alcalde lo hagan de manera directa sin procedimiento previo alguno reservando un día de la semana para ello.</p> <p>En la referida oportunidad los vecinos pueden directamente transmitir sus preocupaciones al alcalde y a todos sus principales funcionarios que lo reciben, pueden alcanzar sus impresiones, sus quejas o sus propuestas todo lo que es recogido para consolidar, fortalecer o reorientar las estrategias en la prestación efectiva de los servicios públicos. Esta dinámica es permanente pero no es la única, pues también con las 20 Juntas Vecinales del distrito nos reunimos para coordinar, intercambiar, articular y proyectar la prestación de los servicios que requieren los vecinos, así como para coadyuvar en la fiscalización de la ejecución de los planes de desarrollo distrital.</p> | <p>aliados estratégicos de nuestra gestión municipal.</p> <p>Gracias al permanente contacto con ellos mediante los diferentes mecanismos de participación vecinal, podemos tomar conocimiento de cómo llegan nuestros servicios públicos a destino y de reevaluar las estrategias planteadas para su prestación efectiva.</p> <p>se han implementado mecanismos para que todos los vecinos que deseen conversar con el alcalde lo hagan de manera directa sin procedimiento previo alguno reservando un día de la semana para ello.</p> | Intervención de los principios de gobernanza | F1 |
| Funcionario 2 | | <p>Si hablamos de Pueblo Libre, la participación vecinal permite un espacio de propuestas, orientaciones, canalización de quejas de los vecinos con la autoridad, constituye un elemento de control recurrente o posterior. Hay canales de dialogo cuando se implementan acciones como presupuesto participativo, Plan de desarrollo concertado.</p> | <p>la participación vecinal permite un espacio de propuestas, orientaciones, canalización de quejas de los vecinos con la autoridad,</p> <p>constituye un elemento de control recurrente o posterior.</p> <p>canales de dialogo cuando se implementan acciones como presupuesto participativo, Plan de desarrollo concertado.</p> | | F2 |

| | | | |
|--------------------------------|---|--|----|
| Funcionario 3 | La municipalidad de Pueblo libre adopto como política de gestión una actividad atención al vecino un día a la semana, para atender inquietudes, quejas y sugerencias, esta se realizaba en forma descentralizada en las zonas en que está organizado el distrito. | adopto como política de gestión una actividad atención al vecino un día a la semana, para atender inquietudes, quejas y sugerencias, | F3 |
|--------------------------------|---|--|----|

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 12. Depuración de respuestas especialistas (categoría A, pregunta 1, especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|-----------------------|---|---|---|--------------------|--------|
| Especialista 1 | ¿En su opinión, que entiende usted por servicios públicos y porque son importantes? | Los servicios públicos son aquellas actividades destinadas a cubrir necesidades de la población en general, para ello el Estado ha definido competencias que tienen los diferentes niveles de su estructura. Estos servicios involucran la salud, la educación, el transporte, la seguridad, saneamiento, electricidad, etc., vemos pues que estos servicios se refieren a necesidades básicas que como Estado deben ser cubiertas considerando que ello tiene una relación directa con el bienestar y calidad de vida de las personas, radicando en esto su importancia. | aquellas actividades destinadas a cubrir necesidades de la población en general competencias que tienen los diferentes niveles de su estructura involucran la salud, la educación, el transporte, la seguridad, saneamiento, electricidad servicios se refieren a necesidades básicas relación directa con el bienestar y calidad de vida de las personas | Servicios públicos | E1 |
| Especialista 2 | | Un servicio público es una acción, actividad o prestación, que puede estar promovida y ejecutada por el estado o por organizaciones no estatales y son importantes porque tienen como único fin el de; Garantizar la igualdad y Satisfacer las Necesidades del Ciudadano o Ciudadanía y la calidad de vida, a través del Gobierno Nacional y Gobiernos Sub Nacionales (Regional y Municipal) de acuerdo a sus funciones o competencias. | acción, actividad o prestación promovida y ejecutada por el estado o por organizaciones no estatales Garantizar la igualdad y Satisfacer las Necesidades del Ciudadano y la calidad de vida | | E2 |
| Especialista 3 | | Son las diferentes actividades que realiza una entidad estatal permitida, por las normas de un Estado y que responden a satisfacer las necesidades de la sociedad según el nivel de gobierno como este organizado. Son importantes porque ayudan a satisfacer las necesidades en su conjunto según su sector u nivel de gobierno. | actividades que realiza una entidad estatal responden a satisfacer las necesidades de la sociedad ayudan a satisfacer las necesidades en su conjunto según su sector u nivel de gobierno | | E3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 13. Depuración de respuestas especialistas (categoría A, pregunta 2, especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------------|---|--|--|--------------------|--------|
| Especialista 1 | | Limpieza pública, Seguridad Ciudadana, Parques y jardines, Mercados, Control sanitario, Registro Civil, Desarrollo urbano. | Limpieza pública, Seguridad Ciudadana, Parques y jardines, Mercados, Control sanitario, Registro Civil, Desarrollo urbano | Servicios públicos | E1 |
| Especialista 2 | ¿Qué servicios públicos le brinda la municipalidad a la comunidad del distrito? | Las Municipalidades Provinciales y Distritales, pueden brindar servicios públicos como; Servicios públicos en educación, salud, seguridad, esparcimiento, limpieza pública, ornato y programas sociales entre otros. | educación, salud, seguridad, esparcimiento, limpieza pública, ornato y programas sociales entre otros | | E2 |
| Especialista 3 | | Limpieza Pública, parques y jardines, obras públicas menores, seguridad ciudadana, seguridad vial urbana, fiscalización, DEMUNA. | Limpieza Pública, parques y jardines, obras públicas menores, seguridad ciudadana, seguridad vial urbana, fiscalización, DEMUNA. | | E3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 14. Depuración de respuestas especialistas (categoría A, pregunta 3, especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|-----------------------|----------------------------------|---|--|--|--------|
| Especialista 1 | ¿Cómo organiza servicio público? | se un Entiendo que ello parte en definir la necesidad que debe ser atendida por la organización y luego mirar la capacidad con que cuenta la entidad municipal para atender con eficiencia esta necesidad o en su defecto utilizar los servicios de alguna empresa privada que brinde con eficiencia el servicio público, ejemplo: la recolección de residuos sólidos. | definir la necesidad que debe ser atendida por la organización luego mirar la capacidad con que cuenta la entidad municipal para atender con eficiencia esta necesidad utilizar los servicios de alguna empresa privada | Servicios públicos | E1 |
| Especialista 2 | | La organización y responsabilidad para brindar un servicio público, viene desde el Gobierno Central hasta el Gobierno Local de un distrito, pero por ejemplo tenemos un problema que no se puede solucionar desde décadas atrás por la famosa “Autonomía”, mientras no exista un órgano rector que podría ser el AMPE para uniformar la organización de Municipios por Gerencia, solo así se podría ver resultados porque se podría monitorear y uniformar acciones a las políticas sociales, entonces existen muchos gobiernos locales (municipalidades) que tienen como Gerencia de servicios públicos otros lo tienen como Sub Gerencias, otros como gerencia social y otros no lo incluyen, se puede concluir que cada uno realiza su gestión de servicio público como le parezca y de seguir así siempre la brecha de insatisfacción y satisfacción de necesidades se irá ampliando. | organización y responsabilidad para brindar un servicio público Gobierno Central hasta el Gobierno Local “Autonomía” uniformar la organización de Municipios monitorear y uniformar acciones a las políticas sociales cada uno realiza su gestión de servicio público como le parezca de seguir así siempre la brecha de insatisfacción y satisfacción de necesidades se irá ampliando | Estandarización de la organización municipal | E2 |
| Especialista 3 | | Por mi experiencia laboral con varias municipalidades, la seguridad ciudadana se organiza previo planeamiento con elementos idóneos para dicha prestación, en el caso de la seguridad ciudadana, se organiza con parte de la municipalidad y solicitando apoyo de la policía, aparte de vehículos, equipo de comunicaciones, etc. | organiza previo planeamiento con elementos idóneos para dicha prestación el caso de la seguridad ciudadana, se organiza con parte de la municipalidad y solicitando apoyo de la policía | | E3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 15. Depuración de respuestas especialistas (categoría B, pregunta 4, especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|-----------------------|--|---|---|----------------------------------|--------|
| Especialista 1 | | Es la parte en que se recibe o la forma como se ejecuta un servicio público determinado. | Es la parte en que se recibe o la forma como se ejecuta un servicio público | Prestacion de Servicios Públicos | E1 |
| Especialista 2 | ¿En su opinión, que entiende por prestación de servicios públicos? | Prestación de Servicios Públicos normalmente en los Municipios es tercerizar los múltiples servicios públicos mediante un contrato o acuerdo con una persona, organización por un determinado tiempo a cambio de un costo económico acordado. | tercerizar los múltiples servicios públicos mediante un contrato o acuerdo con una persona, organización por un determinado tiempo a cambio de un costo económico acordado. | | E2 |
| Especialista 3 | | Son los diferentes servicios que realizan los diferentes niveles de gobierno. | diferentes servicios que realizan los diferentes niveles de gobierno | | E3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 16. Depuración de respuestas especialistas (categoría B, pregunta 5, especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------------|---|---|--|-----------------------------------|--------|
| Especialista 1 | | Desde mi experiencia la prestación de los servicios públicos puede realizarse de forma directa utilizando los recursos con que cuenta la organización, es decir, la propia entidad organiza y brinda la prestación del servicio; la otra forma es la de tercerizar la prestación del servicio, donde un particular es contratado para realizar la prestación del servicio bajo la supervisión de la entidad pública. | puede realizarse de forma directa utilizando los recursos con que cuenta la organización tercerizar la prestación del servicio | Prestacion de servicios públicos. | E1 |
| Especialista 2 | ¿Cómo se realiza la prestación de servicios públicos? | Los servicios públicos algunos municipios lo realizan, porque disponen de recursos económicos y humanos, pero otros por diversas causas no puede hacerlo y realizan un “contrato de prestación de servicio”, por un determinado tiempo, seis meses, un año o existen otros que lo realizan para todo su periodo de acuerdo a la afinidad, normalmente lo hacen para desligarse del problema social que aqueja la comunidad, tiene sus parte positiva y negativa en ambos lados, puede satisfacer o no a los usuarios que son los ciudadano de la comunidad o municipio, y es la herramienta más fácil para demostrar una buena “gestión de gobierno” y se va para lo más fácil si falla algo, realizando la disolución o rompimiento del acuerdo o contrato por el servicio que brinde. | algunos municipios lo realizan, porque disponen de recursos económicos y humanos no puede hacerlo y realizan un “contrato de prestación de servicio”, tiene sus parte positiva y negativa en ambos lados es la herramienta más fácil para demostrar una buena “gestión de gobierno” | | E2 |
| Especialista 3 | | La municipalidad entrega o da el servicio mediante la contraprestación con acuerdo del ciudadano a quien se brinda el servicio. Se realiza mediante la identificación del solicitante, si es colectivo se determina la necesidad en las condiciones que exige el usuario y que debe estar de acuerdo con las disponibilidades de la municipalidad y si cuenta con los recursos para entregar el servicio. | da el servicio mediante la contraprestación con acuerdo del ciudadano a quien se brinda el servicio Se realiza mediante la identificación del solicitante, si es colectivo se determina la necesidad en las condiciones que exige el usuario y que debe estar de acuerdo con las disponibilidades de la municipalidad | | E3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 17. Depuración de respuestas especialistas (categoría C, pregunta 6, especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------------|--|--|---|---------------|--------|
| Especialista 1 | | Bueno el termino no es muy conocido, lo he escuchado algunas veces y básicamente está vinculado a la forma en que los diferentes actores que intervienen en las decisiones que afectan el interés público se interrelacionan, de la manera o forma en que esto funcione fluidamente dependerá la calidad de las decisiones que se tomen respecto a los temas en cuestión. | forma en que los diferentes actores que intervienen en las decisiones que afectan el interés público se interrelacionan de la manera o forma en que esto funcione fluidamente dependerá la calidad de las decisiones que se tomen | | E1 |
| Especialista 2 | ¿En su opinión, describa Usted, que entiende por Gobernanza? | Gobernanza, “Es el Arte de Gobernar”, así de sencillo, es realizar el cómo hacer o como ejecutar la solución a las necesidades más cruciales de mis gobernados (ciudadanos), es más importante y muchas veces la solución a la “In-Gobernabilidad”, por utilizar un término con respeto, la gobernanza es la herramienta que debe utilizar una autoridad y seguirla muy de cerca, para disminuir el riesgo de equilibrio que puede llegar a darse entre Gobernante y Gobernados o Autoridad y Ciudadanía, y llegar a la satisfacción de necesidades, paz, bienestar y en el global “El desarrollo humano”. | Arte de Gobernar es realizar el cómo hacer o como ejecutar la solución a las necesidades más cruciales de mis gobernados muchas veces la solución a la “In-Gobernabilidad” la gobernanza es la herramienta que debe utilizar una autoridad y seguirla muy de cerca, para disminuir el riesgo de equilibrio que puede llegar a darse entre Gobernante y Gobernados | | E2 |
| Especialista 3 | | Es la interacción y acuerdos que debería existir entre gobernantes y gobernados, para encontrar soluciones consensuadas a los diferentes problemas que existen en determinado ámbito en busca del Bien Común. Es decir que las personas puedan participar más activamente en las decisiones de la autoridad elegida, que les aseguran una mejor vida. Los Gerentes deben mantener reuniones con los ciudadanos por sectores, para conocer sus necesidades y plasmarlas en el Plan de Trabajo Anual. | interacción y acuerdos que debería existir entre gobernantes y gobernados, para encontrar soluciones consensuadas a los diferentes problemas que existen en determinado ámbito en busca del Bien Común Es decir que las personas puedan participar más activamente en las decisiones de la autoridad elegida, que les aseguran una mejor vida | | E3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 18. Depuración de respuestas especialistas (categoría C, pregunta 7, especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------------|---|---|---|--------------------------|--------|
| Especialista 1 | ¿Describa Usted, los principios de gobernanza que practica la municipalidad en la prestación de los servicios públicos municipales? | <p>En general puedo percibir que los principios que mencionas, se ven reflejados en algunas actuaciones de la gestión municipal más por el cumplimiento de disposiciones normativas que obligan a las entidades públicas en general que exigen realizar estas prácticas de gestión, limitándose solamente al cumplimiento normativo y dependiendo de la gestión de turno, y algunas veces ni siquiera esto.</p> <p>Dialogo. Eventualmente he escuchado de la convocatoria de cabildos abiertos, pero ello debería de realizarse de manera regular y reglamentarse su ejecución, los residentes del distrito no tenemos conocimiento del desenvolvimiento de la gestión local</p> <p>Participación Ciudadana. Entiendo que esto se da con la organización de juntas vecinales en los diferentes sectores en que se encuentra dividido el distrito que son alrededor de 20, igualmente en esta parte falta mucha comunicación por parte de las autoridades locales y debería promoverse un mayor involucramiento de la comunidad</p> <p>Concertación. Este principio se evidencia en los acuerdos a que se llegan en la discusión del presupuesto participativo donde los proyectos son aprobados por consenso de los involucrados en este proceso</p> <p>Transparencia. Al margen de lo que es exigible por la legislación, la gestión municipal debe ir más allá de lo que manda la ley, en este sentido, el uso de herramientas digital en sus actuaciones administrativas o gestión contribuyen en esta dirección.</p> <p>Eficiencia. Generalmente en la mayoría de las gestiones locales los recursos son escasos por lo que se debe ser lo más escrupuloso en obtener el mejor uso de estos y que produzcan el mayor beneficio colectivo.</p> | <p>se ven reflejados en algunas actuaciones de la gestión municipal más por el cumplimiento de disposiciones normativas</p> <p>Dialogo. Eventualmente he escuchado de la convocatoria de cabildos abiertos</p> <p>los residentes del distrito no tenemos conocimiento del desenvolvimiento de la gestión local</p> <p>Participación Ciudadana. Entiendo que esto se da con la organización de juntas vecinales en los diferentes sectores en que se encuentra dividido el distrito</p> <p>igualmente, en esta parte falta mucha comunicación por parte de las autoridades locales y debería promoverse un mayor involucramiento de la comunidad</p> <p>Concertación. Este principio se evidencia en los acuerdos a que se llegan en la discusión del presupuesto participativo donde los proyectos son aprobados por consenso de los involucrados</p> <p>Transparencia.</p> <p>la gestión municipal debe ir más allá de lo que manda la ley</p> <p>uso de herramientas digital en sus actuaciones administrativas o gestión contribuyen en esta dirección.</p> <p>Eficiencia</p> <p>los recursos son escasos por lo que se debe ser lo más escrupuloso en obtener el mejor uso de estos y que produzcan el mayor beneficio colectivo.</p> | Principios de Gobernanza | E1 |

| | | | |
|-----------------------|---|---|----|
| Especialista 2 | <p>Muy poco se habla o se practica, los principios de gobernanza en una municipalidad en nuestro país para lograr un buen servicio público, acá estamos acostumbrados a utilizar “La Política del Bombero”, es decir poner agua para apagar el fuego o enfriar donde quema. Si vamos hablar que principios de gobernanza aplica la municipalidad, puedo mencionar a; la planificación, transparencia, integración y responsabilidad, con estos principios creo que está asegurando la competitividad y eficacia para dar solución a las necesidades de la sociedad.</p> | <p>Muy poco se habla o se practica, los principios de gobernanza “La Política del Bombero” aplica la municipalidad, puedo mencionar a; la planificación, transparencia, integración y responsabilidad, con estos principios creo que está asegurando la competitividad y eficacia</p> | E2 |
| Especialista 3 | <p>Abierto, Participación, responsabilidad, eficacia y coherencia, la Comunicación estrecha con los Vecinos. Abierto para brindar acceso a las acciones municipales, participación vecinal en el presupuesto participativo y con las juntas vecinales para los programas sociales y seguridad ciudadana, responsabilidad para asumir las funciones del cargo, eficacia para aprovechar la oportunidad y coherencia entre lo que se dice y se hace.</p> | <p>Comunicación estrecha con los Vecinos Abierto para brindar acceso a las acciones municipales participación vecinal en el presupuesto participativo y con las juntas vecinales para los programas sociales y seguridad ciudadana responsabilidad para asumir las funciones del cargo eficacia para aprovechar la oportunidad coherencia entre lo que se dice y se hace.</p> | E3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 19. Depuración de respuestas especialistas (categoría C, pregunta 8, especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|-----------------------|---|---|---|---------------|--------|
| Especialista 1 | | Definitivamente la observancia y cumplimiento de los principios mencionados orientara y ayudara positivamente en la gestión de los servicios públicos del Distrito en la medida que exista una real comprensión por parte de todos los actores de que estos principios son complementarios entre si e integrales. | orientara y ayudara positivamente en la gestión de los servicios públicos real comprensión por parte de todos los actores de que estos principios son complementarios entre si e integrales. | | E1 |
| Especialista 2 | ¿Describa Usted, la importancia de los principios de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | <p>Si queremos saber la importancia de los principios de la Gobernanza brevemente lo describiremos; Planificación; Para mí es una de las más importantes, porque si queremos dar solución a una necesidad o problema social debemos primero hacer un diagnóstico lo que nos permitirá conocer realmente y en situ la problemática para posteriormente planificar la solución en tiempo, costos y medios:</p> <p>Transparencia; Hoy más que nunca la confianza de la ciudadanía con su autoridad es baja por decir un promedio de 35% y la única manera de recuperar o aprobarla es trabajar con transparencia y realizar audiencias trimestrales e informar lo que se va realizando.</p> <p>Integración; En todo momento debemos estar integrado el sector Publico con el Privado juntos se camina mejor los servicios básicos es para los dos, sumados a los representantes del gobierno, municipio y ciudadanía.</p> <p>Responsabilidad; la responsabilidad va sumado al compromiso, porque cuando uno postula para ser autoridad municipal, Ofrece solución a las necesidades que aqueja su municipio o mejoramiento de los servicios que están desarrollándose de manera deficiente, por lo tanto, cuando uno</p> | <p>Planificación previo Diagnóstico Transparencia. confianza de la ciudadanía con su autoridad es baja única manera de recuperar o aprobarla realizar audiencias trimestrales e informar lo que se va realizando Integración. sector Publico con el Privado juntos la responsabilidad va sumado al compromiso cumplir lo que ofreció por respeto al elector y compromiso al ciudadano</p> | | E2 |

sale elegido debe ver por dónde empezar a cumplir lo que ofreció por respeto al elector y compromiso al ciudadano.

Especialista 3

Son importantes, siempre que se establezcan un orden de prioridad por el bienestar y Bien Común de la mayoría de vecinos.

establezcan un orden de prioridad por el bienestar y Bien Común de la mayoría de vecinos.

E3

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 20. Depuración de respuestas especialistas (categoría C, pregunta 9, especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|-----------------------|--|---|--|---------------|--------|
| Especialista 1 | | Si bien la Mejora de la gobernanza se encuentra dentro de los objetivos estratégicos contemplados en el Plan de Desarrollo Local Concertado esta requiere ampliar sustantivamente los actores involucrados en la gestión de los servicios públicos locales. | objetivos estratégicos contemplados en el Plan de Desarrollo Local Concertado ampliar sustantivamente los actores involucrados en la gestión de los servicios públicos locales. | | E1 |
| Especialista 2 | ¿Describa Usted, como promueve la municipalidad los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo Libre? | Los promueve mediante la participación ciudadana, organizando a la comunidad en juntas vecinales, en pueblo libre existen 20 juntas vecinales que trabajan directamente con la municipalidad y 10 juntas vecinales que trabajan directamente con la policía, convocando para el presupuesto participativo, capacitando a los directivos de las juntas vecinales, capacitando a la población particularmente a los comerciantes. Mediante el Plan de desarrollo Concertado del distrito. | participación ciudadana, organizando a la comunidad en juntas vecinales convocando para el presupuesto participativo capacitando a los directivos de las juntas vecinales capacitando a la población particularmente a los comerciantes Plan de desarrollo Concertado del distrito | | E2 |
| Especialista 3 | | Lo hace a través de los planes estratégicos u operativos y de desarrollo concertado, también a través la Gerencia de Participación Vecinal y las Juntas Vecinales Organizadas. Incentivando a los vecinos a través de incentivos con descuentos en los Arbitrios y pagos puntuales, a fin de disponer el presupuesto para los diferentes servicios. | planes estratégicos u operativos y de desarrollo concertado Gerencia de Participación Vecinal y las Juntas Vecinales Organizadas Incentivando a los vecinos a través de incentivos con descuentos en los Arbitrios y pagos puntuales | | E3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 21. Depuración de respuestas especialistas (categoría D, pregunta 10, especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|-----------------------|---|--|---|--|--------|
| Especialista 1 | ¿De manera general, explique Usted, cómo intervienen los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | Los principios de gobernanza intervienen de manera directa en la prestación de servicios públicos porque hay que rendir cuentas, informar, el servicio debe ser eficiente y efectivo, y tiene que estar dispuesta a solucionar de forma inmediata las cosas negativas que se presenten. Pero estas prácticas de gestión deben promoverse continuamente. Contribuirían en brindar un servicio público más eficiente y de calidad a los vecinos, elevando el nivel de vida de los vecinos del distrito. | intervienen de manera directa en la prestación de servicios públicos porque hay que rendir cuentas informar servicio debe ser eficiente y efectivo solucionar de forma inmediata las cosas negativas que se presenten prácticas de gestión deben promoverse continuamente Contribuirían en brindar un servicio público más eficiente y de calidad a los vecinos, elevando el nivel de vida de los vecinos del distrito | Intervención de los principios de gobernanza | E1 |
| Especialista 2 | | Los principios de la gobernanza en el distrito como que no se nota... lo que sí puedo decir es que existe participación vecinal para el presupuesto participativo donde las juntas vecinales presentan sus proyectos lo que se pone en debate para su prioridad, entonces creo que, si se da consenso, los vecinos participan en la entrega del servicio como por ejemplo en cuanto al mantenimiento de parques. La municipalidad se preocupa por que los servicios deben ser permanentes, oportunos y de calidad. | Los principios de la gobernanza en el distrito como que no se nota existe participación vecinal para el presupuesto participativo las juntas vecinales presentan sus proyectos lo que se pone en debate para su prioridad, entonces creo que, si se da consenso los vecinos participan en la entrega del servicio como por ejemplo en cuanto al mantenimiento de parques. La municipalidad se preocupa por que los servicios deben ser permanentes, oportunos y de calidad. | | |
| Especialista 3 | | Los hacen los de la Gerencia de Participación Vecinal, organizando los barrios a través de las Juntas Vecinales con una participación más activa y una responsabilidad compartida. | Participación Vecinal, organizando los barrios a través de las Juntas Vecinales con una participación más activa y una responsabilidad compartida | | E3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 22. Depuración de respuestas especialistas (categoría D, pregunta 11, especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|-----------------------|---|--|--|---|--------|
| Especialista 1 | ¿Según su experiencia, explique Usted, como considera la municipalidad a los vecinos en la toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos municipales? | No conozco que exista alguna iniciativa específica sobre la prestación de los servicios públicos por parte de la Municipalidad de Pueblo Libre en ese sentido, limitándose solamente a la discusión del presupuesto participativo donde no se tocan directamente estos temas. Lo que si existe es la convocatoria para la participación vecinal, existen elecciones para la elección de los dirigentes vecinales y la atención prioritaria a diferentes programas sociales que vendrían a ser servicios también, allí si he visto preocupación de la autoridad municipal, creo que el problema es difusión de sus actividades, otro factor puede ser que la mayoría de la población no tiene interés por enterarse las actividades de la municipalidad. | No conozco que exista alguna iniciativa específica sobre la prestación de los servicios públicos discusión del presupuesto participativo sí existe es la convocatoria para la participación vecinal, creo que el problema es difusión de sus actividades población no tiene interés por enterarse las actividades de la municipalidad | | E1 |
| Especialista 2 | | Empoderándolos para lo que se ha dispuesto una línea directa con el municipio y mantener informado a la autoridad municipal o a los gerentes sobre como llegan los servicios particularmente los de mantenimiento de áreas verdes, seguridad ciudadana, recolección de residuos sólidos. Según mi experiencia, una opinión muy personal que es base si no internalizamos en nuestra conciencia como autoridad que el ciudadano o vecino de nuestro municipio es el actor principal y principal beneficiario de la solución, no podremos avanzar ambos debemos recorrer el camino de la solución hacia la meta, trabajo en equipo, informar de todo a sus ciudadanos ellos viven el día a día y conocen más la realidad el ciudadano debe estar más cerca de su municipio y de su autoridad edil. | Empoderándolos línea directa con el municipio mantener informado a la autoridad municipal o a los gerentes sobre como llegan los servicios particularmente los de mantenimiento de áreas verdes, seguridad ciudadana, recolección de residuos sólidos una opinión muy personal que es base si no internalizamos en nuestra conciencia como autoridad que el ciudadano o vecino de nuestro municipio es el actor principal y principal beneficiario de la solución | Creación de conciencia en los ciudadanos sobre su rol en la prestación de servicios públicos. | E2 |
| Especialista 3 | | Participante E3, respondió: Lo hace a través de la convocatoria para decidir la inversión del FONCOMUN. | convocatoria para decidir la inversión del FONCOMUN. | | E3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 23. Depuración de respuestas (scategoría A, pregunta 1, vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------|---|--|--|--------------------|--------|
| Vecino 1 | ¿En su opinión, que entiende usted por servicios públicos y porque son importantes? | Servicios públicos son todas las actividades que se recibe por parte de las entidades del estado (municipio) o empresas privadas que se encuentran bajo el control y regulación por dicho organismo. Su importancia radica en que son indispensables para la solución de las necesidades de los vecinos de la comunidad. | actividades que se recibe por parte de las entidades del estado (municipio) o empresas privadas son indispensables para la solución de las necesidades de los vecinos de la comunidad. | Servicios públicos | V1 |
| Vecino 2 | | Servicios públicos son los servicios de limpieza, jardines, seguridad ciudadana, tramites licencias, alguna infraestructura, es la prestación o actividad creada con el fin de satisfacer una necesidad pública, estos servicios son importantes por desempeñar un papel fundamental en el desarrollo social y económico de la comunidad, asimismo para ayudar y satisfacer las carencias de las poblaciones más necesitadas como el vaso de leche, comedores populares. | prestación o actividad creada con el fin de satisfacer una necesidad pública desempeñar un papel fundamental en el desarrollo social y económico de la comunidad para ayudar y satisfacer las carencias de las poblaciones más necesitadas como el vaso de leche, comedores populares. | | V2 |
| Vecino 3 | | Servicios públicos son el recojo de residuos, seguridad ciudadana, mantenimiento de áreas verdes y parques, contribuyen al desarrollo de una comunidad y solucionan las necesidades más prioritarias del distrito. | son el recojo de residuos, seguridad ciudadana, mantenimiento de áreas verdes y parques contribuyen al desarrollo de una comunidad y solucionan las necesidades más prioritarias del distrito | | V3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 24. Depuración de respuestas (scategoría A, pregunta 2, vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------|---|---|---|--------------------|--------|
| Vecino 1 | ¿Qué servicios públicos le brinda la municipalidad a la comunidad del distrito? | Limpieza pública, seguridad ciudadana (serenazgo), mantenimiento de parques y jardines. | Limpieza pública, seguridad ciudadana (serenazgo), mantenimiento de parques y jardines. | Servicios públicos | V1 |
| Vecino 2 | | Los servicios públicos que nos brinda la municipalidad a la comunidad del distrito depende muchas veces del factor económico, por decir en el caso de Pueblo Libre, los recursos enviados por el gobierno central muchas veces son insuficientes, además los recursos propios no cubren ni el cincuenta por ciento de la necesidad de la población, por lo tanto tenemos que bajo esas circunstancias sólo se brinda servicio de limpieza pública, parques y jardines, seguridad ciudadana(serenazgo), saneamiento y salubridad (fumigación). | servicios públicos que nos brinda la municipalidad a la comunidad del distrito depende muchas veces del factor económico | | V2 |
| Vecino 3 | | Brinda diversos servicios: Licencias y Registros, Salubridad y Limpieza Pública, Mercados y camales, Transporte público, Seguridad ciudadana, Control de Obras civiles privadas, Defensa del niño y adolescente, Vaso de Leche, Comedores populares, Ejecución de Obras, y todas las que están permitidas por ley. | Licencias y Registros, Salubridad y Limpieza Pública, Mercados y camales, Transporte público, Seguridad ciudadana, Control de Obras civiles privadas, Defensa del niño y adolescente, Vaso de Leche, Comedores populares, Ejecución de Obras, y todas las que están permitidas por ley. | | V3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 25. Depuración de respuestas (scategoría A, pregunta 3, vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------|--|--|---|--------------------|--------|
| Vecino 1 | ¿Cómo se organiza un servicio público? | Se organizan por ley o por una ordenanza y cuando se presente la necesidad y de acuerdo a su presupuesto cuando la municipalidad lo puede dar, o si no se terceriza con una empresa privada. La organización se realiza de acuerdo a la actividad. | Se organizan por ley o por una ordenanza y cuando se presente la necesidad y de acuerdo a su presupuesto si no se terceriza con una empresa privada La organización se realiza de acuerdo a la actividad. | Servicios públicos | V1 |
| Vecino 2 | | Como Presidente de Junta vecinal, he podido observar, que la municipalidad tiene que hacer uso de diversos recursos económicos, como ellos les llaman, tales como FONCOMUN (Fondo de compensación municipal), impuestos, tasas, multas, con los cuales se traza un programa y luego se procede a la realización de diversas obras públicas de acuerdo a la prioridad establecida por la comunidad. También existe otra forma de organización en forma mixta con las juntas vecinales y comités., la cual consiste que la municipalidad otorga lo económico y las juntas y comités la mano de obra. | la municipalidad tiene que hacer uso de diversos recursos económicos, como ellos les llaman, tales como FONCOMUN (Fondo de compensación municipal), impuestos, tasas, multas, con los cuales se traza un programa luego se procede a la realización de diversas obras públicas de acuerdo a la prioridad establecida por la comunidad existe otra forma de organización en forma mixta con las juntas vecinales y comités. consiste que la municipalidad otorga lo económico y las juntas y comités la mano de obra | | V2 |
| Vecino 3 | | Se organizan a través del plan operativo, presupuesto anual, presupuesto participativo planeamiento y calendario de programaciones de la entidad en coordinación con las diferentes oficinas las cuales realizan un informe mensual de metas ejecutadas de los diferentes servicios proporcionados. | través del plan operativo, presupuesto anual, presupuesto participativo planeamiento y calendario de programaciones de la entidad | | V3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 26. Depuración de respuestas (scategoría B, pregunta 4, vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------|--|--|--|----------------------------------|--------|
| Vecino 1 | ¿En su opinión, que entiende por prestación de servicios públicos? | La prestación de servicios públicos es la actividad que, mediante un contrato una entidad se compromete en una relación de obligatoriedad con respecto a otra, para realizar una serie de servicios a cambio de un pago (impuestos, Arbitrios y otros). | actividad que, mediante un contrato una entidad se compromete para realizar una serie de servicios a cambio de un pago | Prestacion de Servicios Públicos | V1 |
| Vecino 2 | | Una prestación de servicio público es un sistema administrado por la municipalidad o el estado con el fin de aliviar las carencias de la población a cambio de un precio, o sea una contraprestación de servicios. | sistema administrado por la municipalidad fin de aliviar las carencias de la población a cambio de un precio | | V2 |
| Vecino 3 | | Son aquellos servicios que van dirigidos y planeados hacia el pueblo para cubrir ciertas necesidades de vida con fines sociales o de sectores de la comunidad y pueden ser otorgados directa o indirectamente, directa es que el Estado se hace cargo y de manera indirecta el estado concesiona a la empresa privada ciertos servicios. | servicios que van dirigidos y planeados hacia el pueblo para cubrir ciertas necesidades de vida con fines sociales o de sectores de la comunidad | | V3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 27. Depuración de respuestas (scategoría B, pregunta 5, vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------|---|---|---|-----------------------------------|--------|
| Vecino 1 | ¿Cómo se realiza la prestación de servicios públicos? | La municipalidad realizó la prestación de servicios públicos de manera muy básica, solo con presencia en diversas áreas, como por ejemplo en el mantenimiento de Parques y Jardines la presencia fue esporádica, no de manera continua, de igual manera la seguridad ciudadana, cuando en ocasiones de necesidad urgente no se hacían presente, haciéndolo cuando el peligro pasó y no era necesaria la presencia, en lo referente al recojo de basura es diaria, pero la limpieza pública se realiza diariamente y en horarios establecidos. | realizó la prestación de servicios públicos de manera muy básica solo con presencia en diversas áreas mantenimiento de Parques y Jardines la presencia fue esporádica la seguridad ciudadana, cuando en ocasiones de necesidad urgente no se hacían presente, haciéndolo cuando el peligro pasó la limpieza pública se realiza diariamente y en horarios establecidos | Prestacion de servicios públicos. | V1 |
| Vecino 2 | | Los servicios públicos en Pueblo Libre se realizan bajo diversas modalidades, por la propia municipalidad o tercerizándolos, para eso la municipalidad cuenta con cuadrillas de personal para el caso de mantenimiento de parques y jardines, para el caso de la seguridad ciudadana en coordinación con la policía mediante de patrullaje integrado con el apoyo de las juntas vecinales. La recolección de residuos se realiza con camiones en puntos de recolección. | se realizan bajo diversas modalidades por la propia municipalidad o tercerizándolos la municipalidad cuenta con cuadrillas de personal para el caso de mantenimiento de parques y jardines de patrullaje integrado con el apoyo de las juntas vecinales | | V2 |
| Vecino 3 | | Se realizan por la municipalidad cumpliendo con la normatividad vigente y supervisados y controlados por los gerentes y en algunos casos apoyados por las juntas vecinales. La prestación de un servicio que brinda la municipalidad se realiza de acuerdo a normas establecidas por las necesidades y por la propia municipalidad, poniendo a disposición sus recursos humanos y materiales. | supervisados y controlados por los gerentes y en algunos casos apoyados por las juntas vecinales se realiza de acuerdo a normas establecidas por las necesidades y por la propia municipalidad | | V3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 28. Depuración de respuestas (scategoría C, pregunta 6, vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------|--|---|---|----------------------------------|--------|
| Vecino 1 | ¿En su opinión, describa Usted, que entiende por Gobernanza? | Gobernanza se entiende como las interacciones existentes entre los gobernantes y los gobernados, donde interactúan para solucionar los problemas de los ciudadanos, buscando normas y procedimientos para solucionar dichos problemas. En el caso del distrito se puede decir que, si existe, pero falta información específicamente pero después si se da la gobernanza, pero no se le conoce por ese nombre. El distrito está organizado en Juntas vecinales, comités, brigadas. Cuando hay reuniones en el local municipal asisten varias organizaciones y tratan directamente con el alcalde. | interacciones existentes entre los gobernantes y los gobernados En el caso del distrito se puede decir que, si existe, pero falta información distrito está organizado en Juntas vecinales, comités, brigadas hay reuniones en el local municipal asisten varias organizaciones y tratan directamente con el alcalde. | | V1 |
| Vecino 2 | | En Pueblo Libre la gobernanza está dada por el liderazgo público que ejerce el alcalde al convocar a las diferentes organizaciones representativas del distrito como sociedad organizada, sector privado y otras organizaciones para participar en la toma de decisiones y cumplimiento de obligaciones y deberes ciudadanos para beneficio de la comunidad. En el distrito se practica la gobernanza, al organizar a la sociedad en juntas vecinales municipales y de seguridad ciudadana, para el presupuesto participativo, seguridad ciudadana, participación en programas sociales e intervención en proyectos de infraestructura municipal. | liderazgo público que ejerce el alcalde al convocar a las diferentes organizaciones representativas del distrito participar en la toma de decisiones y cumplimiento de obligaciones y deberes ciudadanos se practica la gobernanza, al organizar a la sociedad en juntas vecinales, para el presupuesto participativo participación en programas sociales e intervención en proyectos de infraestructura municipal | | V2 |
| Vecino 3 | | Son los principios que intervienen para realizar con eficacia, calidad, idoneidad, y transparencia el cumplimiento en la intervención de las diferentes entidades del estado hacia la comunidad para mejorar la vida común del ciudadano y fortalecer la democracia. | realizar con eficacia, calidad, idoneidad, y transparencia el cumplimiento de las diferentes entidades del estado hacia la comunidad para mejorar la vida común del ciudadano y fortalecer la democracia | Fortalecimiento de la democracia | V3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 29. Depuración de respuestas (scategoría C, pregunta 7, vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------|---|---|--|---|--------|
| Vecino 1 | ¿Describa Usted, los principios de gobernanza que practica la municipalidad en la prestación de los servicios públicos municipales? | Transparencia, rendición de cuentas, eficiencia y participación vecinal. La municipalidad convoca semestralmente para rendición de cuentas, a veces no se entiende, pero realiza esta actividad y lo publica en su portal. La eficiencia se nota en la realización del servicio con parques con mantenimiento, en algunos casos esto no se nota porque existen aspectos que no son de responsabilidad de la municipalidad sino de la provincial. Participación ciudadana con la participación de los vecinos, lo que falta es que los presidentes de las juntas vecinales convoquen a su sector para informarles. | convoca semestralmente para rendición de cuentas, La eficiencia se nota en la realización del servicio con parques con mantenimiento algunos casos esto no se nota porque existen aspectos que no son de responsabilidad de la municipalidad sino de la provincial Participación ciudadana con la participación de los vecinos lo que falta es que los presidentes de las juntas vecinales convoquen a su sector para informarles. | Mejorar las relaciones entre vecinos y autoridad municipal mediante la comunicación | V1 |
| Vecino 2 | | Transparencia en el desempeño municipal en todos sus aspectos. La transparencia se puede notar cuando la población confía en su alcalde y en el distrito existe empatía con su autoridad, porque los atiende personalmente cuando van a presentar algún requerimiento. Dialogo en las diferentes reuniones y consenso en la adopción de acuerdo, existe también la mesa de concertación cuando surgen problemas en los sectores. Rendición de cuentas para transparentar la gestión, demostrando que los procesos y las acciones que realiza la municipalidad se realizan de acuerdo a la ley y de acuerdo con las inquietudes de los ciudadanos. | Transparencia población confía en su alcalde empatía con su autoridad los atiende personalmente cuando van a presentar algún requerimiento Dialogo en las diferentes reuniones y consenso en la adopción de acuerdo mesa de concertación cuando surgen problemas en los sectores Rendición de cuentas para transparentar la gestión, | | V2 |
| Vecino 3 | | Lo que quiero resaltar es a mi parecer una irregular difusión del trabajo de la municipalidad, porque cuando uno se va a realizar trámites observa bastante gente y reuniones en las diferentes instalaciones que tiene el municipio y al alcalde reunidos con sus gerentes dialogando y recibiendo a los pobladores o interesados en algún trámite o gestión. | una irregular difusión del trabajo de la municipalidad realizar trámites observo bastante gente y reuniones en las diferentes instalaciones que tiene el municipio y al alcalde reunidos con sus gerentes dialogando y recibiendo a los pobladores o interesados en algún trámite o gestión. | | V3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 30. Depuración de respuestas (scategoría C, pregunta 8, vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------|---|--|---|--|--------|
| Vecino 1 | ¿Describa Usted, la importancia de los principios de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | Poner en práctica los principios de Gobernanza es muy importante, dado que se pone en evidencia la relación directa entre gobernante y gobernados, la ausencia de poner en práctica dichos principios se estaría contraviniendo normas y procedimientos. | se pone en evidencia la relación directa entre gobernante y gobernados la ausencia de poner en práctica dichos principios se estaría contraviniendo normas y procedimientos | Importancia de los principios de gobernanza. | V1 |
| Vecino 2 | | Los principios de gobernanza son importantes, porque permite una gestión eficiente con buen uso de los recursos del estado en beneficio de las poblaciones más vulnerables y en la solución de problemas que alcanza a toda la población, permite prestar los servicios con la debida oportunidad, involucrando a la ciudadanía organizada para que presente recomendaciones y sugerencias a múltiples demandas. Permite que la relación entre gobernantes y gobernados sea más armónica y que afiance la aceptación a la forma de gobernar del alcalde. | permite una gestión eficiente con buen uso de los recursos del estado en beneficio de las poblaciones más vulnerables solución de problemas permite prestar los servicios con la debida oportunidad involucrando a la ciudadanía organizada para que presente recomendaciones y sugerencias a múltiples demandas relación entre gobernantes y gobernados sea más armónica | | V2 |
| Vecino 3 | | Se van a reflejar directamente en el mejoramiento del nivel vida del ciudadano de la comunidad. Facilita la convivencia pacífica y armónica entre los miembros de la comunidad. Garantiza la buena administración de recursos públicos. | reflejar directamente en el mejoramiento del nivel vida del ciudadano de la comunidad Facilita la convivencia pacífica y armónica entre los miembros de la comunidad Garantiza la buena administración de recursos públicos. | | V3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 31. Depuración de respuestas (scategoría C, pregunta 9, vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------|--|---|--|--|--------|
| Vecino 1 | ¿Describa Usted, como promueve la municipalidad los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo Libre? | A la fecha se desconoce las gestiones por parte de la municipalidad para promover los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo libre, pero he podido observar en el mercado algunas pancartas donde informan sobre el presupuesto participativo, para que la gente participe con proyectos, mejor dicho, los sectores. | se desconoce las gestiones por parte de la municipalidad para promover los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo libre observar en el mercado algunas pancartas donde informan sobre el presupuesto participativo, para que la gente participe con proyectos, mejor dicho, los sectores | Impulsar la promoción de los principios de la gobernanza | V1 |
| Vecino 2 | | Mediante funciones, dando el ejemplo, como la responsabilidad liderando reuniones de trabajo con gerentes y subgerentes de diversas áreas del municipio, supervisando personalmente diferentes obras de la comuna y disponiendo tareas a profesionales capacitados y probos, solicitando puntualmente información de los gerentes de áreas de servicios públicos, actuando de manera coordinada con dirigentes de los comités de participación vecinal. | Mediante funciones dando el ejemplo liderando reuniones de trabajo supervisando personalmente diferentes obras de la comuna disponiendo tareas a profesionales capacitados y probos solicitando puntualmente información de los gerentes de áreas de servicios públicos actuando de manera coordinada con dirigentes de los comités de participación vecinal | | V2 |
| Vecino 3 | | Capacitando constantemente al personal inculcando valores para el mejor desempeño de la función pública, cumpliendo y respetando los documentos de gestión de la entidad, constante acercamiento de la municipalidad con los vecinos, buena atención al ciudadano, contratación de personal idóneo. | Capacitando constantemente al personal inculcando valores para el mejor desempeño de la función pública cumpliendo y respetando los documentos de gestión de la entidad constante acercamiento de la municipalidad con los vecinos buena atención al ciudadano, | | V3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 32. Depuración de respuestas (scategoría D, pregunta 10, vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------|---|--|---|--|--------|
| Vecino 1 | ¿De manera general, explique Usted, cómo intervienen los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | Transparentando las cuentas, prestando mejores servicios, generando confianza en la población, ejercicio pleno de sus derechos de las personas, mejorando la convivencia, cuidando nuestros parques y lo más importante solución a los problemas de la población. | Transparentando las cuentas prestando mejores servicios generando confianza en la población ejercicio pleno de sus derechos de las personas mejorando la convivencia cuidando nuestros parques | Intervención de los principios de gobernanza | V1 |
| Vecino 2 | | Con equidad, tratando de hacer buen uso y reparto del fondo de compensación municipal, sin discriminar ni dejar de lado a los sectores más necesitados, respetando acuerdos y estatutos tomados en sesiones de concejo, transparentemente, haciendo cabildos abiertos para rendición de cuentas y acciones a tomar, de contribución, contribuyendo activamente en el buen uso de los servicios públicos. | Con equidad, tratando de hacer buen uso y reparto del fondo de compensación municipal sin discriminar ni dejar de lado a los sectores más necesitados respetando acuerdos transparentemente, haciendo cabildos abiertos para rendición de cuentas y acciones a tomar contribuyendo activamente en el buen uso de los servicios públicos | | V2 |
| Vecino 3 | | Los principios de gobernanza intervienen con éxito en el normal desenvolvimiento de las actividades mejorando sustancialmente las prestaciones de los servicios públicos los cuales se van a reflejar en la mejora del nivel de vida de los habitantes, transparentando el gasto público y fortaleciendo la democracia. | intervienen con éxito mejorando sustancialmente las prestaciones de los servicios públicos mejora del nivel de vida de los habitantes transparentando el gasto público y fortaleciendo la democracia. | | V3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 33. Depuración de respuestas (scategoría D, pregunta 11, vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|----------|---|---|---|---|--------|
| Vecino 1 | ¿Según su experiencia, explique Usted, como considera la municipalidad a los vecinos en | En la actualidad existe participación de los vecinos distritales en la toma de decisiones para la prestación de servicios públicos por parte de la municipalidad distrital de Pueblo Libre. Las juntas vecinales son los aliados del alcalde y ellas colaboran comunicando al alcalde donde se han presentado irregularidades en el servicio de áreas verdes, seguridad. | aliados del alcalde colaboran comunicando al alcalde donde se han presentado irregularidades en el servicio de áreas verdes, seguridad | Los principios de gobernanza en la toma de decisiones | V1 |
| Vecino 2 | la toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos municipales? | El alcalde del distrito considera a la población por intermedio de las juntas vecinales porque ellas le dan a conocer las necesidades y los problemas del distrito. Los vecinos son considerados como colaboradores de la municipalidad. | por intermedio de las juntas vecinales Los vecinos son considerados como colaboradores de la municipalidad | | V2 |
| Vecino 3 | | los vecinos son considerados como sus colaboradores inmediatos. Son ellos los que dan el visto bueno en los servicios que brinda la municipalidad. Siempre hay convocatorias a los vecinos y ellos son representados por sus comités en las diferentes reuniones, asambleas, capacitaciones para su participación en los programas sociales y los servicios como mantenimiento de parques, seguridad. | colaboradores inmediatos dan el visto bueno en los servicios que brinda la municipalidad convocatorias a los vecinos y ellos son representados por sus comités en las diferentes reuniones, asambleas, capacitaciones para su participación en los programas sociales y los servicios como mantenimiento de parques, seguridad. | | V3 |

Fuente. Elaboración propia.

Tablas de reducción de datos y/o categorías

Tabla 34. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría A – pregunta 1 – funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Extracto o frases codificadas | Sub categoría | Código |
|--------|---|--|---------------------------------------|--------|
| F1 | ¿En su opinión, que entiende usted por servicios públicos y porque son importantes? | actividades y prestaciones que el Estado brinda a su población otorgadas por el Estado o por concesionarios o por cualquier otro medio | Actividades y prestaciones | SP |
| | | Importancia radica en que a través de ellos la población encuentra el bienestar por haberse cubierto una necesidad que es de interés general a cambio de una contraprestación justa de la colectividad que recibe el servicio. | Importancia de los servicios públicos | SP |
| F2 | | Brindar atención desde el gobierno local a un conjunto de necesidades | | |
| | | Son importantes porque satisfacen las necesidades de la población. | Satisfacción de necesidades | SP |
| F3 | | Aquellos que se consideran esenciales para la convivencia en sociedad y que son iguales a todas las personas sin importar el nivel socioeconómico. | Servicios públicos | SP |
| | | Son importantes porque contribuyen a solucionar demandas de la comunidad. | Solución de demandas | SP |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 35. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría A – pregunta 2 – funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Extracto | Sub categoría | Código |
|--------|---|--|--------------------|--------|
| F1 | ¿Qué servicios públicos le brinda la municipalidad a la comunidad del distrito? | recolección y gestión de residuos sólidos, mantenimiento de áreas verdes parques y jardines; serenazgo y seguridad ciudadana; mantenimiento y reparación de pistas y veredas, Atención a sectores vulnerables (DEMUNA, OMAPED) cuidado de la salud y alimentación; planificación, ejecución y supervisión de actividades y programas relacionados con educación, cultura, turismo, deporte; planificación y supervisión de obras privadas y habilitaciones urbanas, obras públicas y catastro; gestión de riesgos de desastres, etc. | Servicios públicos | SP |
| F2 | | Mantenimiento de parques y áreas verdes Serenazgo Limpieza Pública. Atención a sectores vulnerables (DEMUNA, OMAPED). Servicios en materia de educación, salud, deporte Prevención al riesgo de desastre Otorgamiento de licencias de funcionamiento, de edificación y de publicidad. | Servicios públicos | SP |
| F3 | | Seguridad, ornato, limpieza, gestión ambiental, cultura, servicios sociales. | Servicios públicos | SP |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 36. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría A – pregunta3 – funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Extracto | Sub categoría | Código |
|--------|--|--|-------------------------------------|--------|
| F1 | ¿Cómo se organiza un servicio público? | su concepción normativa, ya sea que el Estado asuma su administración directa o que dicha prestación sea otorgada por concesionarios o particulares. En dicho sentido será la norma de su creación, la que contenga su modo de organización y forma de prestación. Estas normas pueden ser expedidas por disposiciones legislativas o del gobierno central, o mediante ordenanzas regionales o locales | Organización de un servicio publico | SP |
| F2 | | estructura municipal que tiene un organigrama, el cual define mediante documentos de gestión sus objetivos, metas, responsabilidades, actividades, etc. | Organización de un servicio publico | SP |
| F3 | | realizar un informe situacional primero y posteriormente un planeamiento donde se presenten los requerimientos de personal, equipamiento y recursos de toda clase. | Organización de un servicio publico | SP |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 37. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría B – pregunta 4 – funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Extracto | Sub categoría | Código |
|--------|--|--|----------------------------------|--------|
| F1 | ¿En su opinión, que entiende por prestación de servicios públicos? | La prestación de un servicio público debe entenderse como aquella que efectiva y eficazmente satisfaga una necesidad de interés colectivo, que resuelva de manera objetiva los requerimientos ciudadanos, | Prestacion de servicios públicos | PSP |
| F2 | | conjunto de actividades desarrolladas por la Municipalidad que responde a la búsqueda de un bienestar social, de mejor calidad de vida y permita el desarrollo social. | Prestacion de servicios públicos | PSP |
| F3 | | acción en que una entidad del Estado en el nivel que le corresponda brinda servicios relacionados a infraestructura, saneamiento, agua y alcantarillado, transporte público, seguridad y orden interno, educación. | Prestacion de servicios públicos | PSP |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 38. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría B – pregunta 5 – funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Extracto | Sub categoría | Código |
|--------|---|---|----------------------------------|--------|
| F1 | ¿Cómo se realiza la prestación de servicios públicos? | cadena de valor, que tiene como soporte una estructura organizativa creada especialmente de acuerdo a la naturaleza del servicio a prestar, funciona mediante procedimientos reglados que delimitan la responsabilidad de cada área involucrada, que tiene como resultado la prestación efectiva y concreta del servicio. | Prestación de servicios públicos | PSP |
| F2 | | aplicación de un Plan Operativo Institucional POI es variada de acuerdo al servicio tiene un servicio público un reglamento y un conjunto de tareas específicas, determinándose el personal y los servicios a desarrollar. | Prestación de servicios | PSP |
| F3 | | mediante la entrega de algo material en el caso de los bienes y alimentos por otro lado, se intercambian servicios | Prestación de servicios públicos | PSP |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 39. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría C – pregunta 6 – funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Extracto | Sub categoría | Código |
|--------|--|---|--|--------|
| F1 | ¿En su opinión, describa Usted, que entiende por Gobernanza? | responsabilidad que tenemos las autoridades de coordinar entre las diferentes instituciones, organizaciones, comunidades y personas para lograr su participación, cooperación y reflexión que redunden en la toma de decisiones acertadas y congruentes con la realidad social | Gobernanza | PG |
| | | Influyan en el funcionamiento y calidad de los servicios, y respondan a las demandas de los vecinos, facilitando el desarrollo sostenible de la comunidad con transparencia y pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos. | Prestación de servicios públicos | PSP |
| | | la gobernanza se ve reflejada en los procesos que se llevan a cabo para el éxito de la seguridad ciudadana mediante el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana o CODISEC | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| | | De igual modo la gobernanza se ve reflejada en los procesos que se llevan a cabo para la formulación del Presupuesto Participativo Anual, que es un proceso que genera espacios y mecanismos de participación de los vecinos organizado y no organizados del distrito, articulando decisiones concertadas para la asignación equitativa, racional, eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos, | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| F2 | | Brindar diversos servicios con eficiencia, eficacia, adecuada orientación e información al vecino. | Principios de gobernanza | PG |
| F3 | | Interacción entre entidades del estado en su tres niveles y los ciudadanos para establecer y consensuar políticas públicas eficaces y eficientes en materia de desarrollo social, sostenible, seguridad, educación y salud. | Principios de gobernanza | PG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 40. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría C – pregunta 7 – funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Extracto | Sub categoría | Código |
|--------|---|--|--|------------|
| F1 | ¿Describa Usted, los principios de gobernanza que practica la municipalidad en la prestación de los servicios públicos municipales? | La transparencia y la rendición de cuentas son dos principios fundamentales que caracterizan a nuestra gestión en la prestación de los servicios públicos. Mediante la práctica de estos principios damos a conocer a la comunidad los procesos decisorios que permiten a los ciudadanos y a otras partes interesadas controlar nuestras acciones y exigir responsabilidades si la hubiere. nuestro gobierno promueve el principio de participación de la sociedad civil; el principio de igualdad de oportunidades; el principio de eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos; y el principio de competitividad, para promover la inversión privada y las acciones públicas hacia el desarrollo de la comunidad. | Principios de gobernanza | PG |
| | | | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| | | | Principios de gobernanza | PG |
| F2 | | no puedo precisarlos, pero teníamos en cuenta la eficiencia, eficacia, servicios de calidad, promoción humana que deben mantenerse en virtud que existe un Plan de Desarrollo concertado que marca pautas para tareas en el mediano y largo plazo. | Principios de gobernanza | PG |
| F3 | | Inclusión es aceptar a todas las personas sin distinción y hacerlos participar directamente en las actividades del distrito rendición de cuentas semestralmente, invitando por todos los medios de comunicación disponibles en el distrito para que los vecinos conozcamos como se realiza la gestión de los presupuestos y las actividades del municipio La rendición de cuentas está relacionada con la transparencia. | Principios de gobernanza | PG |
| | | | Principios de gobernanza | PG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 41. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría C – pregunta 8 – funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Respuesta textual | Extracto | Sub categoría | Código |
|--------|---|--|--------------------------|---------------|--------|
| F1 | ¿Describa Usted, la importancia de los principios de Gobernanza | Conocer la idoneidad de nuestras prestaciones y como ciudadanos ejercer sus derechos sin menoscabo alguno, teniendo así la oportunidad de participar con sus propuestas en la mejora del servicio o en su fiscalización. | Principios de Gobernanza | | PG |
| F2 | en la prestación de los servicios públicos municipales? | Permite una mejora en los servicios y en la promoción humana, consecuentemente hay una satisfacción en el ciudadano y el sostenimiento en el desarrollo integral de un distrito. | Principios de gobernanza | | PG |
| F3 | | Permite al vecino saber y conocer en qué se gasta su dinero, contribuye a que el vecino se involucre en la administración y desarrollo de su distrito y este más dispuesto a colaborar con la comuna. | Principios de gobernanza | | PG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 42. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría C – pregunta 9 – funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Extracto | Sub categoría | Código |
|--------|--|---|--------------------------|--------|
| F1 | ¿Describa Usted, como promueve la municipalidad los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo Libre? | Estableciendo vínculos efectivos de articulación, coordinación, participación y cooperación con las diferentes entidades públicas, privadas, instituciones, organizaciones sociales, juntas vecinales y vecinos mediante diferentes mecanismos. convocatoria a Junta de Delegados Vecinales Comunales la permanente asesoría y coordinación de la Subgerencia de Participación Vecinal, que les sirve de enlace permanente con la municipalidad. expedición de la Ordenanza que aprueba el Reglamento del Proceso del Presupuesto Participativo, mediante el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de Pueblo Libre, que es una instancia de diálogo, coordinación | Principios de gobernanza | PG |
| F2 | | a través de directivas al personal a implementar los servicios, La promoción del servicio se realiza a través de los canales de comunicación según sea el caso (web, volantes, paneles, etc.). | Principios de gobernanza | PG |
| F3 | | Mediante la participación vecinal a talleres, foros o sesiones de Concejo Empleo de tecnologías o medios visuales para dar a conocer los avances de la gestión. Uso de redes sociales. | Principios de gobernanza | PG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 43. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría D – pregunta 10 – funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Extracto | Sub categoría | Código |
|--------|---|---|--|--------|
| F1 | ¿De manera general, explique Usted, cómo intervienen los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | La prestación de los servicios públicos se ven fortalecidas con la aplicación de los principios de gobernanza tales como con los principios de eficiencia y eficacia en la administración de los recursos de la municipalidad. logrado alcanzar las metas del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal establecidas para el año 2019, para la mejora de la prestación de los servicios públicos municipales, | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| F2 | | Proceso que se retroalimenta desde el alcalde, los funcionarios y trabajadores en coordinación implícita con los vecinos, estos principios deben ser internalizados y asumidos en las tareas o servicios a desarrollar. | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| F3 | | conurrencia de los vecinos a la formulación del presupuesto participativo, | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 44. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría D – pregunta 11 – funcionarios)

| Sujeto | Pregunta | Extracto | Sub categoría | Código |
|--------|---|--|--|--------|
| F1 | ¿Según su experiencia, explique Usted, como considera la municipalidad a los vecinos en la toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos municipales? | Aliados estratégicos de nuestra gestión municipal. | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| | | Gracias al permanente contacto con ellos mediante los diferentes mecanismos de participación vecinal, podemos tomar conocimiento de cómo llegan nuestros servicios públicos a destino y de reevaluar las estrategias planteadas para su prestación efectiva. | Comunicación efectiva | CE |
| | | Se han implementado mecanismos para que todos los vecinos que deseen conversar con el alcalde lo hagan de manera directa sin procedimiento previo alguno reservando un día de la semana para ello. | Comunicación efectiva | CE |
| F2 | | la participación vecinal permite un espacio de propuestas, orientaciones, canalización de quejas de los vecinos con la autoridad, Constituye un elemento de control recurrente o posterior. Canales de dialogo cuando se implementan acciones como presupuesto participativo, Plan de desarrollo concertado. | Comunicación efectiva | CE |
| F3 | | adopto como política de gestión una actividad atención al vecino un día a la semana, para atender inquietudes, quejas y sugerencias, | Comunicación efectiva | CE |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 45. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría A – pregunta 1 – especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|---|--|-----------------------------|--------|
| E1 | ¿En su opinión, que entiende usted por servicios públicos y porque son importantes? | aquellas actividades destinadas a cubrir necesidades de la población en general, | Servicios públicos | SP |
| | | competencias que tienen los diferentes niveles de su estructura e involucran la salud, la educación, el transporte, la seguridad, saneamiento, electricidad | Servicios públicos | SP |
| | | servicios se refieren a necesidades básicas | Necesidades básicas | SP |
| | | relación directa con el bienestar y calidad de vida de las personas | Bienestar y calidad de vida | SP |
| E2 | | acción, actividad o prestación promovida y ejecutada por el estado o por organizaciones no estatales | Servicios públicos | SP |
| | | Garantizar la igualdad y Satisfacer las Necesidades del Ciudadano la calidad de vida | Servicios públicos | SP |
| E3 | | actividades que realiza una entidad estatal, responden a satisfacer las necesidades de la sociedad ayudan a satisfacer las necesidades en su conjunto según su sector o nivel de gobierno | Servicios públicos | SP |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 46. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría A – pregunta 2 – especialistas)

| Sujeto | Pregunta | E Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|---------------|---|--|----------------------|---------------|
| E1 | ¿Qué servicios públicos le brinda la municipalidad a la comunidad del distrito? | Limpieza pública, Seguridad Ciudadana, Parques y jardines, Mercados, Control sanitario, Registro Civil, Desarrollo urbano | Servicios públicos | SP |
| E2 | | educación, salud, seguridad, esparcimiento, limpieza pública, ornato y programas sociales entre otros | Servicios públicos | SP |
| E3 | | Limpieza Pública, parques y jardines, obras públicas menores, seguridad ciudadana, seguridad vial urbana, fiscalización, DEMUNA. | Servicios públicos | SP |

Tabla 47. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría A – pregunta 3 – especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|--|--|--|----------|
| E1 | ¿Cómo se organiza un servicio público? | definir la necesidad y la capacidad con que cuenta la entidad municipal para atender con eficiencia esta necesidad o utilizar los servicios de alguna empresa privada | Servicio publico | SP |
| E2 | | organización y responsabilidad para brindar un servicio público es del Gobierno Central hasta el Gobierno Local | Servicio publico | SP |
| | | “Autonomía”, impide uniformar la organización de Municipios monitorear y uniformar acciones a las políticas sociales, cada uno realiza su gestión de servicio público como le parezca de seguir así siempre la brecha de insatisfacción y satisfacción de necesidades se irá ampliando | Servicios públicos Servicio publico | SP SP |
| E3 | organiza previo planeamiento con elementos idóneos para dicha prestación, el caso de la seguridad ciudadana, se organiza con parte de la municipalidad y solicitando apoyo de la policía | Servicio publico | SP | |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 48. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría A – pregunta 4 – especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|--|---|----------------------------------|--------|
| E1 | | Es la parte en que se recibe o la forma como se ejecuta un servicio público | Prestacion de servicios públicos | PSP |
| E2 | ¿En su opinión, que entiende por prestación de servicios públicos? | tercerizar los múltiples servicios públicos | Tercerización | PSP |
| E3 | | diferentes servicios que realizan los diferentes niveles de gobierno | | |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 49. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría A – pregunta 5 – especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|---------------|---|---|----------------------------------|---------------|
| E1 | ¿Como se realiza la prestación de servicios públicos? | puede realizarse de forma directa utilizando los recursos con que cuenta la organización o tercerizar la prestación del servicio | Prestacion de servicios públicos | PSP |
| E2 | | algunos municipios lo realizan, porque disponen de recursos económicos y humanos, no puede hacerlo y realizan un “contrato de prestación de servicio”, tiene sus parte positiva y negativa en ambos lados, es la herramienta más fácil para demostrar una buena “gestión de gobierno” | Prestacion de servicios públicos | PSP |
| E3 | | da el servicio mediante la contraprestación con acuerdo del ciudadano a quien se brinda el servicio | Prestacion de servicios públicos | PSP |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 50. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría A – pregunta 6 – especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|--|--|---|-----------|
| E1 | ¿En su opinión, describa Usted, que entiende por Gobernanza? | forma en que los diferentes actores que intervienen en las decisiones que afectan el interés público se interrelacionan de la manera o forma en que esto funcione fluidamente dependerá la calidad de las decisiones que se tomen respecto | Gobernanza | G |
| E2 | | Arte de Gobernar, es realizar el cómo hacer o como ejecutar la solución a las necesidades más cruciales de mis gobernados, muchas veces la solución a la “In-Gobernabilidad” la gobernanza es la herramienta que debe utilizar una autoridad y seguirla muy de cerca, para disminuir el riesgo de equilibrio que puede llegar a darse entre Gobernante y Gobernados | Gobernanza | G |
| E3 | | interacción y acuerdos que debería existir entre gobernantes y gobernados, para encontrar soluciones consensuadas a los diferentes problemas que existen en determinado ámbito en busca del Bien Común Es decir que las personas puedan participar más activamente en las decisiones de la autoridad elegida, que les aseguran una mejor vida | Gobernanza Participación activa en la toma de decisiones | G PATD |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 51. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría A – pregunta 7 – especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|---|--|--------------------------|--------|
| E1 | ¿Describa Usted, los principios de gobernanza que practica la municipalidad en la prestación de los servicios públicos municipales? | se ven reflejados en algunas actuaciones de la gestión municipal más por el cumplimiento de disposiciones normativas | Principios de gobernanza | CN |
| | | Dialogo. Eventualmente he escuchado de la convocatoria de cabildos abiertos | | PG |
| | | los residentes del distrito no tenemos conocimiento del desenvolvimiento de la gestión local Participación Ciudadana. Entiendo que esto se da con la organización de juntas vecinales en los diferentes sectores en que se encuentra dividido el distrito | Principios de gobernanza | PG |
| | | igualmente, en esta parte falta mucha comunicación por parte de las autoridades locales y debería promoverse un mayor involucramiento de la comunidad | | |
| | | Concertación. Este principio se evidencia en los acuerdos a que se llegan en la discusión del presupuesto participativo donde los proyectos son aprobados por consenso de los involucrados | Principios de gobernanza | PG |
| | | Transparencia. la gestión municipal debe ir más allá de lo que manda la ley | | |
| | | Uso de herramientas digital en sus actuaciones administrativas o gestión contribuyen en esta dirección. Eficiencia | Principios de gobernanza | PG |
| | | Los recursos son escasos por lo que se debe ser lo más escrupuloso en obtener el mejor uso de estos y que produzcan el mayor beneficio colectivo. | Principios de gobernanza | PG |
| E2 | | Muy poco se habla o se practica, los principios de gobernanza | Comunicación efectiva | CE |
| | | “La Política del Bombero” aplica la municipalidad, puedo mencionar a; la planificación, transparencia, integración y responsabilidad, con estos principios creo que está asegurando la competitividad y eficacia | Principios de gobernanza | PG |
| E3 | | Comunicación estrecha con los Vecinos | Comunicación efectiva | CE |
| | | Abierto para brindar acceso a las acciones municipales, participación vecinal en el presupuesto participativo y con las juntas vecinales para los programas sociales y seguridad ciudadana Responsabilidad para asumir las funciones del cargo, eficacia para aprovechar la oportunidad, coherencia entre lo que se dice y se hace. | Principios de gobernanza | PG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 52. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría A – pregunta 8 – especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|---|--|--|-------------|
| E1 | ¿Describe Usted, la importancia de los principios de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | orientara y ayudara positivamente en la gestión de los servicios públicos Real comprensión por parte de todos los actores de que estos principios son complementarios entre si e integrales. | Importancia de los principios de gobernanza | PG |
| E2 | | Planificación, diagnostico Transparencia. confianza de la ciudadanía con su autoridad es baja única manera de recuperar o aprobarla, realizar audiencias trimestrales e informar lo que se va realizando Integración. sector Publico con el Privado juntos la responsabilidad va sumado al compromiso cumplir lo que ofreció por respeto al elector y compromiso al ciudadano | Principios de gobernanza Principios de gobernanza | PLMTO PG |
| E3 | | Establezcan un orden de prioridad por el bienestar y Bien Común de la mayoría de vecinos. | Principios de gobernanza | PG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 53. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría A – pregunta 9 – especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|--|--|--------------------------|--------|
| E1 | ¿Describe Usted, como promueve la municipalidad los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo Libre? | Objetivos estratégicos contemplados en el Plan de Desarrollo Local Concertado, ampliar sustantivamente los actores involucrados en la gestión de los servicios públicos locales. | Principios de gobernanza | PG |
| E2 | | Participación ciudadana, organizando a la comunidad en juntas vecinales, convocando para el presupuesto participativo, capacitando a los directivos de las juntas vecinales, capacitando a la población particularmente a los comerciantes. Plan de desarrollo Concertado del distrito | Principios de gobernanza | PG |
| E3 | | planes estratégicos u operativos y de desarrollo concertado Gerencia de Participación Vecinal y las Juntas Vecinales Organizadas Incentivando a los vecinos a través de incentivos con descuentos en los Arbitrios y pagos puntuales | Principios de gobernanza | PG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 54. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría A – pregunta 10 – especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|---|--|--|--------|
| E1 | ¿De manera general, explique Usted, cómo intervienen los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | intervienen de manera directa en la prestación de servicios públicos porque hay que rendir cuentas, informar, servicio debe ser eficiente y efectivo | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| | | solucionar de forma inmediata las cosas negativas que se presenten | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| | | prácticas de gestión deben promoverse continuamente Contribuirían en brindar un servicio público más eficiente y de calidad a los vecinos, elevando el nivel de vida de los vecinos del distrito | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| E2 | | Los principios de la gobernanza en el distrito como que no se nota existe participación vecinal para el presupuesto participativo | Comunicación efectiva | CE |
| | | las juntas vecinales presentan sus proyectos lo que se pone en debate para su prioridad, entonces creo que, si se da consenso los vecinos participan en la entrega del servicio como por ejemplo en cuanto al mantenimiento de parques. La municipalidad se preocupa por que los servicios deben ser permanentes, oportunos y de calidad. | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| E3 | | Participación Vecinal, organizando los barrios a través de las Juntas Vecinales con una participación más activa y una responsabilidad compartida | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 55. Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría A – pregunta 22 – especialistas)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|---|---|--|--------|
| E1 | ¿Según su experiencia, explique Usted, como considera la municipalidad a los vecinos en la toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos municipales? | No conozco que exista alguna iniciativa específica sobre la prestación de los servicios públicos | Comunicación efectiva | CE |
| | | discusión del presupuesto participativo sí existe es la convocatoria para la participación vecinal, creo que el problema es difusión de sus actividades | Comunicación efectiva | CE |
| | | población no tiene interés por enterarse las actividades de la municipalidad | Comunicación efectiva | CE |
| E2 | | Empoderándolos, línea directa con el municipio para mantener informado a la autoridad municipal o a los gerentes sobre como llegan los servicios particularmente los de mantenimiento de áreas verdes, seguridad ciudadana, recolección de residuos sólidos | Comunicación efectiva | CE |
| | | una opinión muy personal que es base si no internalizamos en nuestra conciencia como autoridad que el ciudadano o vecino de nuestro municipio es el actor principal y principal beneficiario de la solución | Principios de gobernanza | PG |
| E3 | | Convocatoria para decidir la inversión del FONCOMUN. | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 56. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría A – pregunta 1 – vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|---|---|----------------------------------|--------|
| V1 | ¿En su opinión, que entiende usted por servicios públicos y porque son importantes? | Actividades que se recibe por parte de las entidades del estado (municipio) o empresas privadas, son indispensables para la solución de las necesidades de los vecinos de la comunidad. | Actividades | SP |
| V2 | | prestación o actividad creada con el fin de satisfacer una necesidad pública, desempeñar un papel fundamental en el desarrollo social y económico de la comunidad para ayudar y satisfacer las carencias de las poblaciones más necesitadas como el vaso de leche, comedores populares. | Prestacion de servicios públicos | PSP |
| V3 | | son el recojo de residuos, seguridad ciudadana, mantenimiento de áreas verdes y parques, contribuyen al desarrollo de una comunidad y solucionan las necesidades más prioritarias del distrito | Servicios públicos | SP |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 57. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría A – pregunta 2 – vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|---|---|--------------------|--------|
| V1 | ¿Qué servicios públicos le brinda la municipalidad a la comunidad del distrito? | Limpieza pública, seguridad ciudadana (serenazgo), mantenimiento de parques y jardines. | Servicios públicos | SP |
| V2 | | servicios públicos que nos brinda la municipalidad a la comunidad del distrito depende muchas veces del factor económico | Servicios públicos | SP |
| V3 | | Licencias y Registros, Salubridad y Limpieza Pública, Mercados y camales, Transporte público, Seguridad ciudadana, Control de Obras civiles privadas, Defensa del niño y adolescente, Vaso de Leche, Comedores populares, Ejecución de Obras, y todas las que están permitidas por ley. | Servicios públicos | SP |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 58. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría A – pregunta 3 – vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|--|--|-------------------------------------|--------|
| V1 | ¿Cómo se organiza un servicio público? | Se organizan por ley o por una ordenanza y cuando se presente la necesidad y de acuerdo a su presupuesto | Organización de un servicio publico | SP |
| | | si no se terceriza con una empresa privada | Tercerización | PSP |
| | | La organización se realiza de acuerdo a la actividad. | Organización de un servicio publico | SP |
| V2 | | la municipalidad tiene que hacer uso de diversos recursos económicos, como ellos les llaman, tales como FONCOMUN (Fondo de compensación municipal), impuestos, tasas, multas, con los cuales se traza un programa, luego se procede a la realización de diversas obras públicas de acuerdo a la prioridad establecida por la comunidad | Organización de un servicio publico | SP |
| | | existe otra forma de organización en forma mixta con las juntas vecinales y comités, consiste que la municipalidad otorga lo económico y las juntas y comités la mano de obra | Otras formas de organización | SP |
| V3 | | través del plan operativo, presupuesto anual, presupuesto participativo planeamiento y calendario de programaciones de la entidad | Organización de un servicio publico | SP |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 59. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría B – pregunta 4 – vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|--|--|----------------------------------|--------|
| V1 | ¿En su opinión, que entiende por prestación de servicios públicos? | actividad que, mediante un contrato una entidad se compromete para realizar una serie de servicios a cambio de un pago | Prestacion de servicios públicos | PSP |
| V2 | | sistema administrado por la municipalidad a fin de aliviar las carencias de la población a cambio de un precio | Prestación de servicios públicos | PSP |
| V3 | | servicios que van dirigidos y planeados hacia el pueblo para cubrir ciertas necesidades de vida con fines sociales o de sectores de la comunidad | Prestacion de servicios públicos | PSP |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 60. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría B – pregunta 5 – vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|---|---|----------------------------------|--------|
| V1 | ¿Cómo se realiza la prestación de servicios públicos? | realizó la prestación de servicios públicos de manera muy básica solo con presencia en diversas áreas | Comunicación efectiva | CE |
| | | mantenimiento de Parques y Jardines la presencia fue esporádica la seguridad ciudadana, cuando en ocasiones de necesidad urgente no se hacían presente, haciéndolo cuando el peligro pasó la limpieza pública se realiza diariamente y en horarios establecidos | Comunicación efectiva | CE |
| V2 | | se realizan bajo diversas modalidades, por la propia municipalidad o tercerizándolos | Prestación de servicios públicos | PSP |
| | | la municipalidad cuenta con cuadrillas de personal para el caso de mantenimiento de parques y jardines | Prestación de servicios públicos | PSP |
| | | de patrullaje integrado con el apoyo de las juntas vecinales | Prestación de servicios públicos | PSP |
| V3 | | supervisados y controlados por los gerentes y en algunos casos apoyados por las juntas vecinales se realiza de acuerdo a normas establecidas por las necesidades y por la propia municipalidad | Prestación de servicios públicos | PSP |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 61. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría C – pregunta 6 – vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|---------------|--|---|-----------------------|---------------|
| V1 | ¿En su opinión, describa Usted, que entiende por Gobernanza? | interacciones existentes entre los gobernantes y los gobernados | Gobernanza | PG |
| | | En el caso del distrito se puede decir que, si existe, pero falta información | Comunicación efectiva | CE |
| | | Distrito está organizado en Juntas vecinales, comités, brigadas, hay reuniones en el local municipal asisten varias organizaciones y tratan directamente con el alcalde. | Gobernanza | PG |
| V2 | | liderazgo público que ejerce el alcalde al convocar a las diferentes organizaciones representativas del distrito para participar en la toma de decisiones y cumplimiento de obligaciones y deberes ciudadanos | Liderazgo publico | LP |
| | | se practica la gobernanza, al organizar a la sociedad en juntas vecinales, para el presupuesto participativo, participación en programas sociales e intervención en proyectos de infraestructura municipal | Gobernanza | PG |
| V3 | | realizar con eficacia, calidad, idoneidad, y transparencia el cumplimiento en la intervención de las diferentes entidades del estado hacia la comunidad para mejorar la vida común del ciudadano y fortalecer la democracia | Gobernanza | PG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 62. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría C – pregunta 7 – vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|---|---|--------------------------|--------|
| V1 | ¿Describe Usted, los principios de gobernanza que practica la municipalidad en la prestación de los servicios públicos municipales? | convoca semestralmente para rendición de cuentas, la eficiencia se nota en la realización del servicio con parques con mantenimiento | Principios de gobernanza | PG |
| | | algunos casos esto no se nota porque existen aspectos que no son de responsabilidad de la municipalidad sino de la provincial | Comunicación efectiva | CE |
| | | Participación ciudadana con la participación de los vecinos, lo que falta es que los presidentes de las juntas vecinales convoquen a su sector para informarles. | Comunicación efectiva | CE |
| V2 | | Transparencia, población confía en su alcalde, empatía con su autoridad, los atiende personalmente cuando van a presentar algún requerimiento | Principios de gobernanza | PG |
| | | Dialogo en las diferentes reuniones y consenso en la adopción de acuerdo, mesa de concertación cuando surgen problemas en los sectores | Principios de gobernanza | PG |
| | | Rendición de cuentas para transparentar la gestión, | Principios de gobernanza | PG |
| V3 | | una irregular difusión del trabajo de la municipalidad Realizar trámites observa bastante gente y reuniones en las diferentes instalaciones que tiene el municipio y al alcalde reunidos con sus gerentes dialogando y recibiendo a los pobladores o interesados en algún trámite o gestión. | Comunicación efectiva | CE |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 63. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría C – pregunta 8 – vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|---|---|--|----------|
| V1 | ¿Describe Usted, la importancia de los principios de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | se pone en evidencia la relación directa entre gobernante y gobernados la ausencia de poner en práctica dichos principios se estaría contraviniendo normas y procedimientos | Principios de gobernanza | PG |
| V2 | | permite una gestión eficiente con buen uso de los recursos del estado en beneficio de las poblaciones más vulnerables | Principios de gobernanza | PG |
| | | solución de problemas, permite prestar los servicios con la debida oportunidad involucrando a la ciudadanía organizada para que presente recomendaciones y sugerencias a múltiples demandas relación entre gobernantes y gobernados sea más armónica | Principios de gobernanza Principios de gobernanza | PG PG |
| V3 | | reflejar directamente en el mejoramiento del nivel vida del ciudadano de la comunidad | Principios de gobernanza | PG |
| | | Facilita la convivencia pacífica y armónica entre los miembros de la comunidad | Principios de gobernanza | PG |
| | | Garantiza la buena administración de recursos públicos. | Principios de gobernanza | PG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 64. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría C – pregunta 9 – vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|--------|--|--|---|--------|
| V1 | ¿Describe Usted, como promueve la municipalidad los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo Libre? | se desconoce las gestiones por parte de la municipalidad para promover los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo libre | Comunicación efectiva | CE |
| V2 | | observar en el mercado algunas pancartas donde informan sobre el presupuesto participativo, para que la gente participe con proyectos, mejor dicho, los sectores | | |
| | | Mediante funciones, dando el ejemplo, liderando reuniones de trabajo, supervisando personalmente diferentes obras de la comuna | Promoción de los principios de gobernanza | PG |
| | disponiendo tareas a profesionales capacitados y probos, solicitando puntualmente información de los gerentes de áreas de servicios públicos | Promoción de los principios de gobernanza | PG | |
| V3 | | actuando de manera coordinada con dirigentes de los comités de participación vecinal | Promoción de los principios de gobernanza | PG |
| | | Capacitando constantemente al personal, inculcando valores para el mejor desempeño de la función pública | Promoción de los principios de gobernanza | PG |
| | | cumpliendo y respetando los documentos de gestión de la entidad | Promoción de los principios de gobernanza | PG |
| | | constante acercamiento de la municipalidad con los vecinos | Promoción de los principios de gobernanza | PG |
| | | buen atención al ciudadano, | | |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 65. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría D – pregunta 10 – vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|---------------|---|---|--|---------------|
| V1 | ¿De manera general, explique Usted, cómo intervienen los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | Transparentando las cuentas prestando mejores servicios generando confianza en la población ejercicio pleno de sus derechos de las personas mejorando la convivencia cuidando nuestros parques | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| V2 | | Con equidad, tratando de hacer buen uso y reparto del fondo de compensación municipal sin discriminar ni dejar de lado a los sectores más necesitados respetando acuerdos transparentemente, haciendo cabildos abiertos para rendición de cuentas y acciones a tomar contribuyendo activamente en el buen uso de los servicios públicos | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| V3 | | intervienen con éxito mejorando sustancialmente las prestaciones de los servicios públicos mejora del nivel de vida de los habitantes transparentando el gasto público y fortaleciendo la democracia. | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 66. Reducción de datos y generación de subcategorías (scategoría D – pregunta 11 – vecinos)

| Sujeto | Pregunta | Extracto, frase o párrafo codificado | Sub categoría | Código |
|---------------|--|--|--|---------------|
| V1 | ¿Según su experiencia, explique Usted, como considera la municipalidad a | aliados del alcalde, colaboran comunicando al alcalde donde se han presentado irregularidades en el servicio de áreas verdes, seguridad | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| V2 | los vecinos en la toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos municipales? | por intermedio de las juntas vecinales. Los vecinos son considerados como colaboradores de la municipalidad | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |
| V3 | | colaboradores inmediatos, dan el visto bueno en los servicios que brinda la municipalidad convocatorias a los vecinos y ellos son representados por sus comités en las diferentes reuniones, asambleas, capacitaciones para su participación en los programas sociales y los servicios como mantenimiento de parques, seguridad. | Intervención de los principios de gobernanza | IPG |

Fuente. Elaboración propia.

Tablas de triangulación de sujetos

Tabla 67. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | F1 | F2 | F3 | Comparación | | Interpretación |
|--|--|--|--|--|--|---|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| <p>Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.</p> | <p>¿En su opinión, que entiende usted por servicios públicos y porque son importantes?</p> | <p>Son actividades que el Estado brinda a su población para satisfacción de necesidades que son de interés general, estos servicios son otorgados por el estado. Su importancia radica en que a través de ellos la población encuentra el bienestar por haberse cubierto una necesidad que es de interés general a cambio de una contraprestación justa.</p> | <p>Brindar atención desde el gobierno local a un conjunto de necesidades</p> <p>Son importantes porque satisfacen las necesidades de la población.</p> | <p>Aquellos que se consideran esenciales para la convivencia en sociedad y que son iguales a todas las personas sin importar el nivel socioeconómico. Son importantes porque contribuyen a solucionar demandas de la comunidad</p> | <p>La mayoría de funcionarios conceptualiza el termino Servicios Públicos, ellos coinciden en señalar que los servicios públicos son actividades que realiza el estado para satisfacer necesidades, atender las demandas de la comunidad y obtención de bienestar.</p> | <p>Las diferencias entre los funcionarios son mínimas, particularmente por el contexto en que ubican a los servicios públicos, por ejemplo, el F3, considera que los SSPP son esenciales para la convivencia en sociedad, mientras que los otros dos se refieren solamente al concepto de servicios públicos.</p> | <p>Los funcionarios tienen un conocimiento claro de lo que es un servicio público y todos coinciden que son actividades esenciales que realiza la municipalidad para solucionar las necesidades de la población, también hacen énfasis que los servicios deben ser iguales para todos que no exista discriminación en la calidad del servicio.</p> |
| <p>Fuente. Elaboración propia.</p> | | | | | | | |

Tabla 68. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | F1 | F2 | F3 | Comparación | | Interpretación |
|--|--|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| <p>Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.</p> | <p>¿Qué servicios públicos le brinda la municipalidad a la comunidad del distrito?</p> | <p>Los servicios públicos que la municipalidad brinda a los ciudadanos del distrito son: recolección y gestión de residuos sólidos, mantenimiento de áreas verdes parques y jardines; serenazgo y seguridad ciudadana; mantenimiento y reparación de pistas y veredas, Atención a sectores vulnerables (DEMUNA, OMAPED) cuidado de la salud y alimentación; planificación, ejecución y supervisión de actividades y programas relacionados con educación, cultura, turismo, deporte; planificación y supervisión de obras privadas y habilitaciones urbanas, obras públicas y catastro; gestión de riesgos de desastres, etc.</p> | <p>Los servicios de mantenimiento de parques y áreas verdes, serenazgo, limpieza pública. Atención a sectores vulnerables (DEMUNA, OMAPED). Servicios en materia de educación, salud, deporte Prevención al riesgo de desastre Otorgamiento de licencias de funcionamiento, de edificación y de publicidad.</p> | <p>Seguridad, ornato, limpieza, gestión ambiental, cultura, servicios sociales.</p> | <p>Los funcionarios entrevistados coinciden en señalar los servicios públicos que la municipalidad brinda a la población en general o también a otras organizaciones o empresas privadas.</p> | <p>Los mismos difieren en la variedad de servicios, no los clasifican mencionándolos de forma dispersa dificultando su entendimiento, sin embargo, esta diferencia resalta el conocimiento empírico de sus competencias, pese a existir una ley que comprende a las competencias y funciones municipales.</p> | <p>Los funcionarios coinciden sobre cuáles son los servicios que entrega la municipalidad a los ciudadanos, haciendo una diferencia que existen servicios que son de responsabilidad exclusiva de la municipalidad distrital y otros con responsabilidad compartida con la municipalidad provincial o con empresas privadas.</p> |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 69. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | F1 | F2 | F3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|---|---|--|---|--|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Cómo se organiza un servicio público en el distrito de Pueblo Libre? | Un servicio público se organiza a través de su concepción normativa, ya sea que el Estado asuma su administración directa o que dicha prestación sea otorgada por concesionarios o particulares. En dicho sentido será la norma de su creación, la que contenga su modo de organización y forma de prestación. Estas normas pueden ser expedidas por disposiciones legislativas o del gobierno central, o mediante ordenanzas regionales o locales. | Los servicios públicos son parte de la estructura municipal, esta organización posee un organigrama, el cual define mediante documentos de gestión sus objetivos, metas, responsabilidades, actividades, etc. | Para organizar un servicio público se tiene que levantar un informe situacional primero y posteriormente un planeamiento donde se presenten los requerimientos de personal, equipamiento y recursos de toda clase. | los funcionarios coinciden que los SSPP en el distrito se organizan en base a una ordenanza municipal, previo planeamiento, donde se prevé el tipo de organización, la forma de prestar el servicio si es directa o mediante concesionario, este servicio debe poseer una estructura o ser parte de la estructura municipal y debe contar con un organigrama. | Al mismo tiempo difieren en cuanto no completan su concepción de como se organiza un SSPP, mientras que el F1 y F2 lo expresan de forma progresiva y de forma coherente el F3 recurre a donde se ubica el SSPP como tal. | Los participantes aciertan sobre los servicios públicos que brinda la municipalidad a la comunidad del distrito particularmente todos los servicios que están permitidos por ley y los que permita el factor económico, como limpieza pública, seguridad ciudadana, programas sociales como el vaso de leche, comedores populares. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 70. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | F1 | F2 | F3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|---|--|--|---|---|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿En su opinión, que entienda por prestación de servicios públicos en el distrito de Pueblo Libre? | La prestación de un servicio público debe entenderse como aquella que efectiva y eficazmente satisfaga una necesidad de interés colectivo, que resuelva de manera objetiva los requerimientos ciudadanos, | Conjunto de actividades desarrolladas por la Municipalidad que responde a la búsqueda de un bienestar social, de mejor calidad de vida y permita el desarrollo social. | Acción en que una entidad del Estado en el nivel que le corresponda brinda servicios relacionados a infraestructura, saneamiento, agua y alcantarillado, transporte público, seguridad y orden interno, educación. | Actividades que realiza la municipalidad para satisfacer las necesidades de interés general, responden a la búsqueda del bienestar social, mejora de la calidad de vida de la comunidad del distrito y son de responsabilidad del estado. | Difieren en la forma semántica en que se expresan sobre los requerimientos comunitarios, mientras que uno se expresa sobre necesidades de interés colectivo, otro responde como búsqueda del bienestar social mientras que el otro lo nombra como servicios relacionados con infraestructura, saneamiento, agua y otros que brinda la municipalidad a su comunidad. | La prestación de servicios públicos es la parte en que se materializa la entrega del bien o servicio, como manifiesta el F1, el procedimiento que efectiva y eficazmente satisfaga una necesidad de interés colectivo y complementa el F2, actividades desarrolladas por la municipalidad que responde a la búsqueda de un bienestar social, mejor calidad de vida y permita el desarrollo social. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 71. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | F1 | F2 | F3 | Comparación | | Interpretación |
|--|--|--|--|---|---|---|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales es en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Cómo se realiza la prestación de servicios públicos en el distrito de Pueblo Libre? | La prestación del servicio público es una cadena de valor, que tiene como soporte una estructura organizativa creada especialmente de acuerdo a la naturaleza del servicio a prestar, funciona mediante procedimientos reglados que delimitan la responsabilidad de cada área involucrada y tiene como resultado la prestación efectiva y concreta del servicio. | Es la aplicación de un Plan Operativo Institucional POI. En algunos casos es variada de acuerdo al servicio, cuenta con un reglamento y un conjunto de tareas específicas, determinándose el personal y los servicios a desarrollar. | La prestación de los servicios públicos se realiza mediante la entrega de algo material en el caso de los bienes y alimentos, por otro lado, se intercambian servicios. | Coinciden en que la municipalidad del distrito realiza la prestación de un servicio público mediante diversas modalidades, por intermedio de una cadena de valor como parte de un proceso, otro como parte de la aplicación de un plan operativo institucional. Y otro a través del intercambio mutuo de servicios. | Difieren en la forma como se realiza la prestación, obstante, los entrevistados precisan de forma independiente la modalidad bajo la que se puede canalizar la prestación de un servicio. | La prestación de servicios públicos es un proceso que se manifiesta como una cadena de valor, mediante una estructura organizativa creada especialmente ante el requerimiento de la ciudadanía, esta prestación también se manifiesta en los planes operativos institucionales de la municipalidad así lo manifiesta en su respuesta el F1, es un canje de servicios. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 72. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios)

| Objetivo Específico 2 | Pregunta | F1 | F2 | F3 | Comparación | | Interpretación |
|--|---|---|---|---|--|---|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| <p>Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.</p> | <p>¿En su opinión, describa Usted, que entiende por Gobernanza?</p> | <p>Responsabilidad que tenemos las autoridades de coordinar entre las diferentes instituciones, organizaciones, comunidades y personas para lograr su participación, cooperación y reflexión que redunden en la toma de decisiones acertadas y congruentes con la realidad social, influyan en el funcionamiento y calidad de los servicios, y respondan a las demandas de los vecinos, facilitando el desarrollo sostenible de la comunidad con transparencia y pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos. La gobernanza se ve reflejada en los procesos que se llevan a cabo para el éxito de la seguridad ciudadana mediante el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana o CODISEC. De igual modo la gobernanza se ve reflejada en los procesos que se llevan a cabo para la formulación del Presupuesto Participativo Anual, que es un proceso que genera espacios y mecanismos de participación de los vecinos organizado y no organizados del distrito, articulando decisiones concertadas para la asignación equitativa, racional, eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos,</p> | <p>Brindar diversos servicios con eficiencia, adecuada orientación e información al vecino.</p> | <p>Interacción entre entidades del estado en sus tres niveles y los ciudadanos para establecer y consensuar políticas públicas eficaces y eficientes en materia de desarrollo social, sostenible, seguridad, educación y salud.</p> | <p>Coinciden en que gobernanza significa responsabilidad para realizar acciones y generar situaciones de participación vecinal para la toma de decisiones consensuadas que son puestas de manifiesto en los diferentes procesos que evidencian eficiencia en los servicios y asignación equitativa y racional de los recursos.</p> | <p>La diferencia es mínima en cuanto a conocimiento sobre gobernanza, pero si tienen claro su utilidad.</p> | <p>Los funcionarios conocen de alguna manera el termino gobernanza, ellos manifiestan que la gobernanza en su gestión se refleja en los procesos municipales y es la gobernanza la que generan espacios de participación de los vecinos organizados y no organizados del distrito, interactuando y articulando las decisiones para la asignación eficiente, equilibrada y racional de los recursos.</p> |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 73. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios)

| Objetivo Específico 2 | Pregunta | F1 | F2 | F3 | Comparaciones | | Interpretación |
|---|---|--|---|---|---|---|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Describa Usted, los principios de gobernanza que practica la municipalidad de Pueblo Libre en la prestación de los servicios públicos municipales? | La transparencia y la rendición de cuentas son dos principios fundamentales que caracterizan a nuestra gestión en la prestación de los servicios públicos. Mediante la práctica de estos principios damos a conocer a la comunidad los procesos decisorios que permiten a los ciudadanos y a otras partes interesadas controlar nuestras acciones y exigir responsabilidades si la hubiere. nuestro gobierno promueve el principio de participación de la sociedad civil; el principio de igualdad de oportunidades; el principio de eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos; y el principio de competitividad, para promover la inversión privada y las acciones públicas hacia el desarrollo de la comunidad. | Manifestó, no puedo precisarlos, pero teníamos en cuenta la eficiencia, eficacia, servicios de calidad, promoción humana que deben mantenerse en virtud que existe un Plan de Desarrollo concertado que marca pautas para tareas en el mediano y largo plazo. | Inclusión es aceptar a todas las personas sin distinción y hacerlos participar directamente en las actividades del distrito Rendición de cuentas semestralmente, invitando por todos los medios de comunicación disponibles en el distrito para que los vecinos conozcamos como se realiza la gestión de los presupuestos y las actividades del municipio, la rendición de cuentas está relacionada con la transparencia. | Mencionan de manera general a la transparencia y rendición de cuentas como principios fundamentales, también mencionan a la eficiencia, eficacia, calidad, promoción humana, la inclusión, la participación e invitación para conocer de qué forma se realiza la gestión de los presupuestos. Estos aspectos mencionados por los entrevistados constituyen según diferentes organismos internacionales como principios de gobernanza. | De alguna forma mientras que unos conocen sobre estos principios, por ejemplo, el F2 no puede precisarlos, no puede identificarlos plenamente, pero si en base a su experiencia tiene conocimiento de las actividades donde se puedan estar aplicando estos principios. | Entre los principales principios reconocidos y aceptados por los funcionarios municipales tenemos, la transparencia y la rendición de cuentas que según ellos lo conciben como aspectos relevantes inherentes a su gestión. En algunos casos no pueden precisarlos, pero resaltan las actividades que podrían ser consideradas como principios de gobernanza, como por ejemplo la participación vecinal, presupuesto participativo, elecciones vecinales y de delegados, inclusión social en el desarrollo de programas sociales, rendición de cuentas semestral por parte del municipio. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 74. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios)

| Objetivo Específico 2 | Pregunta | F1 | F2 | F3 | Comparaciones | | Interpretación |
|---|---|--|--|---|---|--|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Describa Usted, la importancia de los principios de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | Conocer la idoneidad de nuestras prestaciones y como ciudadanos ejercer sus derechos sin menoscabo alguno, teniendo así la oportunidad de participar con sus propuestas en la mejora del servicio o en su fiscalización. | Permite una mejora en los servicios y en la promoción humana, consecuentemente hay una satisfacción en el ciudadano y el sostenimiento en el desarrollo integral de un distrito. | Permite al vecino saber y conocer en qué se gasta su dinero, contribuye a que el vecino se involucre en la administración y desarrollo de su distrito y este más dispuesto a colaborar con la comuna. | Coinciden plenamente en sus respuestas sobre el rol de los principios de gobernanza que permiten conocer la idoneidad de los servicios prestados por la municipalidad, la mejora de los servicios públicos, en que se gasta su dinero y también en la satisfacción del ciudadano y desarrollo del distrito. | No consideran que los principios de gobernanza fortalecen la confianza ciudadana y el régimen democrático. | Con respecto a la importancia de los principios de gobernanza, podemos concluir que los funcionarios reconocen en la gobernanza como el instrumento que puede permitir que los funcionarios municipales tomen conocimiento de la idoneidad de sus servicios que prestan a la comunidad, los ciudadanos pueden ejercer sus derechos irrestrictamente pudiendo participar de manera formal e informar en la gestión municipal, en el desarrollo del distrito y presto a colaborar con su comunidad. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | | | |

Tabla 75. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios)

| Objetivo Específico 2 | Pregunta | F1 | F2 | F3 | Comparación | | Representación |
|---|--|---|--|--|---|--|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Describa Usted, como promueve la municipalidad los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo Libre? | Estableciendo vínculos efectivos de articulación, coordinación, participación y cooperación con las diferentes entidades públicas, privadas, instituciones, organizaciones sociales, juntas vecinales y vecinos mediante diferentes mecanismos. convocatoria a Junta de Delegados Vecinales Comunales La permanente asesoría y coordinación de la Subgerencia de Participación Vecinal, que les sirve de enlace permanente con la municipalidad. expedición de la Ordenanza que aprueba el Reglamento del Proceso del Presupuesto Participativo, mediante el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de Pueblo Libre, que es una instancia de diálogo, coordinación | A través de directivas al personal a implementar los servicios, La promoción del servicio se realiza a través de los canales de comunicación según sea el caso (web, volantes, paneles, etc.). | Mediante la participación vecinal a talleres, foros o sesiones de Concejo Empleo de tecnologías o medios visuales para dar a conocer los avances de la gestión. Uso de redes sociales. | Todos coinciden que la municipalidad promueve los principios de gobernanza a través de diferentes mecanismos y modalidades. | Unos funcionarios mencionan diferentes mecanismos como el F1 y ese mismo funcionario no menciona a las TIC y redes sociales de internet y otros canales electrónicos como el portal de transparencia y pagina WB de la municipalidad. Mientras que los otros dos si hacen mención a la internet y otros medios electrónicos de comunicación. | Los funcionarios manifiestan que si bien no se utilizan propaganda en medios masivos de comunicación la municipalidad promueve los principios de gobernanza a través de varios mecanismos, como: estableciendo vínculos efectivos de articulación, participación y colaboración con organizaciones públicas y privadas, organizaciones vecinales, capacitaciones, invitación a reuniones, en los diferentes documentos y/o planes municipales. Participación en el presupuesto participativo, a través de directivas del servicio a implementar, promoción del servicio por los canales de comunicación empleando las TIC. A través de talleres, foros, sesiones de concejo, dando a conocer los avances de gestión, empleando la red de internet. Mediante su portal electrónico de transparencia. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | | | |

Tabla 76. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios)

| Objetivo Específico 3 | Pregunta | F1 | F2 | F3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|--|---|---|--|---|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿De manera general, explique Usted, cómo intervienen los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | La prestación de los servicios públicos se ven fortalecidas con la aplicación de los principios de gobernanza tales como con los principios de eficiencia y eficacia en la administración de los recursos de la municipalidad. logrado alcanzar las metas del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal establecidas para el año 2019, para la mejora de la prestación de los servicios públicos municipales, | Proceso que se retroalimenta desde el alcalde, los funcionarios y trabajadores en coordinación implícita con los vecinos, estos principios deben ser internalizados y asumidos en las tareas o servicios a desarrollar. | Concurrencia de los vecinos a la formulación del presupuesto participativo, | Intervienen de forma decisiva en la gestión municipal habiendo logrado alcanzar las metas programadas a través de los procesos de participación vecinal. | Mientras que el F1 menciona que los principios de gobernanza han intervenido fortaleciendo los servicios públicos, otro alude a la participación vecinal, mientras que el F3 resalta que los principios intervienen directamente en la formulación y participación para el presupuesto participativo. | Los funcionarios manifiestan que los principios de gobernanza intervienen de forma decisiva en la gestión municipal, incidiendo en: la administración de los recursos con eficiencia y eficacia, logro de metas del programa de incentivos a la mejora municipal del año 2019, interviene en la participación municipal, en las convocatorias y en la afirmación de la confianza a la gestión municipal. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 77. Matriz de Triangulación de participantes (funcionarios)

| Objetivo Específico 3 | Pregunta | F1 | F2 | F3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|--|--|---|---|---|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Según su experiencia, explique Usted, como considera la municipalidad a los vecinos en la toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos municipales? | Aliados estratégicos de nuestra gestión municipal. Gracias al permanente contacto con ellos mediante los diferentes mecanismos de participación vecinal, podemos tomar conocimiento de cómo llegan nuestros servicios públicos a destino y de reevaluar las estrategias planteadas para su prestación efectiva. se han implementado mecanismos para que todos los vecinos que deseen conversar con el alcalde lo hagan de manera directa sin procedimiento previo alguno reservando un día de la semana para ello. | La participación vecinal permite un espacio de propuestas, orientaciones, canalización de quejas de los vecinos con la autoridad, constituye un elemento de control recurrente o posterior. Canales de dialogo cuando se implementan acciones como presupuesto participativo, Plan de desarrollo concertado. | Adopto como política de gestión una actividad de atención al vecino un día a la semana, para atender inquietudes, quejas y sugerencias, | Vecinos aliados estratégicos, participación vecinal un espacio de propuestas. | F1 los considera como aliados, el F2 Vecinos como elementos de control recurrente o posterior, mientras que el F3 participación directa en lo que es quejas y reclamos. | La municipalidad considera a los vecinos como aliados estratégicos, y gracias a ellos se logra medir la eficiencia y eficacia de la gestión municipal en el distrito de Pueblo Libre. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 78. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas)

| Objetivo específico 1 | Pregunta | E1 | E2 | E3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|---|--|---|--|--|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿En su opinión, que entiende usted por servicios públicos y porque son importantes? | Aquellas actividades destinadas a cubrir necesidades de la población en general, competencias que tienen los diferentes niveles de su estructura e involucran la salud, la educación, el transporte, la seguridad, saneamiento, electricidad. Servicios se refieren a necesidades básicas y tienen relación directa con el bienestar y calidad de vida de las personas. | Acción, actividad o prestación promovida y ejecutada por el estado o por organizaciones no estatales, garantizar la igualdad y satisfacer las Necesidades del Ciudadano, mejorar la calidad de vida. | Actividades que realiza una entidad estatal, responden a satisfacer las necesidades de la sociedad. Ayudan a satisfacer las necesidades en su conjunto según su sector o nivel de gobierno. | Concuerdan en que los servicios públicos son actividades promovidas por el estado, destinadas a satisfacer necesidades y mejorar la calidad de vida de los mismos. | Se oponen en cuanto a la forma como perciben al destinatario del servicio, mientras el F1 habla de personas, el F2 se refiere al ciudadano el F3 hace mención a la sociedad. | Los entrevistados señalan que los servicios públicos son aquellas acciones, actividades o competencias de que dispone una entidad estatal, en ese caso la municipalidad para satisfacer necesidades de la población en general, estas actividades tienen relación directa con el bienestar y calidad de vida de las personas. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 79. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas)

| Objetivo específico 1 | Pregunta | E1 | E2 | E3 | Comparación | | Interpretación |
|---|--|---|---|--|--|---|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Qué servicios públicos le brinda la municipalidad del distrito de Pueblo Libre a la comunidad del distrito? | Limpieza pública, Seguridad Ciudadana, Parques y jardines, Mercados, Control sanitario, Registro Civil, Desarrollo urbano | Educación, salud, seguridad, esparcimiento, limpieza pública, ornato y programas sociales entre otros | Limpieza Pública, parques y jardines, obras públicas menores, seguridad ciudadana, seguridad vial urbana, fiscalización, DEMUNA. | Los entrevistados coinciden sobre los servicios que presta la municipalidad a los ciudadanos del distrito y se manifiestan de esta manera por el tiempo que residen en el distrito y su interacción cotidiana con la realidad. | No se perciben diferencias notorias en cuanto a este aspecto. | Los participantes coinciden sobre los servicios que la municipalidad brinda a la comunidad, siendo los más mencionados y los que tienen contacto directo con los ciudadanos del distrito, limpieza pública, seguridad ciudadana, mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | | | |

Tabla 80. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas)

| Objetivo específico 1 | Pregunta | E1 | E2 | E3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|--|--|---|--|--|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Cómo se organiza un servicio público en el distrito de Pueblo Libre? | Definir la necesidad y la capacidad con que cuenta la entidad municipal para atender con eficiencia esta necesidad o utilizar los servicios de alguna empresa privada. | Organización y responsabilidad para brindar un servicio público es del Gobierno Central hasta el Gobierno Local. “Autonomía”, impide uniformar la organización de Municipios y monitorear y uniformar acciones a las políticas sociales, cada uno realiza su gestión de servicio público como le parezca de seguir así siempre la brecha de insatisfacción y satisfacción de necesidades se irá ampliando. | Organiza previo planeamiento con elementos idóneos para dicha prestación, el caso de la seguridad ciudadana, se organiza con parte de la municipalidad y solicitando apoyo de la policía. | Los entrevistados coinciden en que la organización de un servicio público pasa previo planeamiento por definir la necesidad y la capacidad con que cuenta el gobierno local, también coinciden que si no existen tales elementos se debe recurrir a la empresa privada o a otro nivel de Gobierno. | Están en contraposición en el aspecto de la Autonomía Municipal, mientras que el E2 lo menciona resultando su papel crítico en la eficientización de la gestión municipal porque no permite la estandarización de procedimientos, los otros entrevistados no lo toman en cuenta. | En esta pregunta los participantes, denotaron, en el caso del E1, que para organizar un servicio público se tiene que definir la necesidad ciudadana y la capacidad con que cuenta la organización, en este caso la municipalidad para la atención con eficiencia de esta necesidad, caso contrario se recurriría a la empresa privada, el E2, refiere que la organización y responsabilidad para prestar un servicio público es de responsabilidad del gobierno local, sin embargo menciona un obstáculo que interfiere en la prestación del servicio como es “la autonomía municipal”, que no permite uniformar la organización de los municipios para la prestación de servicios públicos municipales, porque cada quien presenta una organización diferente y el E3, hace referencia que para organizar un servicio público se tiene que realizar un diagnóstico previo planeamiento parta posteriormente implementarlo con los elementos idóneos, como es el caso de la seguridad ciudadana que se organiza con parte de la municipalidad y apoyo de la Policía Nacional. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | | | |

Tabla 81. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas)

| Objetivo específico 1 | Pregunta | E1 | E2 | E3 | Comparación | | Interpretación |
|---|--|--|------------------------------------|---|--|---|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿En su opinión, que entiende por prestación de servicios públicos? | Es la parte en que se recibe o la forma como se ejecuta un servicio público. | Tercerizar los servicios públicos. | Diferentes servicios que realizan los diferentes niveles de gobierno. | Coinciden en que se tiene que dar la prestación de servicios de la forma en que se recibe o como se ejecuta el servicio público, puede ser tercerizando o por el propio municipio. | Difieren en que cada uno tiene opinión diferente sobre la prestación de servicios, para uno es la forma en que se entrega o se ejecuta el intercambio (recibo – doy). | Ante la pregunta que entiende por prestación de servicios, aludieron que es la parte en que se recibe o es la forma como se ejecuta un servicio público, el E2 se refirió a la tercerización de los múltiples servicios públicos y el E3 como los diferentes servicios que realizan los diferentes niveles de gobierno. |
| Elaboración propia. | | | | | | | |

Tabla 82. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas)

| Objetivo específico 1 | Pregunta | E1 | E2 | E3 | Comparación | | Interpretación |
|---|--|--|---|---|---|--|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Cómo se realiza la prestación de servicios públicos en el distrito de Pueblo Libre? | Se realiza de forma directa utilizando los recursos con que cuenta la organización o tercerizar la prestación del servicio | Algunos municipios lo realizan, porque disponen de recursos económicos y humanos, no puede hacerlo y realizan un “contrato de prestación de servicio”, tiene sus parte positiva y negativa en ambos lados, es la herramienta más fácil para demostrar una buena “gestión de gobierno” | Da el servicio mediante la contraprestación con acuerdo del ciudadano a quien se brinda el servicio | Se aproximan en la forma como se realiza la prestación de servicios en el distrito, ya que algunos servicios los brinda la propia municipalidad y otros compartiendo responsabilidad. | Son afirmaciones diferentes, mientras que E1 y E2 opinan si el servicio de debe realizar con propios medios o tercerizándolos, E3 opina sobre contraprestación de servicios. | Los participantes coinciden de manera general como se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito y señalan que se puede realizar en forma directa utilizando los recursos con que cuenta el municipio o en otros casos tercerizándolos. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 83. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas)

| Objetivo específico 2 | Pregunta | E1 | E2 | E3 | Comparación | | Interpretación |
|---|--|---|--|---|---|--|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿En su opinión, describa Usted, que entiende por Gobernanza? | El termino no es muy conocido, lo he escuchado algunas veces y básicamente está vinculado a la forma en que los diferentes actores que intervienen en las decisiones que afectan el interés público se interrelacionan, de la manera o forma en que esto funcione fluidamente dependerá la calidad de las decisiones que se tomen respecto a los temas en cuestión. | Arte de Gobernar, es realizar el cómo hacer o como ejecutar la solución a las necesidades más cruciales de mis gobernados, muchas veces la solución a la “In-Gobernabilidad” La gobernanza es la herramienta que debe utilizar una autoridad y seguirla muy de cerca, para disminuir el riesgo de equilibrio que puede llegar a darse entre Gobernante y Gobernados. | Interacción y acuerdos que debería existir entre gobernantes y gobernados, para encontrar soluciones consensuadas a los diferentes problemas que existen en determinado ámbito en busca del Bien Común Es decir que las personas puedan | Participación de diferentes actores en las decisiones que afectan el interés público para la solución a las necesidades más cruciales y esto se podría obtener a la interacción de estos actores y a los acuerdos a que deben llegar en pro del bien común. | Para un entrevistado el término no es muy conocido, para el E2 es un arte la gobernanza, para el E3 es la interacción y acuerdos, tienen opiniones diferentes. | Ante esta pregunta los sujetos participantes resaltaron que gobernanza es “el arte de gobernar”, la intervención de diferentes actores en las decisiones municipales que afectan a la comunidad de Pueblo Libre, es realizar el cómo hacer o como ejecutar la solución a las necesidades más cruciales, es la interacción para llegar a acuerdos consensuados en busca del bien común, es decir los ciudadanos deben participar más activamente en las decisiones de la autoridad elegida que les aseguren una mejor vida. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 84. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas)

| Objetivo específico 2 | Pregunta | E1 | E2 | E3 | Comparación | | Interpretación |
|--|--|--|---|---|--|--|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| <p>Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.</p> | <p>¿Describa Usted, los principios de gobernanza que practica la municipalidad en la prestación de los servicios públicos municipales?</p> | <p>Se ven reflejados en algunas actuaciones de la gestión municipal más por el cumplimiento de disposiciones normativas Dialogo. Eventualmente he escuchado de la convocatoria de cabildos abiertos los residentes del distrito no tenemos conocimiento del desenvolvimiento de la gestión local Participación Ciudadana. Entiendo que esto se da con la organización de juntas vecinales en los diferentes sectores en que se encuentra dividido el distrito igualmente, en esta parte falta mucha comunicación por parte de las autoridades locales y debería promoverse un mayor involucramiento de la comunidad Concertación. Este principio se evidencia en los acuerdos a que se llegan en la discusión del presupuesto participativo donde los proyectos son aprobados por consenso de los involucrados Transparencia. La gestión municipal debe ir más allá de lo que manda la ley, uso de herramientas digitales en sus</p> | <p>Muy poco se habla o se practica, los principios de gobernanza “La Política del Bombero” aplica la municipalidad, puedo mencionar a; la planificación, transparencia, integración y responsabilidad, con estos principios creo que está asegurando la competitividad y eficacia</p> | <p>Comunicación estrecha con los Vecinos, Abierto para brindar acceso a las acciones municipales, participación vecinal en el presupuesto participativo y con las juntas vecinales para los programas sociales y seguridad ciudadana Responsabilidad para asumir las funciones del cargo, eficacia para aprovechar la oportunidad, coherencia entre lo que se dice y se hace.</p> | <p>Coinciden en resaltar y describir al dialogo, la participación ciudadana, concertación, transparencia, planeación, responsabilidad, comunicación estrecha, municipio abierto, participación vecinal, eficacia y uso de la tecnología, al mismo tiempo que resalto la coherencia entre lo que se dice y se hace.</p> | <p>Se diferencian en la forma como aprecian empíricamente los principios de la gobernanza, para el E1 los principios se ven reflejados en la actuación municipal por cumplimiento a normas gubernamentales que, por propia iniciativa, para el E2 poco se habla o se practica estos principios y hace una crítica a los funcionarios porque recurren siempre a la “Política del Bombero” , el E3 no menciona solo pasa directamente a relatar lo que de acuerdo a su experiencia ha podido apreciar.</p> | <p>Ante la pregunta describir los principios de gobernanza que practica la municipalidad del distrito, los tres participantes coinciden nombrando conceptos como dialogo, participación Ciudadana, concertación, transparencia, eficiencia, planificación, transparencia, integración, responsabilidad, esto subrayan, asegura la competitividad y eficacia, al mismo tiempo mencionaron a la comunicación estrecha con los vecinos, acceso abierto a las acciones del municipio, participación en el presupuesto participativo con las juntas vecinales para los programas sociales</p> |

actuaciones administrativas o gestión contribuyen en esta dirección.

Eficiencia. Los recursos son escasos por lo que se debe ser lo más escrupuloso en obtener el mejor uso de estos y que produzcan el mayor beneficio colectivo.

y seguridad ciudadana. Resaltaron la responsabilidad para asumir las funciones del cargo, eficacia para aprovechar la oportunidad y coherencia entre lo que se dice y se hace. La gestión municipal debe ir más allá de lo que manda la ley. Un auténtico liderazgo.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 85. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas)

| Objetivo específico 2 | Pregunta | E1 | E2 | E3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|---|--|---|--|--|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Describa Usted, la importancia de los principios de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | Orientara y ayudara positivamente en la gestión de los servicios públicos por parte de todos los actores de que estos principios son complementarios entre si e integrales. | Planificación, diagnostico y Transparencia. Confianza de la ciudadanía con su autoridad es baja única manera de recuperar o aprobarla, realizar audiencias trimestrales e informar lo que se va realizando Integración. sector Publico con el Privado juntos la responsabilidad va sumado al compromiso cumplir lo que ofreció por respeto al elector y compromiso al ciudadano. | Establezcan un orden de prioridad por el bienestar y Bien Común de la mayoría de vecinos. | Como mecanismo de orientación, planeación, transparencia, integración, todo esto para contribuir positivamente en la gestión de los SSPP, afirmar la ciudadanía, interacción entre el sector público y el privado para lograr el bien común. | Las diferencias entre los entrevistados son imperceptibles en cuanto de manera simbólica grafican el rol que desempeñan estos principios en la gestión municipal del distrito. | Los participantes coinciden en que estos principios de gobernanza orientan y ayudan positivamente la gestión de los servicios públicos municipales, sirven para la afirmación o la recuperación de la confianza en la autoridad edil, promueve la integración entre el sector público y privado y demás actores, fomenta el cambio de actitud, la responsabilidad y respeto al ciudadano para asumir los compromisos de campaña, permite priorizar las acciones para la consecución del bien común. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 86. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas)

| Objetivo específico 2 | Pregunta | E1 | E2 | E3 | Comparación | | Interpretación |
|---|--|--|--|--|---|---|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Describa Usted, como promueve la municipalidad los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo Libre? | Objetivos estratégicos contemplados en el Plan de Desarrollo Local Concertado, ampliar sustantivamente los actores involucrados en la gestión de los servicios públicos locales. | Participación ciudadana, organizando a la comunidad en juntas vecinales, convocando para el presupuesto participativo, capacitando a los directivos de las juntas vecinales, capacitando a la población particularmente a los comerciantes. Plan de desarrollo Concertado del distrito | Planes estratégicos u operativos y de desarrollo concertado Gerencia de Participación Vecinal y las Juntas Vecinales Organizadas Incentivando a los vecinos a través de incentivos con descuentos en los Arbitrios y pagos puntuales | Los entrevistados coinciden en que la municipalidad promueve los principios de gobernanza en los objetivos estratégicos, operativos y de desarrollo concertado, involucrando actores como el sector privado, otras organizaciones y las juntas vecinales, incentivando a los vecinos en el pago puntual de arbitrios. Capacitando a los vecinos y comerciantes. | No se notan diferencias representativas en esta pregunta. | Los participantes coinciden que la municipalidad promueve los principios de gobernanza, expresándolos a través de los Objetivos Estratégicos del Plan de Desarrollo Concertado, en la ampliación sustantiva de los actores, en la participación ciudadana, en la organización de las juntas vecinales, capacitando a sus dirigentes, capacitando a la población, particularmente a los comerciantes, asesorando y trabajando coordinadamente los vecinos y la gerencia de participación vecinal , incentivando a los ciudadanos a través de incentivos don descuentos en el pago de arbitrios y pagos puntuales. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | | | |

Tabla 87. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas)

| Objetivo específico 3 | Pregunta | E1 | E2 | E3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|--|---|---|---|--|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito Libre año 2019. | ¿De manera general, explique Usted, cómo intervienen los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | Intervienen de manera directa en la prestación de servicios públicos porque hay que rendir cuentas, informar, servicio debe ser eficiente y efectivo solucionar de forma inmediata las cosas negativas que se presenten prácticas de gestión deben promoverse continuamente Contribuirían en brindar un servicio público más eficiente y de calidad a los vecinos, elevando el nivel de vida de los vecinos del distrito | Los principios de la gobernanza en el distrito como que no se nota existe participación vecinal para el presupuesto participativo las juntas vecinales presentan sus proyectos lo que se pone en debate para su prioridad, entonces creo que, si se da consenso los vecinos participan en la entrega del servicio como por ejemplo en cuanto al mantenimiento de parques. La municipalidad se preocupa por que los servicios deben ser permanentes, oportunos y de calidad. | Participación Vecinal, organizando los barrios a través de las Juntas Vecinales con una participación más activa y una responsabilidad compartida | De manera general todos coinciden que los principios de gobernanza intervienen de manera directa en la prestación de SSPP en el distrito y han contribuido a brindar un servicio público más eficiente, elevando el nivel de vida de los ciudadanos con participación activa de las juntas vecinales. | El E3 no opina directamente sobre la intervención de los principios de gobernanza, lo hace a través de su experiencia empírica y expresa que estos principios intervienen en cada una de las actuaciones de la municipalidad como en la participación vecinal y responsabilidades compartidas. | La intervención de los principios de gobernanza se evidencia de forma directa en la prestación de los servicios públicos municipales a través de la rendición de cuentas de forma semestral, en la solución efectiva de los requerimientos de la ciudadanía, en la promoción continua de las mejores prácticas de la gestión municipal, también observaron que la intervención de los principios de gobernanza no se perciben, sin embargo existe conocimiento que la municipalidad promueve la participación vecinal organizándolas en juntas vecinales para su participación en la formulación y presentación de sus proyectos para el presupuesto participativo, también participan en la verificación y control del mantenimiento de parques. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 88. Matriz de Triangulación de participantes (especialistas)

| Objetivo específico 3 | Pregunta | F1 | F2 | F3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|--|--|--|---|---|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Según su experiencia, explique Usted, como considera la municipalidad a los vecinos en la toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos municipales? | No conozco que exista alguna iniciativa específica sobre la prestación de los servicios públicos, discusión del presupuesto participativo sí existe es la convocatoria para la participación vecinal, creo que el problema es difusión de sus actividades población no tiene interés por enterarse las actividades de la municipalidad | Empoderándolos, línea directa con el municipio para mantener informado a la autoridad municipal o a los gerentes sobre como llegan los servicios particularmente los de mantenimiento de áreas verdes, seguridad ciudadana, recolección de residuos sólidos una opinión muy personal que es base si no internalizamos en nuestra conciencia como autoridad que el ciudadano o vecino de nuestro municipio es el actor principal y principal beneficiario de la solución. | Convocatoria para decidir la inversión del FONCOMUN. | La forma de empoderar a los vecinos, haciéndolos participar en el presupuesto participativo, las elecciones para las juntas vecinales y para mantener informados a los gerentes de cómo están recibiendo los servicios. | Existen divergencias en la manera formal de empoderamiento, mientras el E1 manifiesta que no existe iniciativa sobre considerar a los vecinos en la participación para prestar los SSPP, el E2 si señala que los empodera y una forma de empoderamiento es estableciendo una línea directa de comunicación entre el alcalde y los PPJJVV. | Ante esta pregunta, los participantes respondieron con divergencia en sus opiniones al inicio, sin embargo, también coinciden en la mayoría de sus respuestas, en el siguiente sentido. No se conoce iniciativa para considerar a los vecinos en la toma de decisiones con respecto a la prestación de los servicios públicos municipales, lo que existe es participación vecinal, pero de alguna manera los empodera para asumir algunas responsabilidades, como en el caso del presupuesto participativo y la participación directa de las juntas vecinales de seguridad ciudadana como colabores inmediatos de la Policía Nacional y con la autoridad municipal y en los diferentes programas sociales. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | | | |

Tabla 89. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos)

| Objetivo específico 1 | Pregunta | V1 | V2 | V3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|---|---|--|--|--|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿En su opinión, que entiende usted por servicios públicos y porque son importantes? | Actividades que se recibe por parte de las entidades del estado (municipio) o empresas privadas, son indispensables para la solución de las necesidades de los vecinos de la comunidad. | Prestación o actividad creada con el fin de satisfacer una necesidad pública, desempeñar un papel fundamental en el desarrollo social y económico de la comunidad para ayudar y satisfacer las carencias de las poblaciones más necesitadas como el vaso de leche, comedores populares. | Son el recojo de residuos, seguridad ciudadana, mantenimiento de áreas verdes y parques, contribuyen al desarrollo de una comunidad y solucionan las necesidades más prioritarias del distrito | Existen coincidencias en los entrevistados al considerar al SSPP como actividades o prestaciones que realiza la municipalidad para satisfacer necesidades de la población y contribuyen al desarrollo y bienestar de la comunidad. | Existe diferencia en la forma de responder la pregunta, mientras el E1 y E2 manifiestan que son actividades o prestaciones el E3 hace referencia directamente a los servicios públicos que como vecino recibe. | Las respuestas concurren en que los servicios públicos son actividades o prestaciones indispensables que la población recibe por parte de la municipalidad para satisfacer las necesidades básicas o prioritarias de la comunidad y desempeñan un papel fundamental en el desarrollo social y económico del distrito. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | | | |

Tabla 90. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | V1 | V2 | V3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|---|--|---|---|---|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Qué servicios públicos le brinda la municipalidad a la comunidad del distrito? | Limpieza pública, seguridad ciudadana (serenazgo), mantenimiento de parques y jardines. | Servicios públicos que nos brinda la municipalidad a la comunidad del distrito depende muchas veces del factor económico | Licencias y Registros, Salubridad y Limpieza Pública, Mercados y camales, Transporte público, Seguridad ciudadana, Control de Obras civiles privadas, Defensa del niño y adolescente, Vaso de Leche, Comedores populares, Ejecución de Obras, y todas las que están permitidas por ley. | El V1 y el V2 coinciden sobre los servicios que brinda la municipalidad del distrito a los ciudadanos, como limpieza pública, seguridad ciudadana, mantenimiento de parques y jardines, áreas verdes, entre otros. Programas de apoyo social. | El V1 responde en otro sentido argumentando que los SSPP que brinda la comunidad a los ciudadanos dependen muchas veces del factor económico. | Los participantes aciertan sobre los servicios públicos que brinda la municipalidad a la comunidad del distrito particularmente todos los servicios que están permitidos por ley y los que permita el factor económico, como limpieza pública, seguridad ciudadana, programas sociales como el vaso de leche, comedores populares. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | | | |

Tabla 91. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | V1 | V2 | V3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|---|---|---|--|--|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Cómo se organiza un servicio público en el distrito de Pueblo Libre? | Se organizan por ley o por una ordenanza y cuando presente necesidad y de acuerdo a su presupuesto si no se terceriza con una empresa privada La organización se realiza de acuerdo a la actividad. | La municipalidad tiene que hacer uso de diversos recursos económicos, como ellos les llaman, tales como FONCOMUN (Fondo de compensación municipal), impuestos, tasas, multas, con los cuales se traza un programa, luego se procede a la realización de diversas obras públicas de acuerdo a la prioridad establecida por la comunidad existe otra forma de organización en forma mixta con las juntas vecinales y comités, consiste que la municipalidad otorga lo económico y las juntas y comités la mano de obra. | A través del plan operativo, presupuesto anual, presupuesto participativo planeamiento y calendario de programaciones de la entidad | Los entrevistados coinciden que la organización de un servicio tiene que promoverse de acuerdo a ley, de acuerdo a la necesidad y de acuerdo al presupuesto haciendo empleo de todos los recursos que recauda y esto se establece en los planes de acción de la municipalidad. | El V2 menciona al FONCOMUN y también una forma mixta de organizar el servicio con la participación activa de las JJVV. | Los participantes alegan que un servicio público se organiza por ley o por una ordenanza y cuando se presente la necesidad y de acuerdo a la actividad o también se organiza en base a la disponibilidad del presupuesto, en este caso se recurre al FONCOMUN, y a la recaudación de impuestos, multas, una vez exista el presupuesto disponible, se traza un programa para la realización de diversas obras de acuerdo a la prioridad establecida por la comunidad, esto tiene que estar establecido en los diferentes planes, como el plan operativo, presupuesto participativo y calendario de programaciones de la entidad. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 92. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | V1 | V2 | V3 | Comparación | | Interpretación |
|---|--|---|---|---|--|---|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿En su opinión, que entiende por prestación de servicios públicos? | Actividad que, mediante un contrato una entidad se compromete para realizar una serie de servicios a cambio de un pago. | Sistema administrado por la municipalidad a fin de aliviar las carencias de la población a cambio de un precio. | Servicios que van dirigidos y planeados hacia el pueblo para cubrir ciertas necesidades de vida con fines sociales o de sectores de la comunidad. | Coinciden a pesar de diversa denominación en que se realizan para satisfacer necesidades y aliviar carencias, tienen una orientación social. | Difieren en la concepción del servicio, el V1 lo nombra como actividad, el V2 como sistema y un tercero como servicios. | Los participantes entienden por prestación de servicios a la actividad, servicios o sistema administrado por la municipalidad con fines sociales para realizar una serie de actividades planificadas a fin de aliviar las carencias o ciertas necesidades de vida de la comunidad, pueden ser entregados a terceros mediante un contrato en que la empresa privada se compromete a realizar una serie de servicios a cambio de un pago justo. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | | | |

Tabla 93. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | V1 | V2 | V3 | Comparación | | Interpretación |
|---|--|---|--|--|--|---|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Cómo se realiza la prestación de servicios públicos en el distrito? | Realizó la prestación de servicios de manera muy básica solo con presencia en diversas áreas mantenimiento de Parques y Jardines la presencia fue esporádica la seguridad ciudadana, cuando en ocasiones de necesidad urgente no se hacían presente, haciéndolo cuando el peligro pasó, la limpieza pública se realiza diariamente y en horarios establecidos | Se realizan bajo diversas modalidades, por la propia municipalidad o tercerizándolos la municipalidad cuenta con cuadrillas de personal para el caso de mantenimiento de parques y jardines de patrullaje integrado con el apoyo de las juntas vecinales | Supervisados y controlados por los gerentes y en algunos casos apoyados por las juntas vecinales se realiza de acuerdo a normas establecidas por las necesidades y por la propia municipalidad | Se alinean en cuanto que, si se realizó el servicio, en algunos casos también hacen notar que los servicios se realizan diariamente en horarios establecidos y de forma puntual. | Difieren en la realización, el entrevistado El manifiesta que se realizaron de una manera muy básica, de forma esporádica en diversas áreas, el V2 se orienta la modalidad del servicio como tercerizar y el V3 que los ser4vicios se realizan de acuerdos a normas establecidas y apoyados por los gerentes. | En su opinión de los vecinos la prestación de servicios públicos se realizó de una forma muy básica, solo con presencia en algunas áreas, en otras áreas fue esporádica como en el caso de seguridad ciudadana, en otros servicios si se realizaron de firma puntual, estos servicios se realizan bajo diversas modalidades por la propia municipalidad o tercerizándolos, siendo los mismos supervisados y controlados por los gerentes y apoyados por las juntas vecinales, la municipalidad del distrito, realiza la prestación de servicios de acuerdo a normas establecidas y de acuerdo a las necesidades por satisfacer. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 94. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos)

| Objetivo Específico 2 | Pregunta | V1 | V2 | V3 | Comparación | | Interpretación |
|---|--|---|--|---|---|--|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿En su opinión, describa Usted, que entiende por Gobernanza? | Interacciones existentes entre los gobernantes y los gobernados En el caso del distrito se puede decir que, si existe, pero falta información. El distrito está organizado en Juntas vecinales, comités, brigadas, hay reuniones en el local municipal asisten varias organizaciones y tratan directamente con el alcalde. | Liderazgo público que ejerce el alcalde al convocar a las diferentes organizaciones representativas del distrito para participar en la toma de decisiones y cumplimiento de obligaciones y deberes ciudadanos se practica la gobernanza, al organizar a la sociedad en juntas vecinales, para el presupuesto participativo, en programas sociales e intervención en proyectos de infraestructura municipal | Realizar con eficacia, calidad, idoneidad, y transparencia el cumplimiento en la intervención de las diferentes entidades del estado hacia la comunidad para mejorar la vida común del ciudadano y fortalecer la democracia | Coinciden que Gobernanza son las diferentes interacciones y liderazgo público para realizar con eficacia, calidad e idoneidad dirigidas para mejorar la vida común del ciudadano. | Difieren en cuanto a que falta información como lo menciona el V1. | Los participantes ante esta pregunta sobre que entienden por gobernanza, demostraron conocer el concepto argumentando que en el caso del distrito si existe y que son interacciones entre gobernantes y gobernados, liderazgo público que ejerce el alcalde al convocar a las diferentes organizaciones, realizar actividades con eficacia, calidad, idoneidad y transparencia y esta se pone de manifiesto en las diferentes organizaciones que interactúan con la municipalidad muchas veces organizadas por la propia municipalidad y otras que no son, pero que intervienen de manera directa en la gestión municipal como empresas privadas, ONG, la misma población, todo esto orientado a mejorar la vida común del ciudadano y fortalecer la democracia. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 95. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos)

| Objetivo Específico 2 | Pregunta | V1 | V2 | V3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|---|--|---|---|--|---|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Describa Usted, los principios de gobernanza que practica la municipalidad en la prestación de los servicios públicos municipales? | <p>Convoca semestralmente para rendición de cuentas, la eficiencia se nota en la realización del servicio con parques con mantenimiento algunos casos esto no se nota porque existen aspectos que no son de responsabilidad de la municipalidad sino de la provincial</p> <p>Participación ciudadana con la participación de los vecinos, lo que falta es que los presidentes de las juntas vecinales convoquen a su sector para informarles.</p> | <p>Transparencia, población confía en su alcalde, empatía con su autoridad, los atiende personalmente cuando van a presentar algún requerimiento Dialogo en las reuniones y consenso en la adopción de acuerdo, mesa de concertación cuando surgen problemas en los sectores Rendición de cuentas para transparentar la gestión,</p> | <p>Una irregular difusión del trabajo de la municipalidad realizar trámites observa bastante gente y reuniones en las diferentes instalaciones que tiene el municipio y al alcalde reunidos con sus gerentes dialogando y recibiendo a los pobladores o interesados en algún trámite o gestión.</p> | <p>Coinciden en representar de manera simbólica el significado de los principios de gobernanza describen situaciones que en su opinión y de acuerdo a su experiencia pueden ser considerados como principios de gobernanza.</p> | <p>Entre las opiniones y experiencias recogidas, el V3 menciona que existiría una irregular difusión de del trabajo que realiza la municipalidad, no obstante, observa que se realizan acciones y actividades que pueden ser considerados como principios de gobernanza, como reuniones de trabajo, participación vecinal, presupuesto participativo y muchas otras más.</p> | <p>Algunos participantes no respondieron directamente sobre la pregunta, no obstante, identifican actividades, acciones u otra forma de interacción como principio de gobernanza que practica la municipalidad como las constantes reuniones organizadas y lideradas por el municipio, participación vecinal organizada y la rendición de cuentas semestral, otros participantes si identificaron a la transparencia, rendición de cuentas, haciendo énfasis que lo que falta es la difusión de estas acciones.</p> |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 96. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos)

| Objetivo Específico 2 | Pregunta | V1 | V2 | V3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|--|--|---|---|--|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Describa Usted, la importancia de los principios de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | Se pone en evidencia la relación directa entre gobernante y gobernados. La ausencia de poner en práctica dichos principios se estaría contraviniendo normas y procedimientos | Permite una gestión eficiente con buen uso de los recursos del estado en beneficio de las poblaciones más vulnerables solución de problemas, permite prestar los servicios con la debida oportunidad involucrando a la ciudadanía organizada para que presente recomendaciones y sugerencias a múltiples demandas relación entre gobernantes y gobernados sea más armónica | Reflejar directamente en el nivel vida del ciudadano de la comunidad Facilita la convivencia pacífica y armónica entre los miembros de la comunidad Garantiza la buena administración de recursos públicos. | Coinciden en las evidencias que deja la aplicación de los principios y que revelan una relación de confianza entre alcalde y ciudadanos, permiten el buen uso de los recursos, oportunidad en la prestación de los servicios, mejorar el nivel de los ciudadanos del distrito que se sustenta en una convivencia pacífica y armónica de su comunidad. | Existen más coincidencias que diferencias en este aspecto. | Los participantes señalan que, en el distrito, los principios de gobernanza o como les llamen son muy importantes porque ponen en evidencia la relación directa entre gobernante y gobernados, permite la eficientización de la gestión, buen uso de los recursos del estado y se reflejan directamente en el mejoramiento del nivel de vida de los ciudadanos, facilita la convivencia pacífica y armónica, el no ponerlos en práctica se estaría contraviniendo normas y procedimientos. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | | | |

Tabla 97. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos)

| Objetivo Específico 2 | Pregunta | V1 | V2 | V3 | Comparación | | Interpretación |
|---|--|---|---|--|---|---|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Describa Usted, como promueve la municipalidad los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo Libre? | Se desconoce las gestiones por parte de la municipalidad para promover los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo libre, sin embargo, al observar en el mercado algunas pancartas donde informan sobre el presupuesto participativo, para que la gente participe con proyectos, mejor dicho, los sectores. | Mediante funciones, dando el ejemplo, liderando reuniones de trabajo, supervisando personalmente diferentes obras de la comuna disponiendo tareas a profesionales capacitados y probos, solicitando puntualmente información de los gerentes de áreas de servicios públicos actuando de manera coordinada con dirigentes de los comités de participación vecinal. | Capacitando constantemente al personal, inculcando valores para el mejor desempeño de la función pública cumpliendo y respetando los documentos de gestión de la entidad constante acercamiento de la municipalidad con los vecinos buena atención al ciudadano. | De alguna manera los entrevistados manifiestan que las diversas acciones que realizan la municipalidad como colocar publicidad en los centros de concentración de personas, como mercados convocando a elecciones de juntas vecinales y participación en el presupuesto participativo son muestras de que si se promueven los principios de gobernanza. | Existen diferencias entre los entrevistados, como el V1 que desconoce de acciones que realiza la municipalidad para promover los principios de gobernanza, mientras que el V2 y V3 afirman que la municipalidad promueve los principios de gobernanza cumpliendo con sus funciones, acercamiento al vecino y otras. | Algunos participantes desconocen como la municipalidad promueve los principios de gobernanza, sin embargo manifiestan observar algunas acciones como publicidad física en lugares de concentración de público como mercados y también el portal electrónico acerca del presupuesto participativo, convocando a elecciones para delegados y presidentes de juntas vecinales, otros participantes indican que lo realiza mediante funciones, dando el ejemplo, liderando las reuniones de trabajo, supervisando y capacitando constantemente a sus personal, disponiendo tareas a profesionales capacitados y probos, actuando de manera coordinada, cumpliendo y respetando los documentos de gestión y afianzando el acercamiento entre vecinos municipalidad. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 98. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos)

| Objetivo Específico 3 | Pregunta | V1 | V2 | V3 | Comparación | | Interpretación |
|---|---|---|---|---|--|--|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿De manera general, explique Usted, cómo intervienen los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | Transparentando las cuentas prestando mejores servicios generando confianza en la población ejercicio pleno de sus derechos de las personas mejorando la convivencia, cuidando nuestros parques | Con equidad, tratando de hacer buen uso y reparto del fondo de compensación municipal sin discriminar ni dejar de lado a los sectores más necesitados respetando acuerdos transparentemente, haciendo cabildos abiertos para rendición de cuentas y acciones a tomar contribuyendo activamente en el buen uso de los servicios públicos | Intervienen con éxito mejorando sustancialmente las prestaciones de los servicios públicos mejora del nivel de vida de los habitantes transparentando el gasto público y fortaleciendo la democracia. | Intervienen transparentando las cuentas, prestando mejores servicios, generando confianza, con equidad en el buen uso y reparto del FONCOMUN, sin discriminación, con éxito mejorando sustancialmente la entrega de los servicios públicos a la comunidad, transparentando el gasto público y fortaleciendo la democracia. | No resaltan diferencias significantes. | Intervienen de forma directa, transparentando las cuentas al realizar la rendición de cuentas semestral, generando con su accionar confianza en la población, ejercicio pleno de los derechos de las personas, con equidad tratando de hacer buen uso del FONCOMUN, sin discriminación a las poblaciones más vulnerables, respetando acuerdo, realizando cabildos abiertos, mejorando sustancialmente los servicios públicos municipales. Otro aspecto de como intervienen los principios de gobernanza en la prestación de servicios públicos municipales es transparentando el gasto público y fortaleciendo la democracia. En el distrito de Pueblo Libre se vive bien. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 99. Matriz de Triangulación de participantes (vecinos)

| Objetivo Específico 3 | Pregunta | V1 | V2 | V3 | Comparación | | Interpretación |
|--|--|--|--|---|--|---|--|
| | | | | | Semejanzas | Diferencias | |
| <p>Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.</p> | <p>¿Según su experiencia, explique Usted, como considera la municipalidad a los vecinos en la toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos municipales?</p> | <p>Aliados del alcalde, colaboran comunicando al alcalde donde se han presentado irregularidades en el servicio de áreas verdes, seguridad</p> | <p>Por intermedio de las juntas vecinales. Los vecinos son considerados como colaboradores de la municipalidad</p> | <p>Colaboradores inmediatos, dan el visto bueno en los servicios que brinda la municipalidad Convocatorias a los vecinos y ellos son representados por sus comités en las diferentes reuniones, asambleas, capacitaciones para su participación en los programas sociales y los servicios como mantenimiento de parques, seguridad.</p> | <p>De alguna manera coinciden en que son considerados como aliados y colaboradores inmediatos de la gestión municipal.</p> | <p>Unos los consideran como aliados y otros como colaboradores.</p> | <p>Los consideran como aliados, colaboradores y colaboradores inmediatos para apoyar la gestión municipal.</p> |

Fuente. Elaboración propia.

Triangulación de Unidades de Análisis

Tabla 100. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | Funcionarios | Especialistas | Vecinos | Interpretación General |
|---|---|---|---|---|---|
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿En su opinión, que entiende usted por servicios públicos y porque son importantes? | Los funcionarios tienen un conocimiento claro de lo que es un servicio público y todos coinciden que son actividades esenciales que realiza la municipalidad para solucionar las necesidades de la población, también hacen énfasis que los servicios deben ser iguales para todos que no exista discriminación en la calidad del servicio. | Los entrevistados señalan que los servicios públicos son aquellas acciones, actividades o competencias de que dispone una entidad estatal, en ese caso la municipalidad para satisfacer necesidades de la población en general, estas actividades tienen relación directa con el bienestar y calidad de vida de las personas. | Las respuestas concurren en que los servicios públicos son actividades o prestaciones indispensables que la población recibe por parte de la municipalidad para satisfacer las necesidades básicas o prioritarias de la comunidad y desempeñan un papel fundamental en el desarrollo social y económico del distrito. | Los participantes entienden el concepto de Servicios Públicos y cuál es su importancia, los funcionarios y los vecinos coinciden en que son actividades, los especialistas van más allá y los llaman competencias de que dispone una entidad estatal y todos sin excepción coinciden que se realizan para satisfacer necesidades de la población del distrito, estas actividades o competencias se debe brindar en un marco de inclusión social, sin discriminación de ninguna índole debido a que guardan relación directa con la vida de los ciudadanos y contribuyen directamente al desarrollo económico y social del distrito. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | |

Tabla 101. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | Funcionarios | Especialistas | Vecinos | Interpretación General |
|---|--|---|---|--|---|
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Qué servicios públicos le brinda la municipalidad del distrito de Pueblo Libre a la comunidad del distrito? | Los funcionarios coinciden sobre cuáles son los servicios que entrega la municipalidad a los ciudadanos, haciendo una diferencia que existen servicios que son de responsabilidad exclusiva de la municipalidad distrital y otros con responsabilidad compartida con la municipalidad provincial o con empresas privadas. | Los participantes coinciden sobre los servicios que la municipalidad brinda a la comunidad, siendo los más mencionados y los que tienen contacto directo con los ciudadanos del distrito, limpieza pública, seguridad ciudadana, mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines. | Los participantes aciertan sobre los servicios públicos que brinda la municipalidad a la comunidad del distrito particularmente todos los servicios que están permitidos por ley y los que permita el factor económico, como limpieza pública, seguridad ciudadana, programas sociales como el vaso de leche, comedores populares. | Los entrevistados de acuerdo a su experiencia y conocimiento se manifestaron sobre los servicios públicos que brinda la municipalidad del distrito a su comunidad de manera similar algunos nombrando más servicios que otros, sin embargo se pueden mencionar que los servicios que la municipalidad brinda a los ciudadanos del distrito guardan relación con el espacio físico; con saneamiento; tránsito; educación, cultura y deporte, abastecimiento y comercialización de productos y servicios; programas sociales; seguridad ciudadana y promoción del desarrollo económico y social del distrito. |
| Fuente. Elaboración propia. | | | | | |

Tabla 102. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | Funcionarios | Especialistas | Vecinos | Interpretación General |
|---|---|--|---|---|--|
| Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Cómo se organiza un servicio público en el distrito de Pueblo Libre? | En el distrito de Pueblo Libre, la municipalidad organiza los SSPP en base a ordenanzas municipales, en este documento se prevé su tipo de organización, la forma en que se va a prestar el servicio, ya sea directa o a través de un tercero; para esto se debe realizar un planeamiento donde se aprecia la necesidad que va a cubrir dicho servicio, en el planeamiento se debe prever su ubicación en la estructura municipal, si se ubica como parte de la estructura o dentro de alguna de las gerencias municipales, como es el caso de áreas verdes y ornato que ese ubica en la gerencia de desarrollo urbano y del ambiente. | En esta pregunta los participantes, denotaron, en el caso del E1, que para organizar un servicio público se tiene que definir la necesidad ciudadana y la capacidad con que cuenta la organización, en este caso la municipalidad para la atención con eficiencia de esta necesidad, caso contrario se recurriría a la empresa privada, el E2, refiere que la organización y responsabilidad para prestar un servicio público es de responsabilidad del gobierno local, sin embargo menciona un obstáculo que interfiere en la prestación del servicio como es “la autonomía municipal”, que no permite uniformizar la organización de los municipios para la prestación de servicios públicos municipales, porque cada quien presenta una organización diferente y el E3, hace referencia que para organizar un servicio público se tiene que realizar un diagnóstico previo planeamiento para posteriormente implementarlo con los elementos idóneos, como es el caso de la seguridad ciudadana que se organiza con parte de la municipalidad y apoyo de la Policía Nacional. | Los participantes alegan que un servicio público se organiza por ley o por una ordenanza y cuando se presente la necesidad y de acuerdo a la actividad o también se organiza en base a la disponibilidad del presupuesto, en este caso se recurre al FONCOMUN, y a la recaudación de impuestos, multas, una vez exista el presupuesto disponible, se traza un programa para la realización de diversas obras de acuerdo a la prioridad establecida por la comunidad, esto tiene que estar establecido en los diferentes planes, como el plan operativo, presupuesto participativo y calendario de programaciones de la entidad. | De acuerdo a lo declarado por los participantes, en el distrito de Pueblo Libre, los servicios públicos se han organizado teniendo en cuenta de forma prioritaria la necesidad pública, que esta se encuentre conforme lo requiere el interés general, posteriormente previo diagnóstico, planeamiento y una vez realizada la concepción estratégica de la actividad y apreciación del presupuesto público, esta organización se materializa por intermedio de una disposición legal para posteriormente asignarle los recursos necesarios para su puesta en funcionamiento, como es el caso del servicio de seguridad ciudadana, previa necesidad de la población y después de un planeamiento se puso en funcionamiento el servicio de serenazgo primero, posteriormente tenemos el servicio de patrullaje integrado entre la Policía Nacional y lo serenos de la municipalidad distrital. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 103. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | Funcionarios | Especialistas | Vecinos | Interpretación General |
|--|--|---|--|--|--|
| <p>Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.</p> | <p>¿En su opinión, que entiende por prestación de servicios públicos en el distrito de Pueblo Libre?</p> | <p>La prestación de servicios públicos es la parte en que se materializa la entrega del bien o servicio, como manifiesta el F1, el procedimiento que efectiva y eficazmente satisfaga una necesidad de interés colectivo y complementa el F2, actividades desarrolladas por la municipalidad que responde a la búsqueda de un bienestar social, mejor calidad de vida y permita el desarrollo social.</p> | <p>Ante la pregunta que entiende por prestación de servicios, aludieron que es la parte en que se recibe o es la forma como se ejecuta un servicio público, el E2 se refirió a la tercerización de los múltiples servicios públicos y el E3 como los diferentes servicios que realizan los diferentes niveles de gobierno.</p> | <p>Los participantes entienden por prestación de servicios a la actividad, servicios o sistema administrado por la municipalidad con fines sociales para realizar una serie de actividades planificadas a fin de aliviar las carencias o ciertas necesidades de vida de la comunidad, pueden ser entregados a terceros mediante un contrato en que la empresa privada se compromete a realizar una serie de servicios a cambio de un pago justo.</p> | <p>Es el momento en que se materializa la entrega del bien o servicio, la parte en que se recibe o la forma como se ejecuta el servicio, el procedimiento que evidencie el intercambio del servicio, si recurrimos al diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, prestar significa dar algo a otros para su empleo por determinado tiempo y al término del mismo lo retorne, en este caso se ha querido enfatizar a lo que significa la palabra “prestar” o prestación como acción de prestar y los sujetos han declarado de acuerdo a sus conocimientos y creencias que el significado de la prestación de servicio significa lo que nos dice la realidad “un intercambio de servicios” por un lado esta el estado con la municipalidad como avanzada para hacer entrega de un bien sea este tangible o intangible y al frente tenemos al vecino que en su parte del intercambio entrega una contraprestación monetaria por el bien recibido.</p> |
| <p>Fuente. Elaboración propia.</p> | | | | | |

Tabla 104. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos)

| Objetivo Específico 1 | Pregunta | Funcionarios | Especialistas | Vecinos | Interpretación General |
|--|---|--|---|--|---|
| <p>Conocer cómo se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.</p> | <p>¿Cómo se realiza la prestación de servicios públicos en el distrito de Pueblo Libre?</p> | <p>La prestación de servicios públicos es un proceso que se manifiesta como una cadena de valor, mediante una estructura organizativa creada especialmente ante el requerimiento de la ciudadanía, esta prestación también se manifiesta en los planes operativos institucionales de la municipalidad así lo manifiesta en su respuesta el F1, es un canje de servicios.</p> | <p>Los participantes coinciden de manera general como se realiza la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito y señalan que se puede realizar en forma directa utilizando los recursos con que cuenta el municipio o en otros casos tercerizándolos</p> | <p>En su opinión de los vecinos la prestación de servicios públicos se realizó de una forma muy básica, solo con presencia en algunas áreas, en otras áreas fue esporádica como en el caso de seguridad ciudadana, en otros servicios si se realizaron de forma puntual, estos servicios se realizan bajo diversas modalidades por la propia municipalidad o tercerizándolos, siendo los mismos supervisados y controlados por los gerentes y apoyados por las juntas vecinales, la municipalidad del distrito, realiza la prestación de servicios de acuerdo a normas establecidas y de acuerdo a las necesidades por satisfacer.</p> | <p>Los entrevistados hacen énfasis en que para prestar un servicio hay que tener en cuenta la forma en que se va a realizar este. Si existen disponibilidad económica, la municipalidad lo asume con sus propios recursos, otros casos cuando la municipalidad cuenta con recursos insuficientes para la prestación del mismo, entonces tienen que recurrir a un emprendimiento publico privado, esta prestación se manifiesta mediante una cadena de valor como parte del proceso del servicio público, sin embargo, estos servicios no se han prestado adecuadamente o no han llegado a su destinatario de acuerdo a los requerimientos de los vecinos por lo que hacen conocer que estos servicios públicos se realizaron de forma muy básica con presencia en algunas áreas como es el mantenimiento de parques y jardines y áreas verdes y en otras áreas de forma esporádica como es el caso de la Seguridad Ciudadana.</p> |
| <p>Fuente. Elaboración propia.</p> | | | | | |

Tabla 105. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos)

| Objetivo Específico 2 | Pregunta | Funcionarios | Especialistas | Vecinos | Interpretación General |
|--|---|---|---|---|---|
| <p>Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.</p> | <p>¿En su opinión, describa Usted, que entiende por Gobernanza?</p> | <p>Los funcionarios conocen de alguna manera el termino gobernanza, ellos manifiestan que la gobernanza en su gestión se refleja en los procesos municipales y es la gobernanza la que generan espacios de participación de los vecinos organizados y no organizados del distrito, interactuando y articulando las decisiones para la asignación eficiente, equilibrada y racional de los recursos.</p> | <p>Ante esta pregunta los sujetos participantes resaltaron que gobernanza es “el arte de gobernar”, la intervención de diferentes actores en las decisiones municipales que afectan a la comunidad de Pueblo libre, es realizar el cómo hacer o como ejecutar la solución a las necesidades más cruciales, es la interacción para llegar a acuerdos consensuados en busca del bien común, es decir los ciudadanos deben participar más activamente en las decisiones de la autoridad elegida que les aseguren una mejor vida.</p> | <p>Los participantes ante esta pregunta sobre que entienden por gobernanza, demostraron conocer el concepto argumentando que en el caso del distrito si existe y que son interacciones entre gobernantes y gobernados, liderazgo público que ejerce el alcalde al convocar a las diferentes organizaciones, realizar actividades con eficacia, calidad, idoneidad y transparencia y esta se pone de manifiesto en las diferentes organizaciones que interactúan con la municipalidad muchas veces organizadas por la propia municipalidad y otras que no son, pero que intervienen de manera directa en la gestión municipal como empresas privadas, ONG, la misma población, todo esto orientado a mejorar la vida común del ciudadano y fortalecer la democracia.</p> | <p>Las revelaciones que hacen los entrevistados a cerca de la gobernanza en el distrito son notables, los funcionarios manifiestan que esta gobernanza se refleja en los diferentes procesos que lleva a cabo la municipalidad, es esta gobernanza la que genera espacios de participación en un proceso acertado de toma de decisiones, es adoptar la forma artística de la gestión pública, el arte de gobernar, y esto significa organizar y hacer participar a todos los vecino organizados y no organizados, realizar actividades con eficacia, calidad, idoneidad y transparencia, todo esto orientado a una asignación eficiente, equilibrada y racional de los recursos, destinados a mejorar la vida común del ciudadano y fortalecer la democracia en un ambiente de continuo consenso para la búsqueda del bien común.</p> |
| <p>Fuente. Elaboración propia.</p> | | | | | |

Tabla 106. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos)

| Objetivo Específico 2 | Pregunta | Funcionarios | Especialistas | Vecinos | Interpretación General |
|---|---|---|--|--|---|
| Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Describa Usted, los principios de gobernanza que practica la municipalidad de Pueblo Libre en la prestación de los servicios públicos municipales? | Entre los principales principios reconocidos y aceptados por los funcionarios municipales tenemos, la transparencia y la rendición de cuentas que según ellos lo conciben como aspectos relevantes inherentes a su gestión. En algunos casos no pueden precisarlos, pero resaltan las actividades que podrían ser consideradas como principios de gobernanza, como por ejemplo la participación vecinal, presupuesto participativo, elecciones vecinales y de delegados, inclusión social en el desarrollo de programas sociales, rendición de cuentas semestral por parte del municipio. | Ante la pregunta describir los principios de gobernanza que practica la municipalidad del distrito, los tres participantes coinciden nombrando conceptos como dialogo, participación Ciudadana, concertación, transparencia, eficiencia, planificación, transparencia, integración, responsabilidad, esto subrayan, asegura la competitividad y eficacia, al mismo tiempo mencionaron a la comunicación estrecha con los vecinos, acceso abierto a las acciones del municipio, participación en el presupuesto | Algunos participantes no respondieron directamente sobre la pregunta, no obstante, identifican actividades, acciones u otra forma de interacción como principio de gobernanza que practica la municipalidad como las constantes reuniones organizadas y lideradas por el municipio, participación vecinal organizada y la rendición de cuentas semestral, otros participantes si identificaron a la transparencia, rendición de cuentas, haciendo énfasis que lo que falta es la difusión de estas acciones. | Los funcionarios de la municipalidad de Pueblo Libre manifiestan que los principios de gobernanza son los pilares de su gestión municipal, y son la transparencia y la rendición de cuentas los que practican en cada una de sus acciones, contrastando con uno de ellos que no puede precisarlos de esa manera como principios sino como actividades que realiza la municipalidad, como la promoción de la participación vecinal en el presupuesto participativo, y convocatorias a la ciudadanía para participar en la rendición de cuentas semestrales, por su parte los especialistas responden citando conceptos como dialogo, participación ciudadana, concertación, transparencia, eficiencia, planeación, integración, responsabilidad, no los describen pero afirman según sus creencias conocer su significado por lo que aseguran que estos conceptos garantizan la competitividad y la eficacia en la gestión, resaltan la comunicación estrecha que se da entre la autoridad municipal y los vecinos debido a la política de comunicación directa con el alcalde una vez por semana. Por su parte los mismos vecinos no logran distinguir los principios, no obstante, identifican al igual que las especialistas actividades como formas de interacción entre la gestión municipal y los vecinos cada vez que concurren a realizar algún trámite o cuando observan la ejecución de los servicios públicos en sus parques o espacios públicos. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 107. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos)

| Objetivo Específico 2 | Pregunta | Funcionarios | Especialistas | Vecinos | Interpretación General |
|---|---|---|---|--|--|
| Describir los principios de gobernanza que intervienen en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Describa Usted, la importancia de los principios de Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | Con respecto a la importancia de los principios de gobernanza, podemos concluir que los funcionarios reconocen en la gobernanza como el instrumento que puede permitir que los funcionarios municipales tomen conocimiento de la idoneidad de sus servicios que prestan a la comunidad, los ciudadanos pueden ejercer sus derechos irrestrictamente pudiendo participar de manera formal e informar en la gestión municipal, en el desarrollo del distrito y presto a colaborar con su comunidad. | Los participantes coinciden en que estos principios de gobernanza orientan y ayudan positivamente la gestión de los servicios públicos municipales, sirven para la afirmación o la recuperación de la confianza en la autoridad edil, promueve la integración entre el sector público y privado y demás actores, fomenta el cambio de actitud, la responsabilidad y respeto al ciudadano para asumir los compromisos de campaña, permite priorizar las acciones para la consecución del bien común. | Los participantes señalan que, en el distrito, los principios de gobernanza o como les llamen son muy importantes porque ponen en evidencia la relación directa entre gobernante y gobernados, permite la eficientización de la gestión, buen uso de los recursos del estado y se reflejan directamente en el mejoramiento del nivel de vida de los ciudadanos, facilita la convivencia pacífica y armónica, el no ponerlos en práctica se estaría contraviniendo normas y procedimientos. | La importancia del ejercicio de los principios de gobernanza en la gestión municipal permite que los ciudadanos a quienes llegan los múltiples servicios que brinda la municipalidad conozcan la idoneidad de los mismos, que los ciudadanos practiquen sus derechos sin menoscabo, participen sin restricciones en apoyo a la gestión municipal, estos principios contribuyen positivamente en la gestión de los servicios públicos, por ejemplo Pueblo libre en el año 2019, tuvo la menor tasa de criminalidad respecto a seguridad ciudadana, y se constituyó como uno de los distritos donde vivir es más agradable y seguro, por otro lado afirman la confianza ciudadana, promueve la integración publica privada, fomenta cambios de actitud asumiendo con responsabilidad los compromisos de campaña. Estos principios ponen en evidencia la relación directa entre vecino – autoridad municipal y eleva la calidad de vida de sus ciudadanos. Promueve el desarrollo socioeconómico de la comunidad. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 108. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos)

| Objetivo Específico 2 | Pregunta | Funcionarios | Especialistas | Vecinos | Interpretación General |
|--|---|---|--|---|--|
| <p>Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.</p> | <p>¿Describa Usted, como promueve la municipalidad los principios de gobernanza en el distrito de Pueblo Libre?</p> | <p>Los funcionarios manifiestan que si bien no se utilizan propaganda en medios masivos de comunicación la municipalidad promueve los principios de gobernanza a través de varios mecanismos, como: estableciendo vínculos efectivos de articulación, participación y colaboración con organizaciones públicas y privadas, organizaciones vecinales, capacitaciones, invitación a reuniones, en los diferentes documentos y/o planes municipales. Participación en el presupuesto participativo, a través de directivas del servicio a implementar, promoción del servicio por los canales de comunicación empleando las TIC. A través de talleres, foros, sesiones de.</p> | <p>Los participantes coinciden que la municipalidad promueve los principios de gobernanza, expresándolos a través de los Objetivos Estratégicos del Plan de Desarrollo Concertado, en la ampliación sustantiva de los actores, en la participación ciudadana, en la organización de las juntas vecinales, capacitando a sus dirigentes, capacitando a la población, particularmente a los comerciantes, asesorando y trabajando coordinadamente los vecinos y la gerencia de participación vecinal, incentivando a los ciudadanos a través de incentivos don</p> | <p>Algunos participantes desconocen como la municipalidad promueve los principios de gobernanza, sin embargo manifiestan observar algunas acciones como publicidad física en lugares de concentración de público como mercados y también el portal electrónico acerca del presupuesto participativo, convocando a elecciones para delegados y presidentes de juntas vecinales, otros participantes indican que lo realiza mediante funciones, dando el ejemplo, liderando las reuniones de trabajo, supervisando y capacitando constantemente a sus personal, disponiendo tareas a profesionales capacitados y probos, actuando de manera coordinada, cumpliendo y respetando los documentos de gestión y afianzando el acercamiento entre vecinos municipalidad.</p> | <p>Con respecto a la promoción de los principios de gobernanza en el distrito, la municipalidad no recurre a la publicidad en medios de comunicación masiva, recurre a su desempeño como facilitador de la vida de los vecinos, recurre al código de ética de la gestión pública ley 27815, es por eso y en su compromiso que tiene para con la comunidad del distrito ha establecido vínculos efectivos de articulación, participación y colaboración con organizaciones públicas y privadas y vecinales, capacitando y convocando a reuniones para fortalecimiento de las capacidades de los delegados, presidentes de juntas vecinales, a los vecinos y a los comerciantes a través de talleres, foros, sesiones de concejo, rendiciones de cuentas. Esta promoción se reitera en los diferentes planes y/o documentos como el Plan de desarrollo concertado del distrito a través de los objetivos estratégicos, mediante la expedición de la ordenanza que aprueba el reglamento del proceso del presupuesto participativo. Otros mecanismos de promoción de la gobernanza es la constitución del Comité de seguridad Ciudadana y el incentivo a la comunidad mediante el pago puntual de arbitrios y otros pagos puntuales. Por su parte los vecinos desconocen como promueve la municipalidad los principios de gobernanza y en su lugar aducen observar que en algunos lugares donde se concentra gran cantidad de personas la presencia</p> |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 109. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos)

| Objetivo Específico 3 | Pregunta | Funcionarios | Especialistas | Vecinos | Interpretación General |
|---|---|--|---|---|--|
| Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿De manera general, explique Usted, cómo intervienen los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales? | Los funcionarios manifiestan que los principios de gobernanza intervienen de forma decisiva en la gestión municipal, incidiendo en: la administración de los recursos con eficiencia y eficacia, logro de metas del programa de incentivos a la mejora municipal del año 2019, interviene en la participación municipal, en las convocatorias y en la afirmación de la confianza a la gestión municipal. | La intervención de los principios de gobernanza se evidencia de forma directa en la prestación de los servicios públicos municipales a través de la rendición de cuentas de forma semestral, en la solución efectiva de los requerimientos de la ciudadanía, en la promoción continua de las mejores prácticas de la gestión municipal, también observaron que la intervención de los principios de gobernanza no se perciben, sin embargo existe conocimiento que la municipalidad promueve la participación vecinal organizándolas en juntas vecinales para su participación en la formulación y presentación de sus proyectos para el presupuesto participativo, también participan en la verificación y control del mantenimiento de parques. | Intervienen de forma directa, transparentando las cuentas al realizar la rendición de cuentas semestral, generando con su accionar confianza en la población, ejercicio pleno de los derechos de las personas, con equidad tratando de hacer buen uso del FONCOMUN, sin discriminación a las poblaciones más vulnerables, respetando acuerdos, realizando cabildos abiertos, mejorando sustancialmente los servicios públicos municipales. Otro aspecto de como intervienen los principios de gobernanza en la prestación de servicios públicos municipales es transparentando el gasto público y fortaleciendo la democracia. En el distrito de Pueblo Libre se vive bien. | Todos los entrevistados manifiestan que los principios de gobernanza intervienen de forma decisiva en la gestión municipal y de forma particular en la prestación de los servicios públicos, incidiendo en la correcta administración de los recursos, logrando alcanzar las metas programadas sobre mejora de la gestión municipal año 2019, lo que se convierte en requisito para la transferencia de recursos adicionales. Por su parte los participantes especialistas tienen opiniones contradictorias mientras unos expresan que los principios de gobernanza intervienen directamente a través de los mecanismos de rendición de cuentas, en la solución efectiva de los requerimientos de la ciudadanía, en la promoción continua de mejores practicas de gestión, otros observaron que no se percibe esta intervención, pero si, resaltaron que la municipalidad promueve la Participación vecinal, en otro momento los vecinos de la comunidad como involucrados directamente en apoyo a la gestión señalaron que la municipalidad hace buen uso y sin discriminación del FONCOMUN, respetando acuerdos y mejora notable de los servicio que la municipalidad entrega la ciudadanía, como el servicio de recolección de residuos sólidos, seguridad ciudadana, parques y jardines. |

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 110. Triangulación de Unidades de Análisis (funcionarios-especialistas-vecinos)

| Objetivo Específico 3 | Pregunta | Funcionarios | Especialistas | Vecinos | Interpretación General |
|---|---|---|--|---|---|
| Explicar la intervención de los principios de gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019. | ¿Según su experiencia, explique Usted, como considera la municipalidad a los vecinos en la toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos municipales? | La municipalidad considera a los vecinos como aliados estratégicos, y gracias a ellos se logra medir la eficiencia y eficacia de la gestión municipal en el distrito de Pueblo Libre. | Ante esta pregunta, los participantes respondieron con divergencia en sus opiniones al inicio, sin embargo, también coinciden en la mayoría de sus respuestas, en el siguiente sentido. No se conoce iniciativa para considerar a los vecinos en la toma de decisiones con respecto a la prestación de los servicios públicos municipales, lo que existe es participación vecinal, pero de alguna manera los empodera para asumir algunas responsabilidades, como en el caso del presupuesto participativo y la participación directa de las juntas vecinales de seguridad ciudadana como colabores inmediatos de la Policía Nacional y con la autoridad municipal y en los diferentes programas sociales. | Los consideran como aliados, colaboradores y colaboradores inmediatos para apoyar la gestión municipal. | No existe una norma formal para considerar a los vecinos en el proceso de toma de decisiones para la prestación de los servicios públicos, sin embargo, la actual gestión municipal de acuerdo en la opinión de los funcionarios municipales los considera como aliados estratégicos e indican que gracias al apoyo vecinal logra medir la eficiencia y eficacia de la gestión municipal. Los especialistas por su parte entran en contradicción cuando manifiestan que no se considera a los vecinos en las decisiones sobre prestación de servicios municipales, lo que sí existe es trabajo con las juntas vecinales, en todo caso son considerados como colaborase. Los vecinos también se manifestaron en ese sentido. |

Fuente. Elaboración propia.