

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

ECONÓMICAS



TESIS

**“LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DE LIMA METROPOLITANA”**

PRESENTADO POR

BACH. ADM. ALEX EDUARDO GAMARRA GARCÍA

BACH. ADM. GLORIA FABIAN CASTRO

BACH. ADM. YES MELLY ZUÑIGA GAMEZ

PARA OPTAR EL

TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERU

2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios; por brindarme la bendición de la vida y la felicidad.

A mis padres; por su amor, lección de esfuerzo y los recuerdos felices.

A mis hermanos; por su apoyo moral, afecto y aprecio.

A mí amada esposa; por su amor y perseverancia, cada día estamos juntos buscando lo mejor de la vida, con amor, ilusión y optimismo.

Que Dios bendiga a mis padres, hermanos y mi esposa.

ALEX EDUARDO GAMARRA GARCÍA

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, ha sido un privilegio ser su hija. Son los mejores padres.

GLORIA FABIAN CASTRO

DEDICATORIA

A Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, de quienes siempre he recibido su apoyo incondicional, dándome ejemplos de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo.

A mis padres, a ellos dedico este logro de triunfo, uno más en este largo camino de la vida, ya que les he demostrado que tengo la capacidad de enfrentarme ante cualquier adversidad, debido a que trabajar y estudiar no es nada fácil; pero con esfuerzo, voluntad y dedicación seguí siempre adelante.

A toda mi familia en general, que con su apoyo moral e incondicional siempre estuvo conmigo en los buenos y malos momentos.

YES MELLY ZUÑIGA GAMEZ

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la vida, por tener buena salud y permitiera seguir adelante con nuestros objetivos académicos.

A la Municipalidad Metropolitana de Lima, permitió el acceso a sus instalaciones.

A los Gerentes y Jefes de cada área de los órganos competentes, permitieron encuestar a sus colaboradores, los cuales formaron parte fundamental de la estadística para nuestro trabajo de investigación.

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, nuestra alma mater, dio el acceso a las diversas aulas de investigación y desarrollo, para analizar, consultar, debatir, efectuar y exponer nuestro trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

En el Perú, la Municipalidad es el gobierno local que ejerce los distritos y las provincias de cada Región del País, estableciendo las jurisdicciones, competencias y funciones que le asigna la Constitución Política a través de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972; la misma que a través de su gestión administra y otorga un correcto funcionamiento de los servicios públicos a la ciudadanía.

Sin embargo, se ha observado que la gestión pública viene padeciendo distintas debilidades, que posiblemente explican la inhabilidad de las entidades públicas para gestionar los procesos y otorgar el correcto abastecimiento de los servicios a favor de la población.

En consecuencia, el presente estudio de investigación desarrolla como constituyentes principales a la gestión municipal y su influencia en la prestación de los servicios públicos en la ciudad de Lima Metropolitana.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE DE CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xix
ABSTRACT	xx
INTRODUCCIÓN	xxi
1. CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación problemática	1
1.2 Problema de investigación	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Justificación	3
1.3.1 Justificación teórica	3
1.3.2 Justificación práctica	4
1.4 Objetivos	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos	5
2 CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	7
2.1.1 A nivel internacional	7
2.1.2 A nivel nacional	8

2.2	BASES TEÓRICAS	10
2.2.1	Gestión municipal	10
2.2.2	Planificación municipal	19
2.2.3	Costo de los servicios	22
2.2.4	Operadores de servicios	24
2.2.5	Compromiso social	35
2.2.6	Prestación de los servicios públicos	35
2.2.7	Nivel de administración	39
2.2.8	Nivel de recaudación	41
2.2.9	Nivel de operatividad	49
2.2.10	Nivel de participación	50
2.3	GLOSARIO DE TÉRMINOS	53
3	HIPÓTESIS Y VARIABLES	57
3.1	HIPÓTESIS GENERAL	57
3.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	57
3.3	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	57
3.3.1	Variable independiente:	57
3.3.2	Variable dependiente:	58
3.4	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	59
3.5	MATRIZ DE CONSISTENCIA	60
4	METODOLOGÍA	60
4.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	60
4.2	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	61
4.3	UNIDAD DE ANÁLISIS	64
4.4	POBLACIÓN DE ESTUDIO	64
4.5	TAMAÑO DE MUESTRA	67
4.6	SELECCIÓN DE MUESTRA	67
4.7	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	69
5	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	74
5.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	74
5.2	PRUEBA DE HIPÓTESIS	128

CONCLUSIONES	137
RECOMENDACIONES	139
BIBLIOGRAFÍA	141
ANEXOS	152

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura tarifa vigente Sedapal	26
Tabla 2. Pliego tarifario	29
Tabla 3. Alícuota alumbrado público Enel	31
Tabla 4. Alícuota de alumbrado público Luz del Sur	32
Tabla 5. Población en estudio	66
Tabla 6. Análisis de fiabilidad del instrumento	73
Tabla 7. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, según su género: 2017	75
Tabla 8. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según su área: 2017	76
Tabla 9. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, según su edad: 2017	77
Tabla 10. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, según cómo califica el Sistema de Planificación en Gestión Municipal: 2017	78
Tabla 11. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, según cómo califica, Sistema de Control en la Gestión: 2017	80
Tabla 12. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan acerca de: Existe sistemas de control y fiscalización que otorguen una eficiente prestación del servicio público: 2017	81
Tabla 13. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo califica usted el sistema de control y fiscalización que realiza la gestión municipal: 2017	83

Tabla 14. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo considera que los costos de los servicios de los operadores son brindados equitativamente: 2017	84
Tabla 15. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según de qué manera considera que los costos de los servicios influye en el mantenimiento del mismo: 2017	86
Tabla 16. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como considera que el costo de los servicios para los vecinos de Lima debería ser una tarifa especial por ser municipal: 2017	87
Tabla 17. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: Influye los costos de los servicios públicos para mantener a la ciudad de Lima limpia y ordenada: 2017	89
Tabla 18. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan acerca de: Las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, remiten oportunamente los recibos del servicio a la MML: 2017	90
Tabla 19. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan acerca de: Las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, cuentan con un plan de contingencia ante cualquier eventualidad reportada: 2017	92
Tabla 20. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan de la eficiencia de los operadores de servicios básicos en la gestión municipal: 2017	94
Tabla 21. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como consideran el desempeño de las funciones del personal técnico de los operadores de los servicios básicos (Edelnor, Sedapal y Luz del Sur): 2017	96
Tabla 22. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre el plan ambiental de la gestión municipal: 2017	97

Tabla 23. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre las actividades de reciclaje en sus actividades cotidianas: 2017	99
Tabla 24. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre: Considera que el compromiso social en la actual gestión municipal cumple con los requerimientos del ciudadano: 2017	100
Tabla 25. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre contribuye usted con el compromiso social en el entorno de la actual gestión municipal: 2017	102
Tabla 26. Número y porcentaje de trabajadores de la municipalidad Metropolitana de Lima, según como opinan acerca de: Los operadores cumplen con brindar ininterrumpidamente el servicio: 2017	103
Tabla 27. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre los operadores cumplen con su objetivo de buen servicio: 2017	105
Tabla 28. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan acerca de: usted cumple con realizar informes situacionales periódicamente: 2017	106
Tabla 29. Número y porcentaje trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo opinan sobre: coordina de manera conjunta con sus superiores: 2017	108
Tabla 30. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: está de acuerdo con la remuneración que percibe: 2017	109
Tabla 31. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como considera que el vecino de Lima cuenta con cultura tributaria: 2017	111
Tabla 32. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: considera que influye la buena recaudación para el mejoramiento de los servicios públicos: 2017	112
Tabla 33. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, según opinión acerca de: influye la amnistía tributaria en la recaudación: 2017	114

Tabla 34. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: cuenta con todos los implementos necesarios para realizar sus actividades diarias: 2017	115
Tabla 35. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre: considera que su trabajo es reconocido por la Entidad: 2017	117
Tabla 36. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre: cree usted que el nivel de operatividad de los servicios públicos que brinda la MML son: 2017	118
Tabla 37. Número y porcentaje trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: incentiva a los ciudadanos para que cooperen con el buen funcionamiento de los servicios públicos: 2017	120
Tabla 38. Número y porcentaje trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión de: participa constantemente en las actividades de capacitación que propone la Entidad: 2017	121
Tabla 39. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión de: promueve la participación interna para mejorar la prestación de los servicios públicos: 2017	123
Tabla 40. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre el nivel de participación de los trabajadores de su área es: 2017	124
Tabla 41. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: colabora con el ciudadano para el mejoramiento de los servicios: 2017	126
Tabla 42. Distribución de las variables gestión municipal y servicios públicos	130
Tabla 43. Correlación entre los indicadores planificación y nivel de administración	132
Tabla 44. Correlación entre los indicadores Costo de los servicios y nivel de recaudación	133
Tabla 45. Correlación entre los indicadores operadores de servicios y nivel de operatividad	134

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Concepto de servicios públicos	38
Figura 2. Sistema tributario municipal peruano	43
Figura 3. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según su género: 2017	75
Figura 4. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según su área: 2017	76
Figura 5. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según su edad: 2017	77
Figura 6. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo califica el Sistema de Planificación en Gestión Municipal: 2017	79
Figura 7. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad metropolitana de Lima según como considera que el sistema de control empleado en la gestión municipal es adecuado: 2017	80
Figura 8. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo opinan acerca de: Existe sistemas de control y fiscalización que otorguen una eficiente prestación del servicio público: 2017	82
Figura 9. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo califica usted el sistema de control y fiscalización que realiza la gestión municipal: 2017	83
Figura 10. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como considera que los costos de los servicios de los operadores son brindados equitativamente: 2017	85
Figura 11. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: Considera que los costos de los servicios influye en el mantenimiento del mismo: 2017	86

Figura 12. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como considera que el costo de los servicios para los vecinos de Lima debería ser una tarifa especial por ser municipal: 2017	88
Figura 13. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: Influye los costos de los servicios públicos para mantener a la ciudad de Lima limpia y ordenada: 2017	89
Figura 14. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan de: Las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, remiten oportunamente los recibos del servicio a la MML: 2017	91
Figura 15. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan acerca de: Las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, cuentan con un plan de contingencia ante cualquier eventualidad reportada: 2017	93
Figura 16. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan de la eficiencia de los operadores de servicios básicos en la gestión municipal: 2017	95
Figura 17. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como consideran el desempeño de las funciones del personal técnico de los operadores de los servicios básicos (Edelnor, Sedapal y Luz del Sur): 2017	96
Figura 18. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre el plan ambiental de la gestión municipal: 2017	98
Figura 19. Porcentaje de trabajadores de la municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre las actividades de reciclaje en sus actividades cotidianas: 2017	99
Figura 20, Porcentaje de trabajadores de la municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre: Considera que el compromiso social en la actual gestión municipal cumple con los requerimientos del ciudadano: 2017.	101
Figura 21. Porcentaje de trabajadores de la municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre contribuye usted con el compromiso social en el entorno de la actual gestión municipal: 2017	102

Figura 22. Porcentaje de trabajadores de la municipalidad Metropolitana de Lima, según como opinan acerca de: Los operadores cumplen con brindar ininterrumpidamente el servicio: 2017	104
Figura 23. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre los operadores cumplen con su objetivo de buen servicio: 2017	105
Figura 24. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan acerca de: usted cumple con realizar informes situacionales periódicamente: 2017	107
Figura 25. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo opinan sobre: coordina de manera conjunta con sus superiores: 2017	108
Figura 26. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: está de acuerdo con la remuneración que percibe: 2017	110
Figura 27. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como considera que el vecino de Lima cuenta con cultura tributaria: 2017	111
Figura 28. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: considera que influye la buena recaudación para el mejoramiento de los servicios públicos: 2017	113
Figura 29. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según influye la amnistía tributaria en la recaudación: 2017	114
Figura 30. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: cuenta con todos los implementos necesarios para realizar sus actividades diarias: 2017	116
Figura 31. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre: considera que su trabajo es reconocido por la Entidad: 2017	117
Figura 32. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre: cree usted que el nivel de operatividad de los servicios públicos que brinda la MML son: 2017	119

Figura 33. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: incentiva a los ciudadanos para que cooperen con el buen funcionamiento de los servicios públicos: 2017	120
Figura 34. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión de: participa constantemente en las actividades de capacitación que propone la Entidad: 2017	122
Figura 35. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión de: promueve la participación interna para mejorar la prestación de los servicios públicos: 2017	123
Figura 36. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre el nivel de participación de los trabajadores de su área es: 2017	125
Figura 37. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: colabora con el ciudadano para el mejoramiento de los servicios: 2017	126

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar de qué manera la gestión municipal influye en la prestación de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Para tal fin, se ha llevado a cabo una identificación de la situación de la prestación de los servicios públicos, de la ciudad de Lima Metropolitana, desde el punto de vista de los trabajadores de la entidad municipal.

Lo cual, mediante el marco teórico elaborado en la presente investigación así como los materiales y técnicas utilizadas, consistentes en encuestas realizadas a los colaboradores que laboran en dicha entidad, se logró establecer y comprobar el planteamiento a la hipótesis realizada, siendo que al contrastar las variables de estudio se determinó que si existe una relación directa entre la gestión municipal y la prestación de servicios públicos. Finalmente, en esta investigación se establecerá recomendaciones los cuales coadyuvarán al mejoramiento de la gestión administrativa, técnica y operativa otorgando a los servicios públicos, menores incidencias y fluidez operacional estratégica, para la existencia de una prestación de servicios públicos de manera idónea.

Palabras Claves: Gestión Municipal, Planificación, Participación Ciudadana, Servicio Público.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in order to determine how municipal management influences the provision of public services provided by the Metropolitan Municipality of Lima.

To this end, an identification of the situation of the provision of public services, of the city of Metropolitan Lima, has been carried out, from the point of view of the workers of the municipal entity.

Which, by means of the theoretical framework elaborated in the present investigation as well as the materials and techniques used, consisting of surveys done to the collaborators that work in this entity, it was possible to determine and to corroborate the approach to the hypothesis made being that when contrasting the variables Of study it was determined that if there is a direct relation between the municipal management and the provision of public services.

Finally, this research will establish recommendations that will contribute to the improvement of administrative, technical and operational management by providing public services, minor incidents and strategic operational fluidity, for the existence of a public service provision in an appropriate manner.

Key Words: Municipal Management, Planning, Citizen Participation, Public Service.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “LA GESTION MUNICIPAL Y LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LIMA METROPOLITANA”, tiene por objetivo determinar de qué manera la gestión municipal influye en la prestación de servicios públicos de la ciudad de Lima Metropolitana.

La importancia de este trabajo radica en definir y estudiar las variables de gestión municipal y prestación de los servicios públicos y su grado de influencia entre sí, los cuales para fundamentar los hechos y planes de investigación se ha considerado los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, en la cual se analiza la verdadera problemática por la que nuestra ciudad atraviesa observando ciertas debilidades en el rubro de los servicios públicos los cuales son administrados por la entidad municipal de Lima Metropolitana.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la investigación, se consideran los antecedentes de la investigación y bases teóricas, aquí se fundamenta la tesis en función de la problemática en estudio.

En el Capítulo III, se expone la hipótesis general y las específicas, e iniciamos el proceso de la investigación el cual nos servirá como base para determinar nuestra identificación de variables tanto independiente como dependiente; tomando en cuenta aspectos técnicos y comprobación de similitud de operacionalización de variables.

En el Capítulo IV, se desarrolla la metodología de la investigación, a través de los datos de población en su estudio y su muestra determinada, tomando en cuenta técnicas de recolección de datos y procesamiento de información.

Finalmente en el Capítulo V, se describe la presentación de resultados de acuerdo al análisis e interpretación de la información desarrollando estadística y gráficamente las encuestas proporcionadas por cada colaborador entrevistado, las mismas que fueron formuladas para la contrastación de la prueba de hipótesis general y específicas; el cual nos permitió demostrar la relación existentes entre las variables involucradas en el estudio, logrando determinar las conclusiones de la investigación, brindando recomendaciones en las que se sugiere aspectos relacionados al control administrativo y operativo para la entidad municipal y sus colaboradores, fomentando el bienestar social de la comunidad, apostando por una gestión eficaz que vigile los intereses municipales y del ciudadano.

1. CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

En el Perú, la gestión municipal la desarrolla el gobierno local, dicha entidad es la que conduce, administra, dirige y controla, todas las realidades de determinada área geográfica, organizada a través de las municipalidades que son sus órganos representativos. Actualmente, podemos señalar que se requieren gobiernos locales dinámicos, con capacidad de convocatoria, participativos, con visión y misión, con propuestas de desarrollo integral de la ciudad, capacidad de administrar con eficiencia y eficacia, los recursos diversos que le competen al municipio.

Dentro de las principales funciones de una gestión municipal se desarrolla la prestación de los servicios públicos, el cual es considerado como parte de la estructura tributaria a través de sus impuestos municipales, sin embargo, según Quevedo Aguilera (1998) “cumple un rol redistribuido y compensatorio pero insuficiente, pues las necesidades de gasto de los gobiernos locales son mayores, evidenciándose ello al observar cómo muchas localidades que aún no han iniciado algún proceso de desarrollo local no prestan adecuadamente los servicios públicos locales y por lo tanto incumplen en fomentar el bienestar de los vecinos a quienes gobiernan”.

A este panorama, observamos la deficiencia, discontinuidad y mala planificación en el mantenimiento, operación y supervisión de la adecuada prestación de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Metropolitana de Lima, el cual, en su carácter institucional, es quien administra y ejecuta los servicios públicos que serán producto de nuestra investigación. Tomando en cuenta que según la Ley Orgánica de

Municipalidades N° 27972, se establece que en función de su jurisdicción es sobre el territorio de la respectiva provincia y el distrito del Cercado de Lima. Asimismo, se observa la inexistencia de reglamentación que regule la prestación de los servicios públicos; tanto en su administración como en el cobro de los tributos municipales, de esta forma lograremos identificar los aspectos administrativos y operativos que conlleven al desarrollo socio económico de la comunidad.

En ese sentido, en la presente investigación nos enfocaremos a determinar cuál es la acción de la Municipalidad Metropolitana de Lima para poder mejorar dichas dificultades con respecto a los servicios públicos, poniendo énfasis en la importancia de la planificación operativa antes que la estratégica, a fin de obtener una gestión basada en objetivos y resultados reales y que estos resultados sean visualizados dentro de la comunidad limeña por los ciudadanos.

1.2 Problema de investigación

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión municipal influye en la prestación de servicios públicos de Lima Metropolitana?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿En qué medida la planificación influye en el nivel de administración de la Municipalidad Metropolitana de Lima?

b) ¿De qué manera el costo de los servicios influye en el nivel de recaudación de la Municipalidad Metropolitana de Lima?

c) ¿De qué manera los operadores de servicios influyen en el nivel de operatividad de los servicios públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima?

d) ¿En qué medida el compromiso social influye en el nivel de participación de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Pese a los esfuerzos desarrollados por parte del gobierno local para mejorar el desempeño municipal, no se conoce estudio alguno realizado en el Perú, que presente un análisis y propuesta para solucionar esta problemática que coadyuve al mejoramiento de la prestación de los servicios públicos.

Además según el autor Quedena (2006) “La gestión municipal alude al conjunto de procesos orientados a conseguir los objetivos que persigue un gobierno local” (p.205).

“El gobierno local, es una entidad básica de la organización territorial del Estado y canal inmediato de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionaliza y gestiona con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades” (Soria, 2007, p.61).

Ante este escenario surge la necesidad de conocer y explicar la escasa efectividad de la gestión municipal en el desarrollo local y humano así como la integración del vecindario como participación ciudadana que colabore al cuidado de los mismos, ello a consecuencia de problemas de planificación, recursos humanos, voluntad política y escasa concertación entre el Estado y la sociedad limeña.

Sobre el servicio público, Fernández (2002) sostiene que, “La prestación de los servicios públicos es indispensable para satisfacer las necesidades elementales de carácter general de sus vecinos y realizar las obras públicas locales y las demás actividades socioeconómicas requeridas por la comunidad” (p.85).

Por su parte Sancho (1999) nos refiere que la gestión de servicios públicos se enfrenta al reto de aumentar y mejorar sus prestaciones a través de políticas de gestión que no supongan un aumento descontrolado de los gastos. Ciertas ideas y principios utilizados en estrategias de marketing y de gestión de calidad pueden ser utilizadas en el entorno público con el objetivo de desarrollar y mejorar el potencial de la actuación prestadora de servicios de las organizaciones públicas.

Teniendo el contexto teórico se pretende aportar con algunos fundamentos y alternativas de solución a los gobiernos municipales y las organizaciones de la comunidad, para llegar ser promotores del desarrollo, dotando de conocimiento para mejorar las condiciones de habitabilidad y lograr resultados en la calidad de vida de la población, incentivando al ciudadano a una buena cultura tributaria y atrayendo el mejoramiento de su bienestar socio – económico.

1.3.2 Justificación práctica

La justificación práctica del presente trabajo de investigación se busca lograr que las gerencias implicadas de manera directa e indirecta con la prestación de los servicios públicos, puedan obtener una importancia relevante dentro de la gestión municipal, con ello no se quiere dejar de lado las políticas y normativas que cuenta la entidad municipal, y se considera dentro de la investigación.

El presente estudio, detalla la influencia que tiene la gestión municipal sobre la prestación de los servicios públicos.

Asimismo, percibe que la gestión municipal, pueda satisfacer las necesidades básicas de su entorno o al menos ser un paliativo a las necesidades de su población.

El estudio, propone que la gestión municipal, fomente el desarrollo local, y pueda fortalecer las políticas de responsabilidad social a favor de los ciudadanos.

Por lo tanto, este estudio de investigación tiene el propósito de comunicar, definir e investigar que las variables gestión municipal y la prestación de los servicios públicos de Lima Metropolitana tienen una relación influyente entre sí, fomentando planes de estudios a futuros profesionales que beneficiaran a los ciudadanos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión municipal influye en la prestación de servicios públicos de Lima Metropolitana.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar en qué medida la planificación influye en el nivel de administración de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- b) Analizar de qué manera el costo de los servicios influye en el nivel de recaudación de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

- c) Determinar de qué manera los operadores de servicios influye en el nivel de operatividad de los servicios públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- d) Examinar en qué medida el compromiso social influye en el nivel de participación de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

2 CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 A nivel internacional

Según el autor Ruiz, O. (2013), Planeación estratégica (tesis de maestría). Universidad EAFIT, Colombia. Señala que el objetivo fue mejorar la planeación estratégica del Municipio de Medellín, mediante la evaluación del proceso de planeación, el cual permite que se potencialice, generando beneficios institucionales.

Lo relevante del presente estudio es la ejecución del Modelo Integral de Planeación y Gestión, el cual pretende dar un orden a la planeación de las entidades públicas, entre ellas el Municipio de Medellín y recoger los elementos más relevantes de la planeación, como son la transparencia, la gestión del talento humano, la eficiencia administrativa y la gestión financiera; con miras a la evaluación y seguimiento del cumplimiento de lo planeado. Mediante este modelo se recogen los diferentes planes y se articulan con el fin de verificar el desempeño de las diferentes instancias.

La tesis en mención concluye, que los objetivos han sido definidos en la investigación, en donde las comunidades participan en el proceso de planeación, alineada con la misión y la visión de la entidad; la planeación entendida como un proceso social, estratégico y temporal.

Por otro lado, Logacho, S. & López, A. (2012). Análisis comparativo del modelo de gestión con operador especializado y modelo de administración directa de la empresa municipal de agua potable y saneamiento básico del cantón Pedro Moncayo (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Ecuador, el cual tiene por objetivo realizar un análisis comparativo entre el modelo de gestión con operador especializado y el modelo de administración directa.

La relevante en este presente estudio radica en que el agua potable cumpla un rol fundamental en el desarrollo del Canton, brindando servicios de calidad a fin de que no se afecte el beneficio social que cumple el servicio de agua potable y alcantarillado.

La investigación concluye, que la administración directa resulta ser más eficiente, la prestación de los servicios de agua y saneamiento debe tener como mínimo el tipo de contrato con el operador local, objeto y vigencia, indicadores y metas, compromisos de inversión, control, seguimiento, penalidades y sanciones, para ser fiscalizados por la población organizada, previa capacitación en esa función, a esto se suma la supervisión por parte de la gerencia general que es la última instancia de aplicación de las políticas determinadas por el directorio, quien evalúa el cumplimiento de las mismas.

2.1.2 A nivel nacional

Según el autor Rosales, E. (2013). Incidencia del control administrativo como labor de veeduría pública en la gestión municipal (tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima. El objetivo fue corroborar la incidencia que tiene el control administrativo como labor de veeduría pública en la gestión municipal. Lo relevante de este tipo de control, radica en que resulta disuasiva ante posibles actos de corrupción o un accionar deficiente en el desarrollo de los actos administrativos que realizan los funcionarios y/o servidores públicos, al identificarse los eventos negativos que podrían afectar a la gestión.

Asimismo este trabajo de investigación menciona que la actividad de control administrativo denominada veeduría, resulta novedosa y que sus resultados causan un mayor impacto, debido a que de manera disuasiva influye en impedir actos de corrupción en la gestión administrativa, siendo una herramienta más ágil con resultados efectivos en menor tiempo.

La investigación concluye que los profesionales auditores gubernamentales establecen que efectivamente el control administrativo como labor de veeduría influye en el cumplimiento de los objetivos institucionales, aunque existe una proporción baja que señalan que sólo es para prevenir actos indebidos o deficientes de los funcionarios.

Para Castillo, J. (2004), reingeniería y gestión municipal (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Cuyo objetivo de la investigación fue revisar las ventajas comparativas de la reingeniería de los negocios, compatibles con la gestión de los gobiernos locales; identificar las deficiencias y fortalezas en la organización de los gobiernos locales; analizar el impacto de la reingeniería en la gestión de los gobiernos locales. Las fuentes de información bibliográficas que se han utilizado están en la vasta literatura sobre regionalización, gobiernos locales del país y del extranjero, así como tratados de reingeniería.

La importancia del estudio está en la posibilidad de constituir un instrumento de gestión para apoyar la administración de los municipios como resultado de la aplicación de reingeniería a los sistemas y procedimientos de gestión de los gobiernos locales y su interrelación con los gobiernos regionales y el gobierno central. Los municipios deberán constituirse en los promotores del desarrollo local, generando empleo seguro y no simples puestos de trabajo.

La investigación concluye que la reingeniería en la gestión de los gobiernos locales permite optimizar la prestación de los servicios municipales en beneficio de los ciudadanos, racionalizando procesos, integrando las diferentes áreas funcionales a través de los sistemas de información gerencial, estableciendo canales de comunicación directa con los vecinos, así como también la planificación estratégica municipal, como instrumento de gestión moderna, permite realizar un análisis profundo y minucioso de los factores internos, identificando las fortalezas y debilidades, como de los factores

externos, reconociendo las oportunidades y amenazas, para enfrentar con éxito los retos que significa lograr óptimos resultados en beneficio de la comunidad.

2.2 Bases Teóricas

En las siguientes líneas vamos a estudiar las bases teóricas, citando a diferentes autores según nuestras variables de estudio.

2.2.1 Gestión municipal

Municipio:

Según Quedena (2006) en su libro titulado “Manual de gestión moderna de municipalidades” afirma lo siguiente: Se entiende que un municipio es un conjunto, comunidad de personas, establecida como un territorio , organizada para participar en el gobierno propio a su nivel, conjuntamente con las autoridades democráticamente elegidas para conducir el aparato municipal. (p.32)

Por su parte, Robles (como se citó en Quedena 2006) afirma: “El municipio es la organización, la estructura, el orden jurídico que le es dado a la población local para que pueda autogobernarse, satisfacerse sus necesidades, desarrollarse y alcanzar sus fines”. (p.32)

La municipalidad en el Perú:

Según Quedena (2006) Señala: la municipalidad constituye la forma mediante el cual se estructura políticamente el municipio, de acuerdo a los lineamientos y especificaciones que señala la legislación de la materia, y que permite su articulación con el resto de la estructura del estado. La municipalidad de acuerdo a nuestro

ordenamiento jurídico, tiene libertad para fijar su propia estructura interna y ejercer acciones de gobierno. (p.33)

Por su parte, Soria (2007) afirma: Según Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y la Ley de Bases de la Descentralización N° 2778 la municipalidad es el órgano de gobierno local que se ejerce en las circunscripciones provinciales y distritales de cada una de las regiones del país, con las atribuciones, competencias y funciones que le asigna la Constitución Política. En la capital de la república el gobierno local lo ejerce la Municipalidad Metropolitana de Lima. (p.76).

Asimismo, Quedena (2006) en su libro señala una breve historia de los gobiernos locales: menciona que los gobiernos municipales fueron introducidos por los españoles y lo que llegó a nuestro continente fue la municipalidad dependiente del poder central que detentaba la corona. Esta institución, estaba integrada por el alcalde y los concejales designados por el virrey o la audiencia. De esta manera, las municipalidades dependientes del gobierno central constituían una estrategia de dominio de los territorios conquistados, pero esta carecía de muchas libertades, quien establecía el sistema económico local y sus reglas era directamente la metrópoli española. En los Años 1897 y 1900 se realizaron dos procesos electorales municipales en el periodo de la república aristocrática, la cual la ley establecía el derecho al sufragio sólo a todos los varones que sabían leer, escribir y eran vecinos de la comunidad. Los únicos que estaban en condiciones de ser autoridades municipales eran los que tenían acceso al dominio del castellano y al poder cultural, aquellos que formaban parte del sistema de autoridad que el gamonalismo había establecido el mecanismo de control de la administración pública; el clientelismo burocrático. El alcalde y los concejales eran nombrados por el gobierno central por recomendación del prefecto y de los notables de

la provincias de la nación, que al ser elegidos garantizaban su apoyo al régimen imperante. Hacia 1930, la presencia del estado central era bastante limitado en todo el territorio, en esa misma situación la municipalidad ejercía una influencia en la vida local protegiendo los intereses de los terratenientes locales. Las autoridades municipales contribuían a mantener el sistema de explotación de la población indígena. En 1960, en que instaura propiamente un sistema democrático de elecciones para los gobiernos locales, las municipalidades no despertaron mayores expectativas de la población. Pasada la primera mitad de la década de los setenta, también gran parte de los derechos de las mujeres se encontraban seriamente limitados, entre ellos los derechos electorales, que se logró corregir con ocasión de la Constitución Política de 1979. La misma carta reconoció los mismos derechos a los ciudadanos, analfabetos, impedidos hasta entonces de participar en las elecciones, al señalar en su artículo N° 64 “que es nulo y punible todo acto por el cual se prohíbe o limita al ciudadano o partido intervenir en la vida política de la nación”. Hasta antes de la constitución política de 1979 seguía rigiendo la ley de municipalidades de 1892, que aún hablaba de concejales y no de regidores como se haría posteriormente. En el año 1981, se promulgo la ley de municipalidades mediante el Decreto Legislativo 051 del mismo año hubo un cambio, al considerarse que las municipalidades ejercen jurisdicción, sobre todo el territorio asignado, reconoce funciones obligatorias sobre el ámbito rural. Se dice que a partir de entonces las municipalidades pueden intervenir explícitamente en el desarrollo de la infraestructura agrícola como la construcción de los canales de riego, en las pequeñas irrigaciones, puede velar por la flora y fauna, promover la recuperación y desarrollo adecuado de los recursos naturales, aprovechar las capacidades energéticas empleando los recursos naturales que no contaminen, etc. Disposiciones que se intercalan con las tradicionales funciones administrativas propias de los núcleos urbanos. Constituía un

avance en el tratamiento legislativo de la problemática local rural, desde el punto de vista del derecho municipal. Sin embargo, los años ochenta que sirven de escenario para la reinstauración del sistema democrático en todos sus niveles, que permitió la generación de un nuevo marco normativo para la gestión local, resultó ser un periodo de gran convulsión política y social, motivada por la crisis económica y la violencia política que afrontaba el Perú. Se volvió a la escena política en medio de la pobreza extrema generalizada y absoluta desestructuración política. Las municipalidades reinstauradas bajo los parámetros democráticos, recibieron atribuciones que no se encontraron respaldadas por adecuados recursos económicos y financieros, los organismos no había capacidad de brindar una adecuada asesoría y apoyo profesional. Las autoridades elegidas debieron aprender rápidamente a sortear todo tipo de dificultades locales, aunque muchas veces repitieron los errores que provenían de la cultura política tradicional. Estas municipalidades afrontaron nuevos retos, el de administrar la pobreza extendida desde el campo a las ciudades, bajo la forma de asentamientos humanos marginales, comercio informal, industrias clandestinas, degradación de los ambientes públicos y zonas de vivienda, elevación de actividades delincuenciales y violencia. Además el apoyo a la instalación de la infraestructura básica en los asentamientos humanos (electricidad, agua, desagüe, caminos, etc.) y equipamientos diversos (mercados, colegios, áreas de recreación, etc.), pero fundamentalmente colaborar con las organizaciones de sobrevivencia como los comités de vaso de leche, comedores autogestionados, comités de salud, club de madres, etc., para combatir el hambre y la enfermedad, luchar contra la contaminación, prevenir desastres naturales, combatir la violencia familiar y la delincuencia entre otros. La constitución de 1979, es clave para asignar un nuevo rol a los gobiernos municipales. En su propuesta política, la carta articulaba los municipios a un proceso de

regionalización que el país esperaba. Modelo que ciertamente se alteró al promulgarse la Constitución Política de 1993. En donde “las regiones apoyan a los gobiernos locales. No los sustituyen ni duplican su acción ni su competencia”. La nueva etapa del proceso de descentralización se inició, de este modo, no solo con un trabajo poco serio del congreso constituyente, sino también con débil consistencia normativa e institucional. El aparente apoyo otorgado a las municipalidades, en realidad escondía el propósito del presidente de la república, de oponerse a la reinstauración de los gobiernos regionales que años atrás había liquidado. Posteriormente, los gobiernos locales fueron también parte del objetivo de captación y dominación que ejerció, sin pudor, el régimen totalitario del ingeniero Fujimori. Por el año 2002, en el mes de junio, se promulga la ley de bases de la regionalización, en el que se altera sustancialmente las incoherencias mostradas por la norma constitucional. Aunque el daño que supuso la desactivación de instituciones públicas vinculadas al tema, como el Instituto Nacional de Planificación o el Instituto de Fomento Municipal, aún dejan sentir sus consecuencias. Sin embargo, una cuota importante del éxito logrado por la gran mayoría de las municipalidades, pese a las condiciones adversas que atravesaron, provino de las principales innovaciones que introdujo, paradójicamente, la constitución de 1993, al otorgar la autonomía política en los asuntos de su competencia. Autonomía que sirvió para respaldar jurídicamente, actos de gobierno que ya venían ejerciendo en la práctica, que facilitaba la creación de un marco propicio para promover un nuevo orden, más democrático y consensuado, que consolidaba su rol político como fuente de derecho. (p.14:18)

Gestión Municipal:

Para Blanco (como se citó en Atay et al., 2008) nos menciona que la gestión municipal en muchos países del mundo y en América Latina, y es de gran importancia, debido a

cambios y transformaciones en las prácticas administrativas orientadas hacia una nueva visión de la administración pública.

Por otro lado, Martín (como se citó en Atay et al., 2008) “En este nuevo modelo necesita afrontar sin dilación grandes retos de modernización y cambio que propicien la adaptación de forma continua de la organización a las funciones que se le requieren de la sociedad, propiciando una administración más ágil, rápida y flexible y que responda a las demandas de los ciudadanos” (párr.2).

Asimismo, López (como se citó en Atay et al., 2008) “Ofrece una nueva perspectiva de instrumentos de gestión en las administraciones públicas sobre distintos cambios potenciales en el modelo tradicional de gestión pública” (párr.3).

Al respecto, Guadarrama (como se citó en Atay et al., 2008) señala que “Esta perspectiva de nueva gestión pública se arraiga en las corrientes de pensamiento que destacan la importancia de la organización como respuesta a los problemas y demandas sociales, su carácter operativo encuentra puntos de contacto con reflexiones teóricas más amplias sobre los cambios en el papel del Estado, asociados a transformaciones de la sociedad” (párr.3).

Además, Messner (como se citó en Atay et al., 2008) afirma: “Dicho papel va dirigido hacia la formación de una sociedad organizada, donde el Estado pasa de ser ejecutor a cooperativo e interactuado con una sociedad activa, moderna y organizada en muchas áreas, a través de redes; donde las soluciones a los problemas se basa en la coordinación horizontal de las políticas” (párr.3).

Por su parte, Acevedo (como se citó en Atay et al., 2008) indica: que la gestión municipal a través del tiempo ha venido padeciendo distintas debilidades, que se manifiestan en la incapacidad para desarrollar apropiados procesos de provisión de servicios a favor de la población, la cual reclama en el marco de las libertades

democráticas, mayor cantidad y calidad de servicios, a fin de atenuar los factores críticos limitantes de las condiciones de vida de la población. (como se citó en Atay et al., 2008, párr.4)

A su vez, Atay et al. (2008) afirma: que es necesario que en los municipios se mejore sus procesos internos para generar soluciones más eficientes; ya que la esencia de la gestión municipal es atender y satisfacer las solicitudes y demandas de la comunidad, traducidas en bienes y servicios públicos. Actualmente los medios de comunicación nos informan sobre acontecimientos que afectan negativamente a la sociedad, evidenciando problemas graves tales como la inseguridad, falta de agua potable, acumulación de residuos sólidos, entre otros; los cuales deben ser atendidos o resueltos por las autoridades correspondientes, en el caso que nos ocupa nos estamos refiriendo a la responsabilidad en cuanto a la prestación de los servicios públicos por parte de las autoridades de los municipios. (p.162)

Asimismo, Ramírez (como se citó en Atay et al., 2008) afirma: que en América Latina, destaca el país de Chile, donde ha dado un impulso al tema de la gestión pública a partir de 1994,. Esta prioridad se tradujo en un conjunto de desafíos que consistían en optimizar el uso de los recursos financieros, y la calidad de los servicios entregados; contar con personal calificado y motivado, e incentivar el uso masivo y creativo de las nuevas tecnologías de información. (pag.163)

Además, Ramírez (como se citó en Atay et al., 2008) menciona que existe una relación entre participación ciudadana y la gestión pública, en su investigación identifico cuatro puntos importantes: 1) La participación ciudadana apunta a la democratización del estado y del sistema político. 2) La participación se relaciona con el mejoramiento de las políticas sociales y la superación de la pobreza. 3) La participación es vista como un factor de modernización de la gestión pública, forma parte del cambio que se busca

alcanzar en el modo de relación de las personas con el Estado. 4) Es considerada como elemento de la descentralización, entendida como la transferencia de competencias, atribuciones o capacidades de decisión sobre diferentes materias, así como de los recursos para hacer realidad dichas decisiones y responsabilidades. (pag.164)

Por otro lado, Eslava (como se citó en Atay et al., 2008) considera a la gestión pública es uno de los elementos más importantes en la calidad de vida de la población, dado que su papel radica en potenciar el bienestar de los ciudadanos en temas prioritarios del desarrollo. (pag.164)

Gestión municipal y participación ciudadana:

Sobre la gestión municipal y participación ciudadana Atay et al. (2008) sostiene:

Que es muy importante la participación ciudadana en la gestión municipal, estar en contacto autoridades y comunidades intercambiando ideas y experiencias para lograr el desarrollo de su localidad; ya que los grupos participativos representan una importante fuente, innovadora y creativa en la estructura social (Atay et al., 2008, p.164).

Del mismo modo Ziccardi (como se citó en Atay et al., 2008) señala: “se debe conocer la opinión de la ciudadanía sobre determinados temas que son de su interés para el diseño de políticas públicas y/o el seguimiento y control sobre las acciones estatales” (pag.163).

En este sentido, se deben considerar la aplicación de indicadores de gestión como instrumentos de control ya que ofrecen una visión global como herramienta para evaluar la actuación de las alcaldías, en cuanto a su evolución, su situación actual y sus perspectivas de futuro. (como se citó en Atay et al., 2008, 163)

Desarrollo local:

Respecto al desarrollo local, Quedena (2006) sostiene: según la Ley Orgánica de Municipalidad; Ley N° 27972, señala que es la municipalidad el órgano promotor del desarrollo local, indicando que tal desarrollo es de carácter permanente e integral, que permite el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental. Por lo tanto la municipalidad es un agente promotor y no el actor único, cuando se trata de lograr el desarrollo local, pues es producto de la acción coordinada y explícita de los actores sociales institucionales que participan en una localidad. El desarrollo local permite el surgimiento de propuestas de atención a los principales problemas que aquejan a una localidad, igualmente, interviene en la evaluación del desempeño de las funciones y servicios que en principio están orientados apoyar los procesos de mejoramiento de la infraestructura básica, la salud y la educación, producción, y en general, todos aquellos dirigidos a elevar la calidad de vida de la población. En un país tan grande y disperso como el Perú, la municipalidad ha cumplido desde los comienzos de los ochenta, una importante función de apoyo a las acciones sociales orientadas a atender de las emergencias sociales, así como un rol promotor del desarrollo en las localidades urbanas y rurales. Aunque, como se ha visto, no ha contado con el apoyo suficiente por parte del gobierno central, no solo en lo referente a la disponibilidad de recursos económicos, sino a permitir la superposición de funciones por parte de otras instancias públicas. (Quedena, 2006, p.30:31)

En el Perú, a partir del proceso de descentralización iniciado, se ha impulsado la constitución de los gobiernos regionales y promovido la formulación de los planes estratégicos regionales de carácter participativo, asimismo se ha promovido la constitución de los Consejos Regionales de Apoyo a la Micro y Pequeña Empresa. Sin

embargo ni en los planes de desarrollo, ni en las instancias consultivas el tema de la economía informal está presente, lo cual es grave ya que este sector constituye más del 60% de la actividad económica urbana en muchos países. (Morán, 2006, p.26)

Municipalidad y gestión territorializada:

Para Moran (2006) señala: que la finalidad de las municipalidades es representar a los vecinos, proveer los servicios públicos locales y promover el desarrollo integral y sostenible de la localidad.

Desde este punto de vista se coloca a las municipalidades en su rol de gobierno local es la promoción del desarrollo integral. Sin embargo, este rol no ha sido plenamente desarrollado, limitándose a la gestión de servicios públicos locales.

A su vez, el municipio debe realizar coordinaciones con otros niveles del Estado, facilitando información para mejorar la toma de decisiones para la inversión, estimulando los derechos ciudadanos y facilitando la generación de nuevas capacidades en la población para el emprendimiento. (Morán, 2006, p.27)

2.2.2 Planificación municipal

Quedena (2006) sostiene: que la planificación se describe como una función de la gestión, que determina los objetivos de la organización y establece las estrategias adecuadas para su consecución. Dentro de ella encontramos las funciones organizacionales como organizar, dirigir y controlar, buscando llevar a la práctica lo propuesto en los planes. La planificación es fundamental para orientar a la municipalidad hacia el cambio, aunque la municipalidad es un ente promotor de desarrollo, las formas de organización interna que normalmente reproduce, así como la manera como ordena su trabajo, lleva a que muchas veces su práctica contradiga su misión, o que la presente como una entidad con capacidades muy limitadas. Por tal

motivo, se requiere desarrollar funciones de planeamiento que permita que la municipalidad impulse una serie de cambios internos que le permitan promover el cambio efectivo de su localidad. Las municipalidades mediante la planificación construye una visión de desarrollo, define su propia misión institucional, a su vez contar con un sistema que permita a las autoridades y gerentes, coordinar sus decisiones, pues exige crear concordancias entre las normas municipales que se aprueban desde el concejo, con las políticas que formula la alcaldía, y las instrucciones administrativas que emanan los gerentes. Es por eso, que se puede decir, que gracias a los sistemas de planificación, la toma de decisiones en las municipalidades es cada vez menos arbitraria y detecta señales que le permite actuar con menos incertidumbre. (Quedena, 2006, p.209)

Asimismo, la Carta Iberoamericana de la calidad en la gestión pública, señala, como el conjunto de capacidades para administrar, gestionar, planificar y gobernar el territorio, sus recursos y personas. También como el proceso sistémico, flexible e integral de búsqueda de resultados, capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. (Como se citó en Hurtado 2013, párr. 4)

Por su parte, Hurtado (2013) sostiene: “Una gestión municipal que busque lograr resultados en el sector público, cada vez menos centralizada, donde los indicadores sean una herramienta fundamental para medir el desempeño institucional, que se constituye en una cultura transformadora para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos”. (párr.5)

La gestión municipal debe promover el desarrollo local, mediante la comunidad de personas capaces de identificarse entre sí, partir de las interacciones sociales y culturales, así como de la sujeción de hechos históricos culturales; el espacio en el que

se concretizan las diversas iniciativas de la sociedad organizada. Vásquez (como se citó en Hurtado 2013, párr.6)

“Es el proceso endógeno y exógeno con similares características económicas, laborales y medioambientales, capaz de movilizar recursos y esfuerzos en torno a un proyecto común”. Alburquerque (como se citó en Hurtado 2013, párr.7)

“Como el proceso de cambio y crecimiento económico, socio cultural, político administrativo que conduce a lograr una mejor calidad de vida en la población”. Vásquez (como se citó en Hurtado 2013, párr.7)

El desarrollo humano es la expansión de las capacidades y libertades reales de los individuos, la participación, la equidad de género, la seguridad, la sostenibilidad, las garantías de los derechos humanos y otros, que son reconocidos por la gente como necesarios para ser creativos, productivos y vivir en paz. Sen (como se citó en Hurtado 2013, párr.8)

“Como el disfrute de una vida prolongada y saludable, el acceso al conocimiento, la libertad política- económica y social, que permita el ejercicio de la ciudadanía, con diferentes estilos de vida”. PNUD (como se citó en Hurtado 2013, párr.8)

Del mismo modo, Cooperación Alemana al Desarrollo - GTZ (como se citó en Hurtado 2013, párr.9-10 en la gestión municipal se debe promover un desarrollo local interconectado con otros territorios, planificado con la participación del gobierno.

La planificación estratégica sea un proceso sistémico y colectivo, orientado a la construcción de una imagen futura del territorio, la generación de nuevos aprendizajes sociales e institucionales permita construir mecanismos adecuados para la toma de decisiones. Cooperación Alemana al Desarrollo - GTZ (como se citó en Hurtado 2013, párr.9:10)

2.2.3 Costo de los servicios

Costos:

Rivero (2009) señala que “representan disminuciones de activos o aumentos de pasivos en que ha incurrido una compañía para adquirir bienes o servicios que en un futuro generarán ingresos”. (p.26)

Además, IPE (como se citó en Bonifaz y Aragón 2008) señala que “El país enfrenta un importante déficit de infraestructura de servicios públicos, el que se estima en 22,879 millones de dólares (...). (párr.2)

World Economic Forum (como se citó en Bonifaz y Aragón 2008) señala que “en el año 2006, el país ocupó el puesto 101 en el índice de infraestructura de una muestra de 131 países, y el puesto 86 en el índice de competitividad global”. (párr.2)

Del mismo modo, Bonifaz y Aragón (2008) sostiene:

La ausencia de infraestructura o un atraso tecnológico en la misma hace que los usuarios de los servicios públicos tengan que pagar un sobre costo. Los sobre costos por una inadecuada infraestructura se refieren a la medida monetaria de los costos adicionales que los usuarios están obligados a soportar por la utilización (o no utilización) de inadecuada (o inexistente) infraestructura, en comparación con una situación de provisión óptima de la misma. Como estos servicios son determinantes del desarrollo y de la productividad de un país, el Estado debe implantar las políticas pertinentes con el objetivo de eliminar estos sobre costos mediante la promoción de la inversión en los servicios públicos, sea ésta inversión privada, pública o una combinación de ambas. Por esto es importante analizar la dotación actual de infraestructura de servicios públicos disponible para los ciudadanos peruanos. Si esta infraestructura no está disponible o lo está pero de manera deficiente, entonces es importante conocer la magnitud de dichos sobre costos pues son una medida aproximada del retorno de la inversión (...). (párr.3:4)

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) (como se citó en Bonifaz y Aragón 2008) señala, aunque es costoso invertir en los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario; es sorprendente lo caro que resulta no hacerlo, ya que un dólar invertido permite un ahorro de cuatro dólares en gastos de salud pública. Como se deduce de lo anterior, los servicios de saneamiento están estrechamente ligados a la salud de la población y, por lo tanto al desarrollo de un país. Por esta razón el Estado Peruano ha declarado a los servicios de saneamiento de necesidad y utilidad pública de gran interés nacional, cuya finalidad es proteger la salud de la población y el medio ambiente (Art. 2° de la Ley N° 26338). (párr.14)

Asimismo, Galiani y otros (como se citó en Bonifaz y Aragón 2008) en un trabajo aplicado para Argentina, encontraron que en las áreas en las que los servicios de agua y alcantarillado se privatizaron por completo, la mortalidad infantil se redujo entre 5% y 7%; además estos efectos en las zonas más pobres ascendieron a 24%. Según este estudio, la privatización de los servicios de saneamiento previene 375 muertes de niños al año. (párr.15)

“De acuerdo a la investigación realizada por Vergés (2010) señala que la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado en los países de Alemania, Francia e Inglaterra, se efectúa el seguimiento y monitoreo de la prestación operativa y de las normas establecidas para cada servicio, y en caso de incumplimientos la Comisión Europea puede interponer sanciones con multas exageradas ante el Tribunal de Justicia”. Asimismo, cabe señalar que los entes reguladores de agua potable y saneamiento básico de las Américas – ADERASA agrupa a los entes reguladores de países como Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Ecuador,

Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela, para promover la eficacia y eficiencia de los procesos de regulación y control de los servicios.

2.2.4 Operadores de servicios

Los servicios públicos según Quevedo (1998) se clasifican en dos grupos:

- a) Servicios Básicos domiciliarios
- b) Servicios Directos

a) Servicios Básicos domiciliarios: Quevedo (1998) señala en su libro enfoque gerencial de la municipalidad “Denomínese así porque son la esencia del bienestar ciudadano y la base de su realización. Entre ellos están el servicio de agua potable y alcantarillado y el servicio de energía eléctrica; los cuales son básicos, útiles y de necesidad fundamental para la autorrealización y desarrollo” (...) (p.264). Estando a cargo de empresas públicas que actualmente muchos servicios públicos básicos y/o domiciliarios se han convertido en monopolios privados o en sectores donde la competencia es limitada.

A continuación se detalla las empresas actuales que brindan los servicios básicos domiciliarios:

- Memoria anual SEDAPAL (2015) – Es una empresa estatal de derecho privado y de propiedad del Estado Peruano que presta el servicio de agua potable y alcantarillado en la Ciudad de Lima, la misma que fue constituida como sociedad anónima, siendo su objeto principal la prestación de servicios públicos; asimismo su ámbito de

responsabilidad es comprendida en el Departamento de Lima, Provincia Constitucional del Callao y todas aquellas provincias, distritos o zonas de la Región de Lima que se aprueben por el sector vivienda, siempre y cuando exista continuidad territorial y la factibilidad de cobertura del servicio sea en forma directa. A su vez, cabe señalar que la entidad pública encargada de regular a SEDAPAL es la SUNASS, el cual se encarga de supervisar el servicio y sus tarifas mediante fórmulas y estructuras tarifarias, las cuales son renovables cada cinco años conforme a las metas de gestión obtenidas por SEDAPAL.

Tabla 1. Estructura tarifa vigente Sedapal

1. CARGO FIJO (S/ /Mes) 4,886
2. CARGO POR VOLUMEN

CLASE	CATEGORIA	RANGOS DE CONSUMOS (m ³ /mes)	TARIFA (S/. / m ³)	
			Agua Potable	Alcantarillado ⁽¹⁾
Residencial	Social	0 a más	1,116	0,504
		0 - 10	1,116	0,504
	Doméstico	10 - 25	1,295	0,586
		25 - 50	2,865	1,293
		50 a más	4,858	2,193
No Residencial	Comercial	0 a 1000	4,858	2,193
		1000 a más	5,212	2,352
	Industrial	0 a 1000	4,858	2,193
		1000 a más	5,212	2,352
	Estatal	0 a más	3,195	1,396

⁽¹⁾ Incluye los servicios de recolección y tratamiento de agua residuales

Fuente. Memoria Anual SEDAPAL 2015. p35.

- Memoria anual Enel Distribución Perú S.A.A (2016). Llamado antes EDELNOR, es una empresa que pertenece a la compañía multinacional de energía eléctrica que se lidera como operador en los mercados mundiales de electricidad y gas, la misma que cambia de razón social para formar parte del grupo Enel, reconocido particularmente en los mercados de Europa y Latinoamérica. Es así que Enel Distribución Perú S.A.A se convierte en la empresa concesionaria del servicio público de electricidad en la zona norte de Lima Metropolitana, Callao y en las provincias de Huaura, Huaral, Barranca y Oyón. Asimismo, atiende a cincuenta y dos distritos de forma exclusiva y comparte cinco distritos adicionales con la empresa distribuidora de la zona sur de Lima, lo cual se puede determinar que distribuyen energía a 1'336,693 clientes. En tal sentido, podemos apreciar que el servicio que otorga la empresa en mención beneficia a más de la mitad de pobladores de Lima Metropolitana.
- Memoria Anual Luz del Sur (2015). Llamado antes Edelsur, fue constituida en el Perú como persona jurídica de derecho privado, posteriormente Ontario Quinta S.R.L. adquirió del estado peruano y mediante licitación pública internacional, el 60% de las acciones. Transcurrido el tiempo en agosto de 1996, la Empresa se dividió, creándose la actual empresa Luz del Sur, la misma que otorga y distribuye el servicio de energía eléctrica en la zona sur de Lima Metropolitana.

Decreto Ley N° 25884 Ley de Concesiones Eléctricas. En el mencionado Decreto se disponen normas referentes a las actividades relacionadas con la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica. A su vez, señalan que el Ministerio de Energía y Minas, en calidad de representante del Estado, es el encargado de velar por el cumplimiento de las normas establecidas.

Por su parte Arévalo (2017) sostiene que la entidad creada como reguladora, supervisora y fiscalizadora de verificar que cumplan las empresas eléctricas es OSINERGMIN “Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería”, dicho organismo es una institución pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú la misma que también supervisa y fiscaliza las actividades de la minería del régimen general; combatiendo a la informalidad en la venta de combustibles en beneficio del ciudadano; y supervisando que tanto en los lotes petroleros, refinerías, cisternas, grifos y locales de venta de gas, las operaciones se realicen con toda normalidad de acuerdo con las leyes vigentes del Perú.

Además, según Enel Distribución Perú (2017) nos informa que debemos tener en cuenta que OSINERGMIN, es el responsable de regular las tarifas máximas de energía y potencia para el Servicio Público de Electricidad, de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco normativo y regulatorio de los subsectores de electricidad e hidrocarburos.

Tal es así, que las empresas reguladas están autorizadas a cobrar a los clientes de los servicios públicos regulados del Sector Energía las tarifas que fija OSINERGMIN, como máximo.

Ante ello, viene la pregunta:

¿Cómo calculamos el importe por consumo de energía eléctrica y cargo fijo?

La respuesta se determina empleando los siguientes componentes:

- La opción tarifaria (MT2, BT3, BT5B, etc.)
- El sistema eléctrico donde se ubica el suministro (Lima, Huaral, Huacho, etc.)
- La cantidad de días entre la lectura anterior y la actual.
- El consumo registrado.
- El pliego o los pliegos tarifarios vigentes en el periodo de lectura del medidor.

Dicho ejercicio, para la empresa Enel corresponden al cargo fijo y a los diferentes cargos de energía eléctrica; multiplicando los precios unitarios por el consumo registrado, es que finalmente se obtiene el monto a facturar.

Tabla 2. *Pliego tarifario.*

$$\text{Tarifa ponderada} = \frac{(\text{Tarifa 1} \times \text{N}^\circ \text{ días aplicación pliego 1} + \text{Tarifa 2} \times \text{N}^\circ \text{ días aplicación pliego 2})}{\text{Cantidad de días entre la lectura anterior y la actual}}$$

Fuente. Enel (2017) recuperado de:
<http://www.eneldistribucion.pe/es/InformacionLegal/Paginas/tarifas.aspx>

Redes de Alumbrado Público:

En el Diario Oficial el Peruano (2006), se señala que la Norma EC20 de Redes de Alumbrado Público en su Artículo 1° generalidades, se establece que el alumbrado público tiene por objeto brindar los niveles lumínicos en las vías y lugares públicos, proporcionando seguridad al tránsito vehicular y peatonal, ello abarca las vías y lugares públicos tales como: avenidas, jirones, calles, pasajes, plazas, parques, paseos puentes, caminos, carreteras, autopistas, pasos a nivel o desnivel, etc.

En tal sentido, considerando las funciones de OSINERMIN, podemos señalar que las empresas prestadoras del servicio establecen las tarifas por el concepto de alícuota por alumbrado público que se factura dentro del consumo mensual en Kw por cada suministro.

Para el caso de Enel (antes Edelnor), sus tarifas por alumbrado público son:

Tabla 3. Alícuota alumbrado público Enel

ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.		
Alícuota Alumbrado Público - Vigencia 01 de Marzo del 2017.		
Rango (kWh)	LIMA	NORTE CHICO
	(1), (2)	(1), (2), (3)
	S/.	S/.
de 0 a 30 kW.h	0.37	0.54
superior a 30 hasta 100 kWh	2.56	3.80
superior a 100 hasta 150 kWh	4.39	6.51
superior a 150 hasta 300 kWh	9.15	13.57
superior a 300 hasta 500 kWh	12.80	19.00
superior a 500 hasta 750 kWh	25.61	38.00
superior a 750 hasta 1000 kWh	29.26	43.42
superior a 1000 hasta 1500 kWh	43.90	65.14
superior a 1500 hasta 3000 kWh	51.21	75.99
superior a 3000 hasta 5000 kWh	54.87	81.42
superior a 5000 hasta 7500 kWh	91.45	135.70
superior a 7500 hasta 10000 kWh	109.74	162.84
superior a 10000 hasta 12500 kWh	146.32	217.12
superior a 12500 hasta 15000 kWh	182.90	271.40
superior a 15000 hasta 17500 kWh	256.06	379.96
superior a 17500 hasta 20000 kWh	329.22	488.52
superior a 20000 hasta 25000 kWh	402.38	597.08
superior a 25000 hasta 30000 kWh	457.25	678.50
superior a 30000 hasta 50000 kWh	548.70	814.20
superior a 50000 hasta 75000 kWh	640.15	949.90
superior a 75000 hasta 100000 kWh	731.60	1085.60
superior a 100000 hasta 200000 kWh	1097.40	1628.40
superior a 200000 hasta 400000 kWh	1463.20	2171.20
superior a 400000	1829.00	2714.00

(1) A partir del 1 de noviembre de 2009 no se aplica recargo FOSE a la alícuota AP.
(2) Incluye clientes libres y regulados
(3) Huacho, Supe, Barranca, Huaral-Chancay y Sayán-Humaya, Churín, Canta-Huaros, Hoyos-Acos, Ravira-Pacaraos y Yaso. SER Chillón

Nota: Las tarifas incluyen IGV

Fuente: Enel (2017)

Para el caso de Luz del Sur, sus tarifas por alumbrado público son:

Tabla 4. *Alícuota de alumbrado público Luz del Sur*

LUZ DEL SUR S.A.A.

ALICUOTAS DE ALUMBRADO PUBLICO (Soles/mes)

Vigencia desde:	15/07/2016	11/11/2015
	Lima Sur	Cañete y Lunahuaná
Rangos de consumo	Con IGV	Con IGV
Hasta 30 kW.h	0,47	0,46
mayor a 30 hasta 100 kW.h	1,90	2,66
mayor a 100 hasta 150 kW.h	3,26	4,54
mayor a 150 hasta 300 kW.h	6,79	9,48
mayor a 300 hasta 500 kW.h	9,50	13,26
mayor a 500 hasta 750 kW.h	19,00	26,51
mayor a 750 hasta 1000 kW.h	21,71	30,30
mayor a 1000 hasta 1500 kW.h	32,57	45,45
mayor a 1500 hasta 3000 kW.h	38,00	53,03
mayor a 3000 hasta 5000 kW.h	40,71	56,82
mayor a 5000 hasta 7500 kW.h	67,85	94,70
mayor a 7500 hasta 10000 kW.h	81,42	113,63
mayor a 10000 hasta 12500 kW.h	108,56	151,51
mayor a 12500 hasta 15000 kW.h	135,70	189,39
mayor a 15000 hasta 17500 kW.h	189,98	265,15
mayor a 17500 hasta 20000 kW.h	244,26	340,90
mayor a 20000 hasta 25000 kW.h	298,54	416,66
mayor a 25000 hasta 30000 kW.h	339,25	473,48
mayor a 30000 hasta 50000 kW.h	407,10	568,17
mayor a 50000 hasta 75000 kW.h	474,95	662,87
mayor a 75000 hasta 100000 kW.h	542,80	757,56
mayor a 100000 hasta 200000 kW.h	814,20	1.136,34
mayor a 200000 hasta 400000 kW.h	1.085,60	1.515,12
mayor a 400000 kW.h	1.357,00	1.893,90

Fuente. Luz del Sur (2016).

b) Servicios directos: Los servicios directos según Quevedo (1998) son aquellos servicios que por sus características, importancia y relación directa con la municipalidad, son absorbidos, prestados, gestionados y racionados por el gobierno local, en forma directa y permanente. Los cuales originan arbitrios como contraposición a su prestación, y fundamentalmente son:

➤ Limpieza pública.- La limpieza pública de las ciudades y en especial de los distritos, es un servicio que se ha llevado a cabo en forma empírica, a pesar de su carácter de servicio básico en términos de garantizar la salud y la defensa del medio ambiente de los vecinos. (p.264:265)

Por su parte, Quedena (2006) afirma “Las municipalidades distritales se encarguen de proveer del servicio de limpieza pública, determinando las áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y el aprovechamiento industrial de desperdicios, este servicio puede orientarse a una administración directa o por concesión” (p.329).

➤ Parques y jardines.- “El embellecimiento de la ciudad y cuidado de áreas verdes como una manera de mantener un medio ambiente ideal para la comunidad en general, es una tarea bastante delicada, y de responsabilidad del municipio”. (Quevedo, 1998, 274).

➤ Seguridad ciudadana.- La seguridad ciudadana, brindada a través del servicio serenazgo hoy por hoy, constituye un reto municipal, es más definitivamente es una necesidad de los pobladores de las zonas urbanas y rurales reclaman para tener la seguridad correspondiente

ellos y su familia. La finalidad de creación del servicio de Serenazgo es neutralizar y anular cualquier tipo de actividad delincriminal tipificada (robo, homicidio, lesiones, micro comercialización de drogas, etc.) dando tranquilidad y paz a la ciudadanía. (Quevedo, 1998, 275).

Asimismo, Quedena (2006) sostiene que las municipalidades tiene la funciones exclusivas de integrar el servicio de serenazgo y/o vigilancia municipal, de acuerdo a las normas establecidas por la entidad municipal, asimismo tiene la función de proteger a los ciudadanos de los desastres naturales, para lo cual coordinará con el representante distrital de Defensa Civil para los actuados necesarios con la finalidad de atender a los ciudadanos damnificados.

- Transporte.- Corresponde a las municipalidades, por ley, supervisar, diseñar e implementar el control del transporte masivo dentro de su jurisdicción. El regulamiento, la circulación y el tránsito es competencia del concejo así como las autorizaciones que los casos ameriten. Para ejercer un control adecuado sobre este servicio, el municipio tiene a su disposición a la PNP (Policía Nacional del Perú), quienes en conjunta colaboración, establecen las acciones y pautas, para el mejor servicio a la comunidad. En consecuencia, no es la Policía –como erróneamente se cree- la que establece las pautas sobre el tránsito y transporte, sino el municipio quien es la autoridad por hecho y derecho. (Quevedo, 1998, p.273:274)

2.2.5 Compromiso social

El significado de la palabra compromiso según Barffusón & Katra (2012) apunta a la realización de actividades propias e ineludibles de aquello en lo que uno se ha involucrado. El compromiso es el valor eficaz y oportuno de aquello a lo que uno está obligado; es decir, el compromiso social es una cualidad ética que se realiza con esmero, con pasión, con dedicación. En tal sentido, menciona que el Estado a través de sus distintas instituciones y programas propicia escenarios para que la ciudadanía actúe con responsabilidad y compromiso social, y no precisamente se ocupe sólo de acatar las leyes, sino también que se sienta convencido de hacer prevalecer la justicia. Asimismo, la ciudadanía como ejecutora de la responsabilidad y del compromiso social, tiene como su mayor reto, ser vigilante de las acciones que de manera responsable contribuyan a generar un bienestar social con ética e integridad.

Por su parte para el autor Sen (2003) explica que el compromiso social implica principalmente la asistencia sanitaria básica, la protección contra formas de extremas de pobreza, los subsidios de desempleo y la ayuda a discapacitados y enfermos. Otro aspecto de este compromiso es la ampliación de las oportunidades educacionales, y la inversión en la investigación y el desarrollo, elementos de los cuales puede depender sustancialmente el progreso económico de una nación. (p.75)

2.2.6 Prestación de los servicios públicos

Servicios públicos:

Como señala Alfaro & Saavedra (2008) la creación de los servicios públicos significa que el Gobierno ha decidido suministrar prestaciones directa o indirectamente a la población, así sea que el Estado asuma la administración, la gerencia o el manejo de

una actividad para satisfacer de manera regular y continua las necesidades de interés de la población. (p.594)

Además para el autor Gastón Jéze (como se citó en Alfaro & Saavedra 2008) nos dice sobre la creación de un servicio público: “habrá servicio público siempre que la administración satisfaga necesidades de interés general, mediante procedimiento de servicio público que implica un régimen jurídico especial de derecho público”. (p.594)

Asimismo indica “Para la creación de los servicios públicos deben tomarse las previsiones legales pertinentes a fin de prever en la ley de presupuesto general de la república, en leyes especiales y ordenanzas regionales y municipales, las partidas necesarias para su organización y funcionamiento ininterrumpidos” (Alfaro & Saavedra, 2008, p.595).

En tal sentido podemos referirnos a “servicio como la acción y efecto de servir” entre tanto “público se describe de una cosa que es accesible a todos y que se hace a la vista de todos” (De la lengua española, 2017).

Por su parte, Alfaro & Saavedra (2008) señala que los servicios públicos son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición de la ciudadanía a cambio de una contraprestación tarifaria sin discriminación alguna. Estos servicios tienen por objeto la realización de bienes y actividades con fines sociales, como el de satisfacer necesidades de una comunidad, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de un país. También se entiende por servicio público, la creación de una dependencia administrativa dentro de la estructura municipal para satisfacer necesidades de interés colectivo y/o público (p.549).

Además, debemos tomar en cuenta lo explicado en el texto titulado Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe por Antúnez y Galilea (2003) mediante el cual indica que el mejoramiento de la calidad y la cobertura de los servicios públicos supera la pobreza, eleva la calidad de vida y permite acceder al desarrollo económico y social. También nos hace entender que los servicios públicos no solo se encuentran como la oferta de elementos para la satisfacción de ciertas necesidades primordiales de la comunidad, sino por el contrario, se halla una amplia gama de instrumentos y medios con los cuales la ciudadanía debe contar para el pleno desarrollo de su potencial humano, social y económico. (p.5)

De igual forma, Solanes (1999) mantiene su definición respecto a los servicios públicos afirmando que son una característica estructural de la sociedad moderna, cuyo control y manejo han pasado por procesos tanto de control privado y descentralizado como público y centralizado. Señalando que el objetivo fundamental es promover un equilibrio que asegure la inversión privada y la protección de los consumidores. (p.5)

De este modo, podemos definir como parte de los servicios públicos en nuestra capital de Lima Metropolitana, los siguientes servicios básicos: agua potable y alcantarillado; y energía eléctrica; y servicios directos (limpieza pública, transporte, parques y jardines, salud y educación.



Figura 1. Concepto de servicios públicos

Fuente. Calderón (2011).

Para los autores Speller y Ghobadian y López y Gadea (como se citó en Juárez y Pérez 2013) han señalado que para la gestión de los servicios públicos deben tomarse en cuenta algunas características específicas que a continuación resaltaremos las más importantes: El objetivo final de un servicio público es maximizar el interés general, garantizar la igualdad y la equidad en los servicios públicos, que las administraciones públicas proporcionen una amplia y gran variedad de servicios, en el que muchos actores con distintos intereses y expectativas interactúen, que los servicios que se ofertan en el ámbito público se realicen en un régimen de monopolio/oligopolio, que la oferta pública se haga sin competencia, que el horizonte de la actuación pública, es en algunas ocasiones, fuertemente temporal al estar sometido a los ciclos electorales, que en comparación con el sector privado los servicios públicos son más difíciles de comprender en su flujo de trabajo, y por lo tanto, son más difíciles de medir, controlar e incluso de automatizar, que deben prestarse de forma transparente, ser simples y accesibles, ello conlleva entre muchas cosas, la inteligibilidad de los documentos y la

reducción de normas, que el diseño de los servicios debe proporcionarse con confianza y fiabilidad, además de favorecer la participación de los ciudadanos, sobre todo en los procesos de mejora, para el cumplimiento de las necesidades y que los usuarios de los servicios públicos, no coincidan siempre con los contribuyentes. (p.4:5)

Siendo así, entendemos al municipio en palabras de Fernández (como se citó en Juárez y Pérez 2013) como una persona jurídica de derecho público, compuesta por un grupo social humano interrelacionado por razones de vecindad al estar permanentemente en un territorio dado, con un gobierno autónomo propio y sometido a un orden jurídico específico, con el fin de mantener el orden público, prestar los servicios públicos indispensables para satisfacer las necesidades elementales de carácter general de sus vecinos y realizar las obras públicas municipales requeridas por la comunidad. (p.5)

De igual forma, la percepción de Ibarra (2009) el servicio público es la actividad destinada a satisfacer una necesidad colectiva de carácter material, económico o cultural, mediante prestaciones concretas por parte del Estado, de particulares o ambos, sujetos a un régimen jurídico que les imponga adecuación, regularidad y uniformidad, con fines sociales. (p.17)

2.2.7 Nivel de administración

Podemos entender que la palabra administración pasó a interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas, así como en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación, garantizando la competitividad. (Chiavenato, 2004, p.10)

Asimismo, se define a la administración, como un proceso de información o acciones, por el cual ocurren situaciones complejas, donde las personas que trabajan de manera conjunta cumplen con metas establecidas por la organización o empresa de manera eficaz.

Además debemos considerar lo señalado por Chiavenato (2004) “La administración constituye la herramienta básica que hace aptas a las organizaciones para que generen resultados y produzcan el desarrollo económico y social” (p. 543).

Administración Municipal:

La administración municipal, conformada por colaboradores, funcionarios y personal de confianza que brindan servicios a una entidad municipal.

Cada entidad municipal organiza su administración de acuerdo con sus requerimientos y presupuesto. (Ley orgánica de municipalidades N° 27972 Art. N° 8)

La administración municipal tiene una esquema organizacional basado en normas y procedimientos, con supervisión continua. Se conduce por normas de legalidad y amparados por la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444. (Soria, 2007, p.15)

Estructura orgánica de la administración municipal

- a) Órgano: “Unidad de organización que conforma la estructura orgánica de la entidad” (Soria, 2007, p.81).
- b) Estructura orgánica: “Conjunto de órganos interrelacionados racionalmente entre sí para cumplir funciones preestablecidas que se orientan en relación a objetivos derivados de la finalidad asignada a la entidad”. (Soria, 2007, p.54)
- c) Órganos de gobierno local: La constituyen “las municipalidades provinciales y distritales. La estructura orgánica de las municipalidades está compuesta por el

concejo municipal y la alcaldía” (Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 art. N°4).

- d) Concejo municipal: Constituido por alcalde, regidores, en cada gobierno local, en el caso de los regidores la entidad Jurado Nacional de Elecciones establece la cantidad de regidores, teniendo como base la Ley de Elecciones Municipales, Ley N° 26864. (Soria, 2007, p.33)

“El número de regidores a elegirse en cada Concejo Municipal es determinado por el Jurado Nacional de Elecciones en proporción a su población. En ningún caso será inferior a cinco (5) ni mayor de quince (15). Se exceptúa al Concejo Provincial de Lima que tendrá treinta y nueve (39) regidores” (Ley de Elecciones Municipales, Ley N° 26864 Art. N°24).

- e) La alcaldía: “Órgano ejecutivo del gobierno local. El representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa es el alcalde” (Soria, 2007, p.17).

2.2.8 Nivel de recaudación

Según Porto & Merino (2013) considera como “recaudación al proceso de obtener o recibir dinero o recursos. Asimismo, el término también se emplea para nombrar al monto que se recauda”.

Para Soria (2011) señala como resultado del desarrollo del cobro y recupero de impuestos, proceso por el cual el gobierno logra captar ingresos.

La recaudación es una facultad central en toda administración tributaria y es aquella destinada a procurar el pago de la obligación tributaria, ya sea de manera voluntaria (pre coactiva) o, en su defecto, de manera coercitiva (coactiva). El ejercicio de esta

facultad implica definir acciones de cobranza según sea el caso del contribuyente, tomando en cuenta el estado de la deuda, su antigüedad o la naturaleza de los contribuyentes. (Barrera, 2010 p.15).

Los gobiernos locales o municipales son directamente responsables de un rango de servicios públicos para los cuales no suelen utilizarse tarifas o precios. Las calles y carreteras locales, el alumbrado público, la protección de los bomberos y la policía y los parques de las vecindades casi siempre se financian con impuestos locales, subvenciones de gobiernos de niveles superiores y otros ingresos generados localmente. En muchos países, los gobiernos locales o municipales son responsables también de los servicios por los que cobran tarifas o precios, tales como agua, alcantarillado, recreación, transporte público, etc. Personal del gobierno local generalmente comparte para todos los servicios municipales la contabilidad, auditoría, servicios legales, empleados municipales y equipos de capital. En cuanto a la gobernabilidad, los concejos locales son responsables de tomar las decisiones sobre políticas para todos los servicios, incluidas las compensaciones por gastos en un servicio en lugar de otro. (Kitchen, 2008, p.116)

- a) Recaudación Municipal .- De acuerdo con Emery (como se citó en Juárez y Pérez 2013) “Los fondos públicos provienen de los impuestos de los ciudadanos y a través del principio de delegación la ciudadanía confía su gestión a las autoridades electas, las cuales tienen que rendir cuentas del cumplimiento de este mandato” (p.3).

“El sistema tributario municipal es el conjunto de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) cuya administración se encuentra a cargo de las municipalidades, sean éstas de ámbito provincial o distrital. Asimismo, forman parte de este

sistema las normas tributarias municipales y las entidades municipales encargadas de administrar tales tributos”. (Acuña, 2013, p.17)

En las municipalidades del Perú, la organización financiera tiene una marcada divergencia entre las urbanas y las rurales y/o con ciudad en extrema condición. Las municipalidades urbanas tienen como primordial origen de financiamiento a los recursos captados localmente, en partida que en las municipalidades rurales y con localidad en extrema obligación, el primordial origen de financiamiento está constituida por los posibles provenientes por fuentes externas constituidas por el Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN) y el Canon. (Flores, 2006, p 35)



Figura 2. Sistema tributario municipal peruano

Fuente. Acuña 2013, p.17.

b) Aspecto legislativo de la tributación municipal .- Los aspectos legales del sistema tributario peruano están contemplados en los siguientes documentos, sin embargo detallaremos sólo las involucradas directamente con las municipalidades:

- La Constitución Política del Perú de 1993.
- Código tributario – Decreto Supremo N° 133-2013-EF.
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.
- Ley de Tributación Municipal – Decreto Legislativo N° 776.
- Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444.
- Ley del Procedimientos de Ejecución Coactiva. (Acuña, 2013, p.18)

A continuación, detallaremos algunos de los documentos relevantes antes señalados:

- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972

Artículo N° 69, las rentas municipales son las siguientes:

1. Los tributos creados por ley a su favor.
2. Las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias, multas y derechos creados por su concejo municipal, los que constituyen sus ingresos propios.
3. Los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN).
4. Las asignaciones y transferencias presupuestales del gobierno nacional.
5. Los recursos asignados por concepto de canon y renta de aduana, conforme a Ley.

6. Las asignaciones y transferencias específicas establecidas en la Ley Anual de Presupuesto, para atender los servicios descentralizados de su jurisdicción.
7. Los recursos provenientes de sus operaciones de endeudamiento, concertadas con cargo a su patrimonio propio, y con aval o garantía del Estado y la aprobación del Ministerio de Economía y Finanzas cuando se trate de endeudamientos externos, conforme a Ley.
8. Los recursos derivados de la concesión de sus bienes inmuebles y los nuevos proyectos, obras o servicios entregados en concesión.
9. Los derechos por la extracción de materiales de construcción ubicados en los álveos y cauces de los ríos, y canteras localizadas en su jurisdicción, conforme a Ley.
10. El íntegro de los recursos provenientes de la privatización de sus empresas municipales.
11. El peaje que se cobre por el uso de la infraestructura vial de su competencia.
12. Los dividendos provenientes de sus acciones.
13. Las demás que determine la Ley.

Los gobiernos locales pueden celebrar operaciones de crédito con cargo a sus recursos y bienes propios, requiriendo la aprobación de la mayoría del número legal de miembros del concejo municipal. La concertación y

contratación de los empréstitos y operaciones de endeudamiento se sujetan a la Ley de Endeudamiento del Sector Público.

- Ley de Tributación Municipal - Decreto Legislativo N° 776.
 - Artículo N° 5.- Los impuestos municipales son los tributos mencionados por el presente título en favor de los gobiernos locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la municipalidad al contribuyente. La recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los gobiernos locales.
 - Artículo N° 6.- Los impuestos municipales son exclusivamente, los siguientes:
 - ✓ Impuesto predial
 - ✓ Impuesto de alcabala
 - ✓ Impuesto al patrimonio automotriz
 - ✓ Impuesto a las apuestas
 - ✓ Impuesto a los juegos
 - ✓ Impuestos a los espectáculos públicos. (T.U.O. Ley de Tributación Municipal D.S. N°156-2004-EF)

Por su parte, la Municipalidad Metropolitana de Lima mediante Resolución de Alcaldía N° 294 de fecha 06 de diciembre del 2016, señala lo siguiente: Considerando: Que el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Asimismo, el artículo 6° de dicha ley señala que la alcaldía es el órgano ejecutivo de gobierno local, siendo el alcalde su representante legal y la máxima autoridad administrativa que, conforme lo dispuesto en los artículos 40° y 157°

de la Ley Orgánica de Municipalidades, la Municipalidad Metropolitana de Lima es la Entidad competente para regular y gestionar la prestación de los servicios municipales de limpieza pública, parques y jardines públicos y serenazgo en el ámbito del Cercado de Lima, así como aprobar las ordenanzas que aprueban la distribución de los costos de los servicios mencionados entre los contribuyentes de la circunscripción que considerado que el Tribunal Constitucional y el Tribunal Fiscal han establecido criterios vinculados a la determinación de los arbitrios municipales, que complementan los criterios mínimos de observancia obligatoria establecidos en las sentencias recaídas en los expedientes N° 0041-20114-AI/TC y 00053-2004-PI/TC, lo cual amerita que se incorpore en el procedimiento de formulación de costos de los servicios mencionados y determinación de los arbitrios municipales. y que mediante Acuerdo N° 11-2014-CD-SAT de fecha 28 de octubre de 2014 el Concejo Directivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT propone la aprobación de una directiva que regule en la Municipalidad Metropolitana de Lima, el “Procedimiento para la determinación de los costos de los servicios y arbitrios municipales de limpieza pública, parques y jardines públicos y serenazgo en el Cercado de Lima”, que tiene en cuenta los aspectos señalados en el considerando anterior y que determina con precisión los roles que en dicho marco, competen a las Gerencias encargadas de prestar los servicios y la información que deben remitir a la Gerencia de Finanzas de la Municipalidad Metropolitana de Lima al SAT. Bajo los argumentos expuestos mediante la Resolución de Alcaldía N° 294-2016 se resuelve:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 002-2016-MML-GMM, directiva que regule el procedimiento para la determinación de los costos de los servicios y arbitrios municipales de limpieza pública, parques y jardines públicos y serenazgo en el Cercado de Lima, la cual forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Publicar la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano y, la directiva aprobada en el Portal Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima (www.munlima.gob.pe), en la misma fecha de publicación del Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3.- Facúltese al Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima para que, mediante resolución jefatural, emita las disposiciones complementarias necesarias para la adecuada aplicación de esta resolución. (Diario Oficial el Peruano, consultado el 06 de diciembre de 2016, p.606090:606091)

Asimismo, del objetivo principal en el que se desprende la Directiva N° 002-2016-MML-GMM es establecer el procedimiento que los órganos y dependencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima deberán seguir a efectos de realizar una correcta determinación de los costos de los servicios y arbitrios municipales de limpieza pública, parques y jardines públicos y serenazgo en el Cercado de Lima; y la finalidad de la presente norma es que la determinación del costo de los servicios públicos municipales que la Municipalidad Metropolitana de Lima brinda a los contribuyentes del Cercado de Lima en cada ejercicio, así como su distribución, se sujeten a los lineamientos establecidos por el Tribunal Constitucional en las sentencias recaídas en los Expedientes N° 0041-2014-AI/TC y 00053-2004-PI/TC y demás pronunciamientos en los que se establezcan criterios en materia de arbitrios municipales; a lo dispuesto en las resoluciones de observación obligatoria emitidas por el Tribunal Fiscal; y a lo señalado en los pronunciamientos del INDECOPI y en los informes defensoriales formulados por la Defensoría del Pueblo en materia de arbitrios municipales. (Directiva N° 002-2016-MML-GMM, párr.14:15)

2.2.9 Nivel de operatividad

Según Chiavenato (2004) sostiene: La eficiencia significa la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. La eficiencia se orienta hacia la mejor manera de ejecutar o realizar las cosas (métodos de trabajo) utilizando los recursos (personas, maquinas, materias primas, etc.) del modo más racional. Emerson (como se citó en Chiavenato, 2004) utiliza la expresión ingeniería de la eficiencia para designar la especialidad que ayuda a la obtención y maximización de la eficiencia. Según él, la eficiencia es la relación entre lo que se consigue y lo que se puede conseguirse. La consecuencia directa de la eficiencia es la productividad que puede definirse como la elaboración de una unidad de producto por una unidad de tiempo; en otros términos, es el resultado de la producción de alguien en determinado periodo. Cuanto mayor sea la eficiencia mayor será la productividad. (p.52)

De acuerdo a los enfoques de desarrollo endógeno, es prioritaria la búsqueda de articulación entre los agentes de desarrollo de la propia localidad y región en torno a un proyecto estratégico para la misma. La búsqueda de sinergia entre todos los actores, en torno a un proyecto estratégico, es una tarea clave para aprovechar las oportunidades que brinda el contexto y para potenciar las propias fortalezas que pudieran existir. Boisier (como se citó en Juárez y Pérez 2013, p.15).

En definitiva, es más necesario que nunca convertir nuestros ayuntamientos en organizaciones cada vez más eficaces y eficientes, que obtengan mejores resultados para la ciudadanía con los recursos de que disponen, no es una tarea sencilla. Partiendo de que un servicio público es una actividad de interés general que prestan las administraciones públicas, las empresas privadas y de economía mixta de manera regular y continua, sujeto a las leyes del mercado con un régimen jurídico específico y

cuya finalidad es la satisfacción de sus clientes. Chías (como se citó en Juárez y Pérez 2013, p.15).

“El refinamiento técnico y metodológico útil para aproximarse a los ciudadanos desde las ciencias sociales (encuestas, grupos de discusión o entrevistas), hacen posible que la información recogida sea cada vez más fértil para el diseño de políticas, reforma de los servicios o rendición de cuentas” Ed Bruning (como se citó en Juárez y Pérez 2013, p.2).

2.2.10 Nivel de participación

Participación ciudadana:

Quedena (2006) afirma: La ley orgánica de municipalidades, al tratar el tema de participación, dice que los vecinos intervienen en forma individual o colectiva, en la gestión administrativa y de gobierno de la municipalidad, a través de los mecanismos de participación vecinal y de ejercicio de derechos políticos, de conformidad con la Constitución y la respectiva ley de materia. Es por eso que el artículo III de la LOM y los siguientes deben interpretarse a la luz de lo establecido por la Constitución y por normas específicas, como la ley N° 26300. El artículo N° 112 de la LOM trata de enfatizar la importancia de promover la participación vecinal en los determinados campos de acción municipal. Se trata de la formulación, debate y concentración de los planes de desarrollo, del presupuesto y de la propia gestión, garantizándose el acceso a la información. (...) El artículo N° 31 de la Constitución reconoce el derecho y el deber de los vecinos de participar en el gobierno local, pero delega en la ley la tarea de reglamentar y promocionar los mecanismos específicos de participación, los cuales pueden ser directos o indirectos. Este derecho tiene dos objetivos: el primero busca profundizar la democracia ofreciendo los instrumentos políticos que permita a la ciudadanía a tomar decisiones directas en el gobierno local. El segundo, por una

interpretación de ubicación de la norma, busca apoyar los procesos de descentralización en el país. (Quedena, 2006, p.133:134)

El poblador promedio en la actualidad tiene mayor interés por la información, con la información obtenida, exige que le brinden un servicio con alto nivel de satisfacción. Asimismo, se observa que la población tiene diversos tipos de caracteres y formas de pensar. Es decir, la ciudadanía al tener el acceso la información y con ello tiene conocimiento de sus deberes y derechos, lo manifiesta a través de una mayor exigencia a las entidades que suministran un servicio público. Ante esta realidad la gestión municipal enfrenta un cliente con mayor conocimiento, con un marcado interés por los manejos y servicios que brinda la institución, más aun se realice de manera transparente, esto incluye también a su cliente interno. Dos Santos (como se citó en Juárez y Pérez, 2013, p.7)

La ciudadanía tiene la posibilidad de participar en las decisiones de los costos por el servicio que se ofrece por parte del proveedor. Las administraciones públicas tienen conocimiento y conciencia que el vecino actual, tiene derechos y por ende tiene vinculación con los servicios públicos. El vinculante que tiene los servicios públicos y participación ciudadana, en ocasiones al ser complejo, es difícil identificar lo que espera la población. Denhardt & Denhardt (como se citó en Juárez y Pérez 2013, p.3).

La nación moderna enfrenta los cambios, principalmente aquellos que deben generar valor a los vecinos (incremento de la calidad de vida). En el ambiente social, la persona, a través de la percepción, evalúa y determina la eficiencia y calidad de la prestación de los servicios públicos ofrecidos por la entidad, basándose en varios indicadores. La evaluación por el lado del poblador, es de manera continua, sobre todo para informar acerca de los objetivos logrados por la gestión. El gobierno local termina siendo un lugar idóneo para verificar, promocionar y producir ideas e iniciativas que apoyen a

elevar los niveles de la calidad de vida, como consecuencia de la relación existente entre la población y el estado. Carr; Friske; y Taylor; cabrero et al. (como se citó en Juárez y Pérez 2013, p.8).

Teoría de la Jerarquía de Necesidades .- Según la teoría de las necesidades de Maslow (como se citó en Amorós 2013) el considera que en cada ser humano existe una jerarquía de 5 necesidades:

1. Fisiológicas: alimentación, agua, salud sexual y otros necesidades físicas.
2. Seguridad: Seguridad de cualquier perjuicio no afecte al cuerpo y las emociones.
3. Sociales: Aprecio, tolerancia y hermandad.
4. Estima: Causas internas de estima, como el respeto por su propia persona, independencia y logro; Causas externas de estima, como posicionamiento, satisfacción y atención.
5. Autorrealización: Tener la decisión y voluntad definida para cambiar la realidad de su entorno, lo que trae como resultado llegar alcanzar logros importantes en su vida. Maslow (como se citó en Amorós 2013, p.81:83).

Según la teoría de las necesidades de McClellan (como se citó en Amorós 2013) considera que las personas tienen las siguientes necesidades:

1. Logro: Se relaciona con el empeño y perseverancia para destacar, conseguir los resultados de manera satisfactoria.
2. Poder: Alude al hecho de influir y dominar, haciendo que tengan un comportamiento diferente.
3. Afiliación: Es el acto de compartir momentos con las personas, en otros términos, tener un trato amistoso con personas de su entorno. Maslow (como se citó en Amorós 2013, p.86)

2.3 Glosario de términos

- Arbitrio: Es un impuesto originado por la prestación de servicios públicos, que son dirigidos para el pago de gastos públicos. Por servicios públicos entendemos limpieza de calles, cuidado de parques, rosaledas y seguridad de la comunidad local. (Soria, 2011, p.18).
- Autonomía administrativa: “es la atribución conferida para el dictado de la normativa que regula el funcionamiento de la institución, en cuanto a la elaboración de su estructura organizativa y sobre aspectos logísticos y de recursos humanos” (Soria, 2011, p.43).
- Autonomía económica: “es la facultad de crear, recaudar y administrar sus rentas e ingresos propios y aprobar sus presupuestos institucionales conforme a la Ley de Gestión Presupuestaria del Estado y las Leyes Anuales de Presupuesto. Su ejercicio supone reconocer el derecho a percibir los recursos que les asigne el Estado para el cumplimiento de sus funciones y competencias” (Soria, 2011, p.43:44).
- Autonomía política: “consiste es la facultad de adoptar y concordar las políticas, planes y normas en los asuntos de su competencia, aprobar y expedir sus normas, decidir a través de sus órganos de gobierno y desarrollar las funciones que le son inherentes” (Soria, 2011, p.44).
- Constitución: “es el conjunto de normas fundamentales de un Estado soberano, las cuales suelen estar expresadas de forma escrita y fijan los límites y las relaciones entre los poderes del estado, y entre éstos y los ciudadanos” (Porto & Gardey, 2010).
- Contribución especial de obra pública: “que se aplica a los beneficiarios directos de obras públicas ejecutadas por la municipalidad” (Soria, 2011, p.44).

- Directiva N° 001-006-00000015: “directiva sobre determinación de los costos de los servicios aprobados en ordenanzas tributarias distritales de la provincia de Lima” (Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2011, p.1).
- Entidad pública: “organización del Estado Peruano, creado por norma expresa, que ejerce función pública dentro del marco de sus competencias, mediante la administración de recursos públicos, para contribuir a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad, sujeta al control, fiscalización y rendición de cuentas” (Soria, 2011, p.128).
- Gastos públicos: mayoría de desembolsos que por noticia de compra común, gasto de reducción y servicio de deuda realizan las entidades con cargo a los créditos presupuestarios aceptado en los presupuestos respectivos, para ser orientados a la posibilidad de la prestación servicio público y acciones desarrolladas por las entidades, de imperturbabilidad con sus funciones y objetivos institucionales. Los desembolsos públicos se estructuran siguiendo las clasificaciones institucional, económica, programática y geográfica, las mismas que son aprobadas mediante Resolución Directoral de la Dirección Nacional del Presupuesto Público. (Soria, 2011, p.152)
- Gestión administrativa: acciones necesarias que se realizan para el rendimiento eficaz de los programas que está encomendado de la entidad pública. Conjunto de acciones mediante las cuales el jefe desarrolla sus actividades; los cuales son: planear, predisponer, dirigir, orientar y controlar. (Soria, 2011, p.154)
- Municipalidad: gestión local, que se ejerce en las circunscripciones provinciales y distritales de cada una de las regiones del circunscripción. En Lima, lo ejerce la Municipalidad Metropolitana de Lima. En los centros poblados funcionan municipalidades acorde a ley (Soria, 2007, p.76).

- Operacionalización de variables: para realizar esta operación, “es necesario traducirlas o desagregarlas en indicadores de variables, lo que será materia prima para identificar ítems y construir las preguntas, a la hora de la aplicación de instrumentos” (Rojas, 2011, p.60)
- Ordenanza municipal: norma con firmeza y mayor nivel jurisdiccional, por ámbito de las cuales se aprueba la estructuración interna, regulación, distribución y cicerone de los servicios públicos y las materias en las que la municipalidad tiene porfía norma. Mediante ordenanzas se crean, modifican, suprimen o exoneran los arbitrios, tasas, licencias, tarifa y contribuciones, en el interior de los límites establecidos por ley. Las ordenanzas en ciencia tributaria expedidas por las municipalidades distritales deben ser ratificadas por las municipalidades provinciales de su paraje para su moralidad. Para enseres de la estabilización de tributos municipales, las municipalidades pueden suscribir convenios de inmovilidad tributaria territorial adentro del lapso que establece la ley. (Soria, 2011, p.216)
- Plan operante: es un manifiesto registrado en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, etc.) o una fracción del mismo (distrito, grupo, delegación, dependencia.) enumeran los objetivos y las directrices que deben proceder en el escaso periodo. (Porto & Gardey, 2013)
- Plan operante institucional: instrumento de programa institucional de exiguo período, en la que se establecen los objetivos y se programan las metas operativas de cada una de las dependencias municipales, según las prioridades institucionales que se establezcan para cada término anual. (Soria, 2011, p.88)
- Recaudación: opinión verdadero de la ejecución de retribución mediante el cual el Estado percibe medios públicos por rudimentos de impuestos, sin originar ninguno tipo de contraprestación por noticiario de éste. (Soria, 2011, p.274)

- Servicio de Administración Tributaria de Lima: Fue creado mediante los Edictos N.º 225 y N.º 227 publicados el 16 de abril y 17 de mayo de 1996 como una empresa estatal descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima con desenvolvimiento administrativa, económica, presupuestaria y financiera que tiene por boreal advertir y ejecutar la despacho, fiscalización y recaudación de todos los conceptos tributarios. (Soria, 2011, p.299)
- Variable: “es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.93)
- Tasas municipales: cuya tarea tiene como obra inductor la prestación efectiva (del municipio) de un servicio estatal o administrativo exclusivo a las municipalidades de resignación con la Ley Orgánica de Municipalidades y otras normas con clase de ley. No es carga el símbolo que se recibe por tarea de artículos contractual. Las tasas pueden ser arbitrios, impuesto y licencias, entre otras. (Soria, 2011, p.322)
- Tributo: “prestación generalmente pecuniaria que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio, en virtud de una ley, para cubrir gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines. Para estos efectos, el término genérico Tributo, comprende impuestos, contribuciones y tasas” (Soria, 2011, p.331).

3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

La gestión municipal influye positivamente en la prestación de servicios públicos de Lima Metropolitana.

3.2 Hipótesis específicas

- a) La planificación influye positivamente en el nivel de administración de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- b) El costo de los servicios influye positivamente en el nivel de recaudación de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- c) Los operadores de servicios influye directamente en nivel de operatividad de los servicios públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- d) El compromiso social influye positivamente en el nivel de participación de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

3.3 Identificación de variables

3.3.1 Variable independiente:

Gestión municipal

A continuación desarrollaremos la definición de la variable independiente de nuestro estudio.

Según el autor Quedena (2006) afirma: la gestión alude a un tipo de trabajo especializado, realizado por una persona encargada, denominada gestor. Se trata de una labor que puede cumplir, apropiadamente, alguien que cuenta con la debida preparación. El carácter distintivo del gestor es lograr resultados, gracias a una debida conducción de otras personas y procesos. Esto es posible toda vez que el gestor domina un conjunto de disciplinas, principios y técnicas que lo facilitan para tales funciones.

Hablamos de gestor municipal, al referirnos a una autoridad, gerente, funcionario u otra persona encargada de alcanzar determinados resultados dirigiendo a un grupo de trabajadores. Aludimos a alguien que debe dominar adecuadamente las cuatro funciones gerenciales: planificar, organizar, dirigir, controlar. La gestión municipal alude al conjunto de procesos orientados a conseguir los objetivos que persigue un gobierno local. (Quedena, 2006, p.205)

Gobierno local es una entidad básica de la organización territorial del Estado y canal inmediato de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionaliza y gestiona con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades. Son elementos esenciales del gobierno local el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Se rige por su Ley orgánica. (Soria, 2007, p.61)

Quedena también plantea que “Uno de los desafíos más importantes que se plantea la gestión municipal en el Perú, es poder lograr autoridades con estos dominios, así como apoyo directivo capaz de lograr una debida calificación, que le permita mejorar los procesos a su cargo” (Quedena, 2006, p.205).

3.3.2 Variable dependiente:

Prestación de los servicios públicos

Quedena (2006) sostiene: un servicio público local puede entenderse como una prestación que realiza la municipalidad, como entidad estatal, dirigida a satisfacer una necesidad social, de manera previsible, regular, accesible en costos y en disposición física, con la finalidad de aportar al desarrollo de capacidades internas y elevar las condiciones de bienestar de la sociedad. (p. 326)

“Los servicios municipales presenta variedad de formas. Las alternativas van desde la prestación completamente pública hasta la completamente privada pasando por una combinación de ambas, incluidas las asociaciones público-privadas”. (Kitchen, 2008, p. 144).

El servicio público se configura con un conjunto de elementos indispensables, sin cualquiera de los cuales no es posible su integración y prestación, entre los que figuran: la necesidad a cuya satisfacción se destina el servicio, la actividad destinada a satisfacer dicha necesidad, el universo de usuarios potenciales del servicio público, la intervención estatal, el sujeto que desarrolla la actividad satisfactora, los recursos empleados en la prestación del servicio y su régimen jurídico especial, del derecho privado. La prestación del servicio público puede ser de derecho público o de derecho privado. Es de derecho público cuando el servicio está a cargo de la propia administración pública; el sujeto prestador del servicio público será de derecho privado cuando se trate de servicio público propiamente dicho que opere bajo el régimen de concesión. (Fernández, 2002, p.107:112)

“La prestación es la ejecución de la obra, realización de la consultoría, prestación del servicio o entrega de un bien cuya contratación o adquisición está regulada por Ley” (Soria, 2007, p.61).

“La prestación de los servicios básicos puede representar una oportunidad para crear condiciones para una mayor justicia social”. (Quedena, 2006, p.327)

3.4 Operacionalización de variables

En esta parte del presente estudio mencionaremos los indicadores de las variables 1 y 2, para mayor detalle de la operacionalización de cada uno de ellos, lo puede ver en el anexo A1.

a) Variable 1

- Planificación
- Costo de los servicios
- Operadores de servicio
- Compromiso social

b) Variable 2

- Nivel de administración
- Nivel de recaudación
- Nivel de operatividad
- Nivel de participación

3.5 Matriz de consistencia

En este apartado, se ubica en el anexo A2.

4 METODOLOGÍA

4.1 Tipos de investigación

En este punto, la metodología de investigación que se establece en el trabajo de investigación es aplicada.

4.1.1 Investigación aplicada

Según Cívicos & Hernández (2007) “se caracteriza por el modo de analizar la realidad social, anteponiendo la inmediatez en la resolución de los problemas sociales al interés científico. Sus descubrimientos se aplican para crear, desarrollar o mejorar estrategias y actuaciones concretas de acción social el ámbito más frecuente de este tipo de investigaciones es el institucional u organizativo” (p.37:38).

“Es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos depende de los descubrimientos tecnológicos y su propósito fundamental es de la investigación pura, buscando su aplicación inmediata y confrontar la teoría con la realidad” (Limón, 2007, p.106).

La particularidad del tipo de la investigación es que algunos autores señalan que tienen tres enfoques, el cual sólo se realiza una breve reseña del enfoque que se emplea en este estudio.

4.1.2 Investigación científica de enfoque cuantitativo

Según Hernández, et al (2010) considera que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

4.2 Diseño de investigación

En esta sección, se brindará información de los diseños empleados en la presente investigación, por ello definiremos a continuación lo siguiente:

- Diseño no experimental cuantitativa

Según Hernández, et al., (2010) considera como aquellos “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (...).

En este tipo de diseño se dividen en dos subgrupos.

- Diseños transeccionales o transversales
- Diseños longitudinales. (...). (p.149:151)

Para el presente estudio se aplica lo siguiente:

- Diseños transeccionales o transversales

“Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, et al., 2010, p.151).

En el diseño transeccional o transversal según Hernández, et al, (2010) se desprende tres tipos diseños, los cuales son:

- Diseños transeccionales exploratorios
- Diseños transeccionales descriptivos
- Diseños transeccionales correlaciones causales. (p.152)

A continuación definiremos cada uno de ellos, esto debido a que en cada etapa del proceso de la presente investigación se ha utilizado los diseños mencionados, y están alineados a los diseños transeccionales o transversales de la presente investigación.

- Diseños transeccionales exploratorios

Como su nombre lo indica, se trata de una investigación cuyo propósito es proporcionar una visión general sobre una realidad o un aspecto de ella, de una manera tentativa o aproximativa. Este tipo de estudios es necesario cuando todavía no se dispone de los medios o no hay acceso para abordar una investigación más formal o de mayor exhaustividad. Justamente, la mayoría de las veces, se hace una investigación exploratoria previamente a otra, que se encuentra en proceso de planeación. Esto puede ahorrar esfuerzos o dar pistas para una mayor eficiencia. Un estudio exploratorio no necesariamente recorre todo el proceso requerido para un proyecto formal completo. Puede quedarse en la tarea de identificar y delimitar el problema, que ya de por sí podría ser un gran logro, o avanzar hacia otras etapas, como por ejemplo, la obtención de algunos indicios para determinar la población, la muestra, el tipo de información, etcétera. (Rojas, 2011, p.33)

Para Hernández, et al., (2010) es “comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico. Por lo general, se aplican a problemas de investigación nuevos o poco conocidos, además constituyen el preámbulo de otros diseños (no experimentales y experimentales)” (p.152)

- Diseños transeccionales descriptivos

Su propósito es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. Se entiende como el acto de representar por medio de

palabras las características de fenómenos, hechos, situaciones, cosas, personas y demás seres vivos, de tal manera que quien lea o interprete, los evoque en la mente. (Rojas, 2011, p.34)

Por su parte Hernández et al., (2010) manifiesta que “indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos” (p.152).

- Diseños transeccionales correlaciones causales

“Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa efecto (causales)” (Hernández, et al, 2010, p.154).

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis según Vara (2012) considera que es “el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar” (p.221).

La unidad de análisis a investigar es la población de estudio, el cual está constituido por los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

4.4 Población de estudio

Según Fracica (como se citó en Bernal 2006) población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo, además Jany (como se citó en Bernal 2006)

se refiere a población como “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”

Asimismo Vara (2012) considera a “la población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p.221).

Con las definiciones realizadas partiremos a resumir a la población de estudio.

- Alcance: en el distrito de municipalidad metropolitana de Lima.
- Territorio: Distrito de cercado Lima, país Perú.
- Tiempo: año 2017.
- Unidad de muestreo: colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- Población = N
- N= son un total 1,110 colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Tabla 5. Población en estudio

Ítem	Dependencia	Áreas	Cantidad de Personal
1	Gerencia de Servicios a la Ciudad y Gestión Ambiental	División de Limpieza Pública	413
		División de Áreas Verdes	
		División de Infraestructura Urbana	
		División de Iluminación Ornamental	
2	Gerencia de Seguridad Ciudadana	Subgerencia de Operaciones (Serenazgo)	500
3	Gerencia de Administración	Subgerencia de Servicios Generales (Área de Servicios Básicos)	4
		Total	1,110

Fuente: elaboración propia.

4.5 Tamaño de muestra

En este tramo de la investigación se define las partes que involucran a la muestra como concepto.

- Marco muestral

Para Bernal (2006) “se refiere a la lista, el mapa o la fuente de donde pueden simplificarse todas las unidades de muestreo o unidades de análisis en la población, y de donde se tomarán los sujetos objeto de estudio” (p.165).

- La muestra

De acuerdo con Vara (2012) considera que “(n), es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población. Si se tienen varias poblaciones, entonces se tendrán varias muestras” (p.221)

4.6 Selección de muestra

De acuerdo con Rojas (2011) señala que “en una investigación proporcione una alta confianza de que esto es así, se aplica lo que tradicionalmente se ha llamado el “muestreo” entendemos por muestreo una técnica por medio de la cual se determina o calcula la muestra de una población, dentro del criterio de asegurar su confiabilidad necesaria para adelantar una investigación” (p.56).

- Muestreo probabilístico.

“La selección probabilística se interpreta como una selección aleatoria, es decir, que se rige por el azar. son dos las condiciones que el muestreo probabilístico debe cumplir para su aplicación correcta: 1) que todos los elementos o unidades de la población

tengan las mismas probabilidades de ser elegidos. 2) que se apliquen procedimientos e instrumentos que garanticen que la selección sea aleatoria” (Rojas, 2011, p.56).

En el método de muestreo existen tipos de muestreo, para el estudio a realizar se considera el método probabilístico estratificado, con ello se define a continuación:

- Muestreo probabilístico estratificado

“Cuando la población no es homogénea, esta se clasifica según sus características en grupos o estratos y luego al azar se determinan las unidades asegurando la proporcionalidad según los estratos” (Rojas, 2011, p.56).

Entonces, este método presenta la fórmula que definirá el tamaño de la muestra de la siguiente manera:

$$n = Z^2 * p (1 - p) * N / e^2 (N - 1) + Z^2 * p (1 - p)$$

Sabiendo que:

$Q = (1 - p)$ entonces definimos la fórmula de la siguiente manera:

$$n = N * Z^2 * (p * q) / e^2 * (N - 1) + Z^2 * (p * q)$$

Donde:

n =Tamaño de la muestra

$Z = 1.96$ (95% de confianza)

$p = 0.5$ (probabilidad de éxito)

$q = 0.5$ (probabilidad de fracaso), esto debido a:

$$(Q = 1 - P) \text{ entonces } (Q = 1 - 0.5) = 0.5$$

$e = 0.05$ error permisible

$N = 1,110$ colaboradores, la población en estudio

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{((1110) * ((1.96)^2) * ((0.5) * (0.5)))}{(((0.05)^2) * (1110 - 1)) + (((1.96)^2) * ((0.5) * (0.5)))}$$

$$\boxed{=285}$$

Tamaño de la muestra será de 285 colaboradores.

4.7 Técnicas de recolección de datos

Para obtener la información pertinente respecto a las variables de estudio se aplicará las siguientes técnicas:

- La técnica del análisis documental, utilizando como instrumentos de recolección de datos las fichas de referencias bibliográficas y de resumen; teniendo como fuentes: informes y otros documentos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, respecto a las variables dependientes.
- La técnica de la entrevista, utilizando como instrumento una guía de entrevista; teniendo como informantes a autoridades y personal administrativo la cual se aplicó para obtener los datos complementarios sobre la percepción que tienen los colaboradores de la gestión municipal y de la prestación de servicios públicos en Lima Metropolitana.
- La técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario realizado mediante la escala de Rensis Likert, de uso práctico para el usuario, aplicamos

a los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima; el cual se utilizará para obtener los datos de las variables: gestión municipal y prestación de servicios públicos, para el presente estudio la encuesta se ubica en el anexo A3.

- Instrumento de recolección de datos SPSS, la versión que se usa es la 24.

- Confiabilidad de instrumento

Como señala Hernández et, al (2010) “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

Por su lado Bernal (2006) señala que “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p.214).

- La validez del instrumento

Se inicia con el análisis de la confiabilidad que a continuación detallaremos.

- Confiabilidad del instrumento – consistencia interna del instrumento.

Como señala Hernández et, al (2010) “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (...) (p.200).

Asimismo para evaluar la confiabilidad del instrumento de medición, para Hernández et, al (2010) existen tres maneras de hallar la confiabilidad del instrumento, las cuales son:

- Medida de estabilidad (test-retest)
- Método de formas alternativas o paralelas
- Método de mitades partidas (split – halves)

- Medidas de coherencia o consistencia interna (coeficiente de correlación) (...). (p.208)

Por su lado Bernal (2006) señala que “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p.214).

Bajo este contexto, para efectos de estudio se ha considerado el siguiente:

- Medidas de coherencia o consistencia interna (coeficiente de correlación)

Para Hernández et, al (2010) considera que “requiere una sola administración del instrumento de medición. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente” (p.302).

De acuerdo con Rojas (2011) la confiabilidad o fiabilidad “es la cualidad de una técnica o de una prueba (o instrumento) que consiste en que al ser aplicados en los distintos momentos y a las mismas personas deben arrojar los mismos resultados” (p150).

En esta oportunidad para hallar la consistencia interna o confiabilidad se ejecutará con el método de coeficiente Alfa de Cronbach.

- Método de Coeficiente Alfa de Cronbach

En las palabras de Virla (2010) expresa que “el caso específico del coeficiente de confiabilidad vinculado a la homogeneidad o consistencia interna, se dispone del coeficiente (alpha), propuesto por Lee J. Cronbach (1916-2001) en el año 1951. Se ha demostrado que este coeficiente representa una generalización de

las populares fórmulas KR-20 y KR-21 de consistencia interna, desarrolladas en 1937 por Kuder y Richardson (Kerlinger y Lee, 2002), las cuales eran solo aplicables a formatos binarios de calificación o de respuesta (dicotómicas), por lo tanto con la creación del instrumento Alfa de Cronbach, los investigadores fueron capaces de evaluar la confiabilidad o consistencia interna de un instrumento constituido por una escala Likert, o cualquier escala de opciones múltiples, se afirma que varias modificaciones de las fórmulas de Kuder y Richardson se han propuesto en el transcurso del tiempo, pero la que ha recibido mayor aceptación hasta la fecha es el estadígrafo Cronbach (Cohen, y Swerdlik, 2001). (Virla, 2010, p.249)

Según Hernández et, al (2014) se refiere a la interpretación de los distintos coeficientes mencionados, cabe señalar que no hay una regla que indique “a partir de este valor no hay fiabilidad del instrumento”, no obstante otros autores consideran brindar valoraciones que por cierto no se pueden dejar de lado, explicitando el método utilizado (Chen y Krauss, 2003; McKelvie, 2003; Lauriola, 2003; y Carmines y Zeller, 1991), consideran que el coeficiente debe estar entre 0.70 y 0.90 (Tavakol y Dennick, 2011; DeVellis, 2003; Streiner, 2003; Nunnally y Bernstein, 1994; Petterson, 1994). Nunnally (1987) por encima de 0.80, Lauriola (2003) sugiere un valor mínimo de 0.70 para la comparación entre grupos y 0.90 para escalas. Garson (2013) establece que 0.60 es aceptable para propósitos exploratorios y 0.70 para fines confirmatorios, resultando 0.80 “bueno “en un alcance explicativo. (p. 295)

Entonces teniendo el contexto anterior el coeficiente de confiabilidad se ubica entre el valor 0 y 1, si el valor se ubica más cerca del valor 1 es aceptable.

Tabla 6. *Análisis de fiabilidad del instrumento*

Resumen de estadísticas de fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
	Casos	0.952	0.952
0.915		0.916	Agrupado en 8 elementos
		N	%
Válido		285	100.0
Excluido ^a		0	0.0
Total	285	100.0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 6, se tiene como resultado un valor de 0.95 (con los 32 ítems) y 0.92 (con agrupación de 8 elementos), siendo un nivel elevado del índice de fiabilidad, con este resultado podemos afirmar que el instrumento empleado cumple con las características de consistencia y fiabilidad, por lo que se confirma la validez del cuestionario.

5 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de la información

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos de la encuesta son analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

En los siguientes cuadros, gráficos, analizamos los principales hallazgos de nuestro trabajo.

Tabla 7. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, según su género: 2017*

Genero	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	109	38,2	38,2	38,2
Masculino	176	61,8	61,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

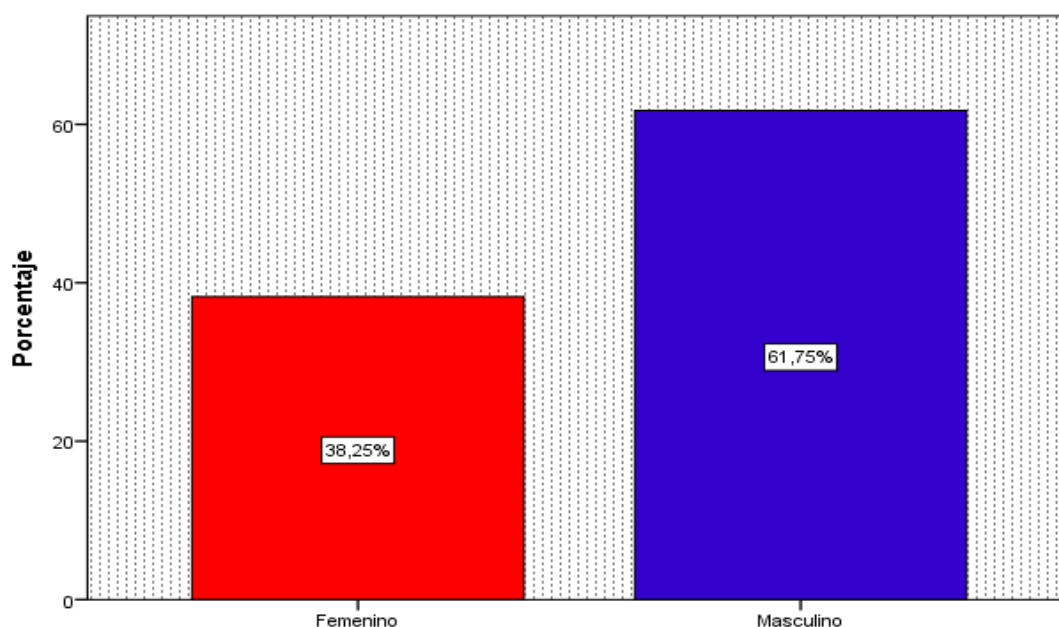


Figura 3. *Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según su género: 2017*

Fuente: elaboración propia.

Según se puede observar en la Figura 3, sobre el género de los colaboradores que participaron en la encuesta, que el 38,25% es mujer mientras que la mayor proporción de encuestados es varón (61,75%).

Tabla 8. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según su área: 2017*

Área laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Servicios a la ciudad	91	31,9	31,9	31,9
Seguridad ciudadana	170	59,6	59,6	91,6
Gerencia de administración	24	8,4	8,4	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

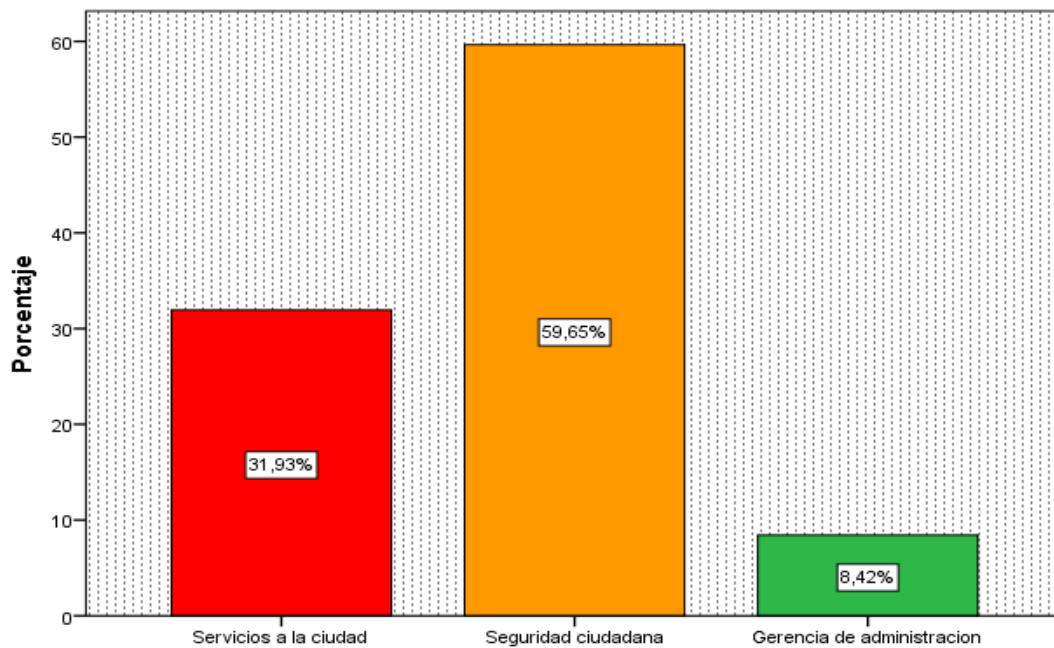


Figura 4. *Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según su área: 2017*

Fuente: elaboración propia.

Según se puede observar en la Figura 4, sobre el área donde laboran los colaboradores podemos observar según los encuestados, que el 59,65% trabajan en el área de seguridad ciudadana, seguidos de un 31,93% laboran en área de servicios a la ciudad y en una menor

proporción tenemos a los colaboradores que laboran en el área de gerencia administrativa (8,42%).

Tabla 9. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, según su edad: 2017*

Intervalo edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20-30	63	22,1	22,1	22,1
31-40	122	42,8	42,8	64,9
41-50	64	22,5	22,5	87,4
51 a más	36	12,6	12,6	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

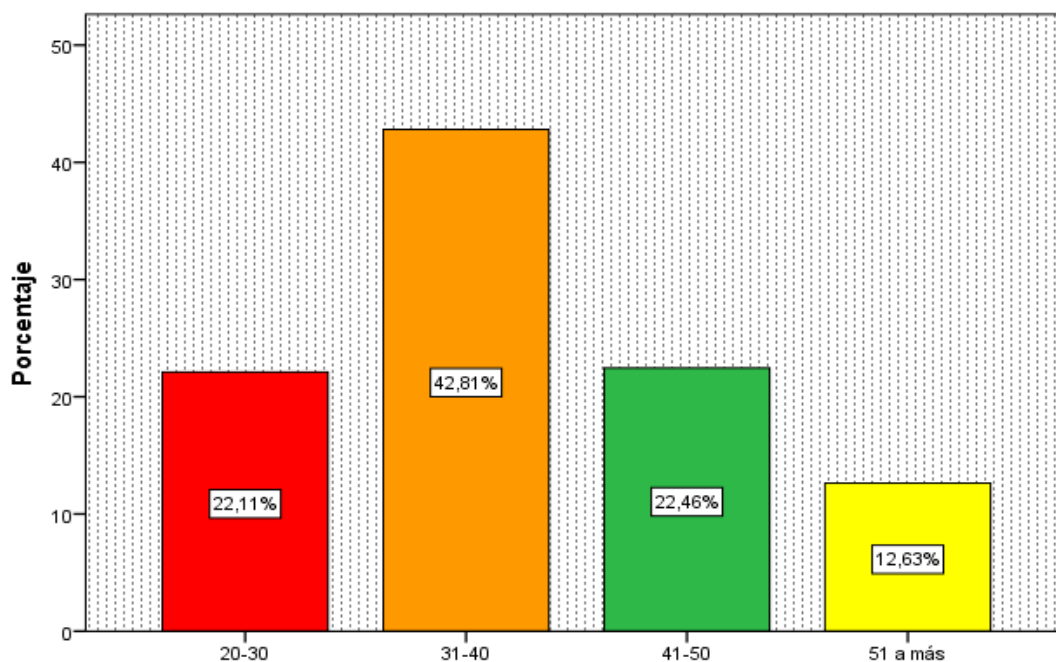


Figura 5. *Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según su edad: 2017*

Fuente: elaboración propia.

Según el Figura 5, podemos observar con respecto a la edad de los colaboradores que laboran en la Municipalidad de Lima Metropolitana, se encuentra que el 42,81% tiene entre 31 a 40 años, seguida un 22,46% presenta una edad promedio entre 41– 50 años, mientras que el 22,11% es de 20 a 30 años, finalmente en menor proporción tenemos un 12,63% tiene mayor de 51 años.

Tabla 10. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, según cómo califica el Sistema de Planificación en Gestión Municipal: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	43	15,1	15,1	15,1
Bueno	111	38,9	38,9	54,0
Regular	82	28,8	28,8	82,8
Malo	43	15,1	15,1	97,9
Muy malo	6	2,1	2,1	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

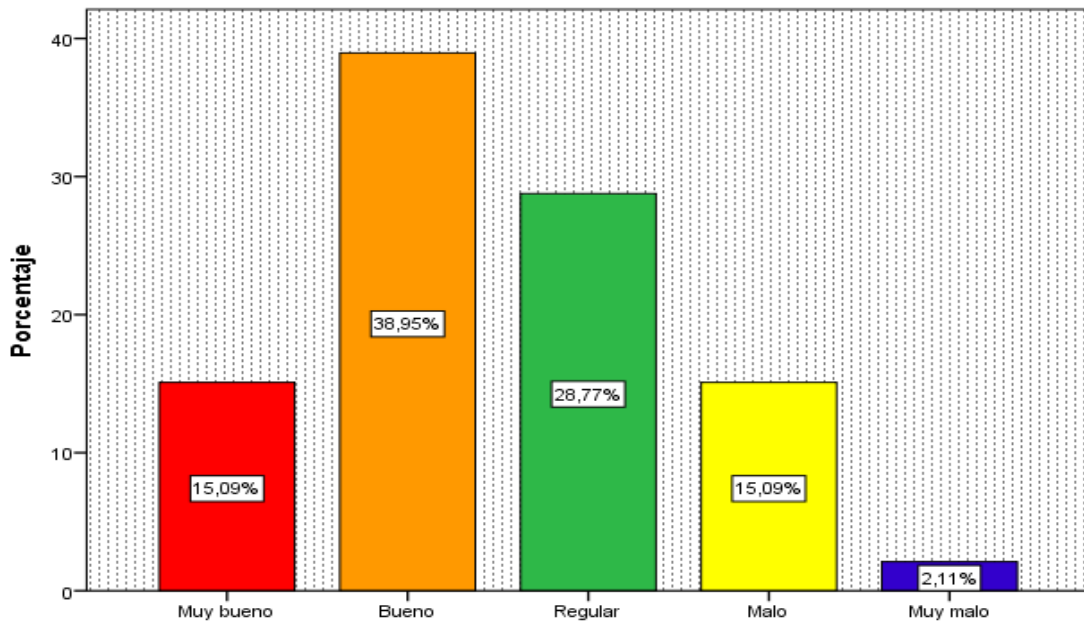


Figura 6. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo califica el Sistema de Planificación en Gestión Municipal: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 6, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima que participaron en la encuesta, el 38,95% califica que el Sistema de Planificación en la Gestión Municipal es buena, el 28,77% de los colaboradores califica al sistema que se desarrolla es de manera regular, por lo tanto los colaboradores en mayor proporción de la Municipalidad de Lima Metropolitana califican que el sistema empleado es el adecuado.

Tabla 11. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, según cómo califica, Sistema de Control en la Gestión: 2017

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	35	12,3	12,3	12,3
Bueno	101	35,4	35,4	47,7
Regular	114	40,0	40,0	87,7
Malo	30	10,5	10,5	98,2
Muy malo	5	1,8	1,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

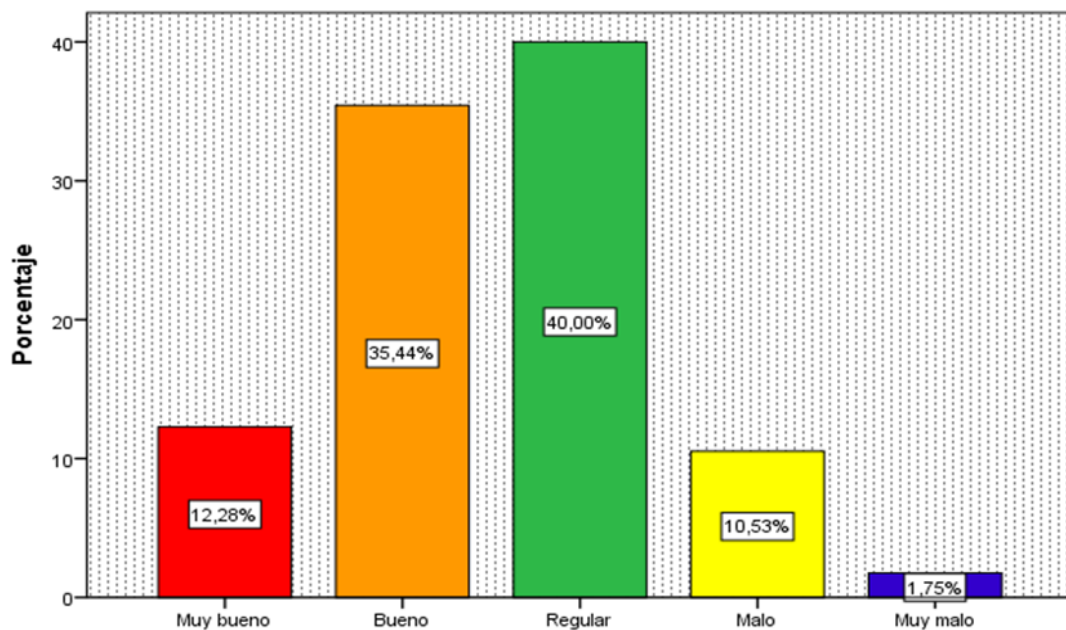


Figura 7. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad metropolitana de Lima según como considera que el sistema de control empleado en la gestión municipal es adecuado: 2017

Fuente: elaboración propia.

Según la Figura 7, sobre el Sistema de Control empleado en la Gestión Municipal, según los colaboradores encuestados, el 40% considera adecuada dicho sistema en forma

regular, siendo este porcentaje el de mayor proporción, seguida de un 35,44% que considera como bueno el sistema empleado, y en menor proporción que consideran que el sistema empleado es muy malo (1,75%) .

Tabla 12. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan acerca de: Existe sistemas de control y fiscalización que otorguen una eficiente prestación del servicio público: 2017

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	37	13,0	13,0	13,0
Bueno	84	29,5	29,5	42,5
Regular	107	37,5	37,5	80,0
Malo	45	15,8	15,8	95,8
Muy malo	12	4,2	4,2	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

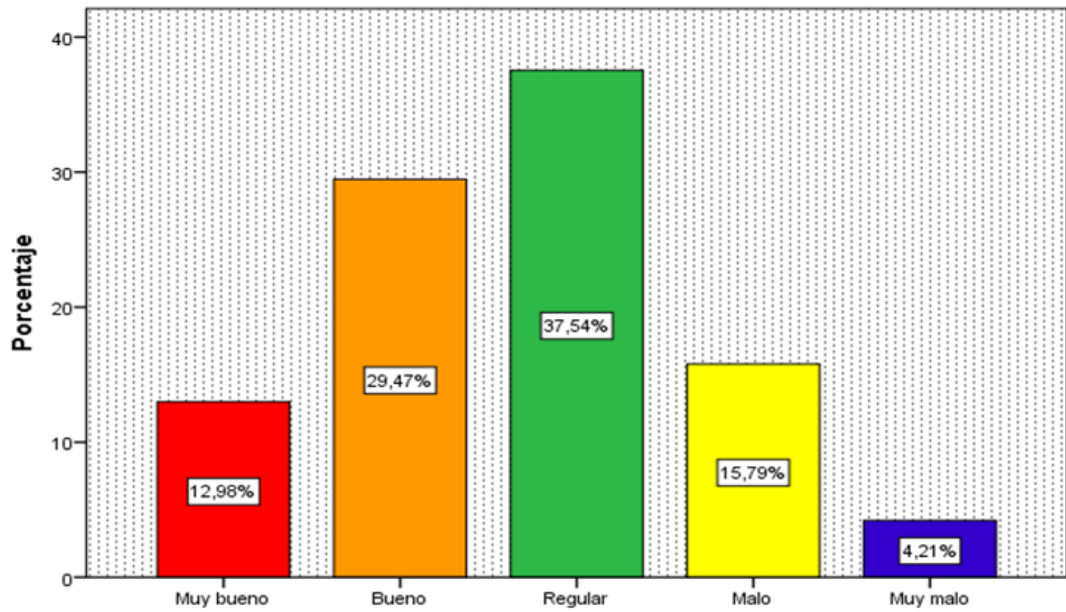


Figura 8. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo opinan acerca de: Existe sistemas de control y fiscalización que otorguen una eficiente prestación del servicio público: 2017

Fuente: elaboración propia.

Según se puede observar en la Figura 8, sobre la existencia del sistema de control y fiscalización que otorguen una eficiente prestación de servicios públicos, según los colaboradores encuestados, el 37,54% considera que si existe dicho sistema, pero se brinda de manera regular, siendo este porcentaje el de mayor proporción, seguida de un 29,47% que considera que existe un buen sistema de control y fiscalización.

Tabla 13. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo califica usted el sistema de control y fiscalización que realiza la gestión municipal: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	42	14,7	14,7	14,7
Bueno	83	29,1	29,1	43,9
Regular	102	35,8	35,8	79,6
Malo	46	16,1	16,1	95,8
Muy malo	12	4,2	4,2	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

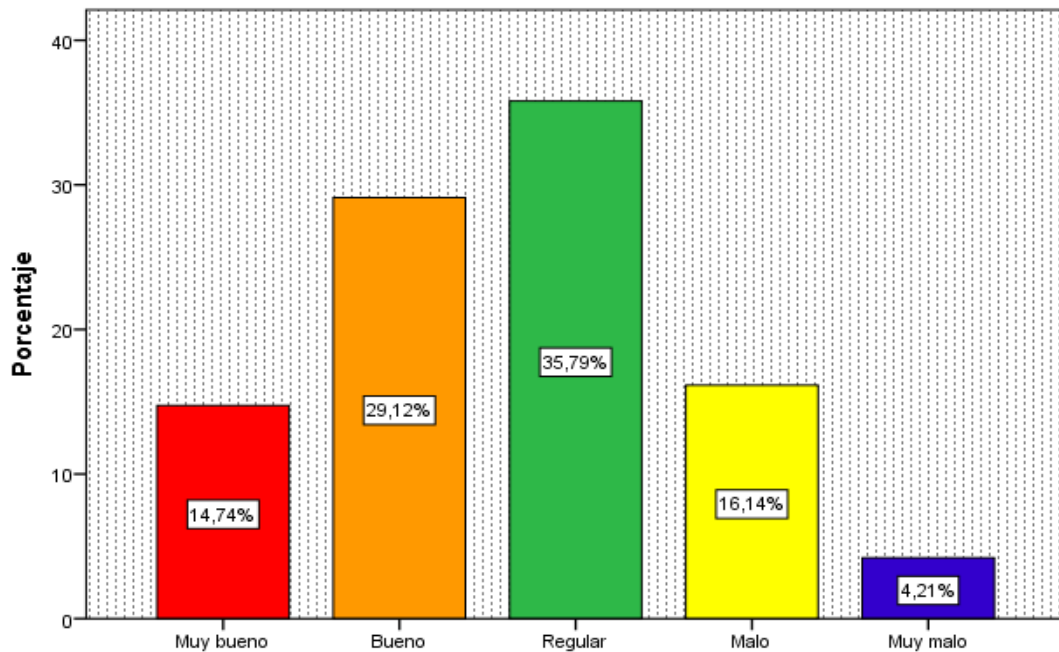


Figura 9. *Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo califica usted el sistema de control y fiscalización que realiza la gestión municipal: 2017*

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 9, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en mayor proporción, califican de manera regular al sistema de control y fiscalización que realiza la gestión municipal actual con un 35,79% del total de encuestados. Siguiendo el análisis podemos observar que un 29,12% de los encuestados califican como bueno el sistema de control y fiscalización.

Tabla 14. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo considera que los costos de los servicios de los operadores son brindados equitativamente: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	28	9,8	9,8	9,8
Bueno	94	33,0	33,0	42,8
Regular	116	40,7	40,7	83,5
Malo	40	14,0	14,0	97,5
Muy malo	7	2,5	2,5	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

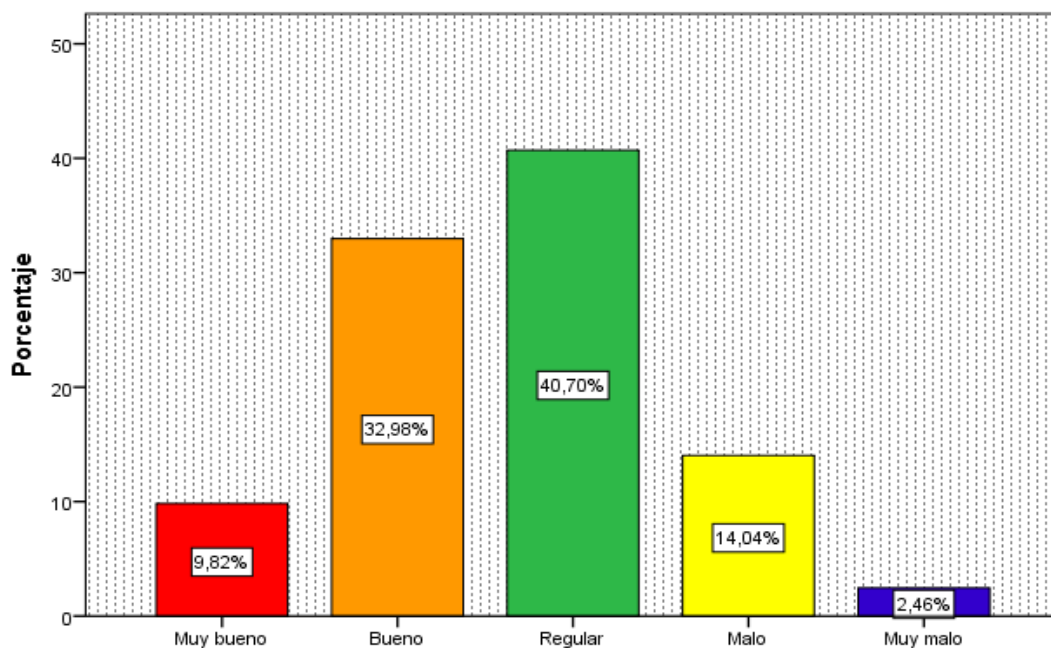


Figura 10. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como considera que los costos de los servicios de los operadores son brindados equitativamente: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 10, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima consideran que no es importante que los costos de los operadores sean brindados equitativamente. El 40,70% de los colaboradores encuestados considera que es regular que los costos de los operadores sean brindados equitativamente. Siguiendo con el análisis tenemos en menor proporción con un 32,96% de los encuestados consideran que es bueno la equidad de los costos brindado por los operadores.

Tabla 15. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según de qué manera considera que los costos de los servicios influye en el mantenimiento del mismo: 2017

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	23	8,1	8,1	8,1
Bueno	117	41,1	41,1	49,1
Regular	109	38,2	38,2	87,4
Malo	27	9,5	9,5	96,8
Muy malo	9	3,2	3,2	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

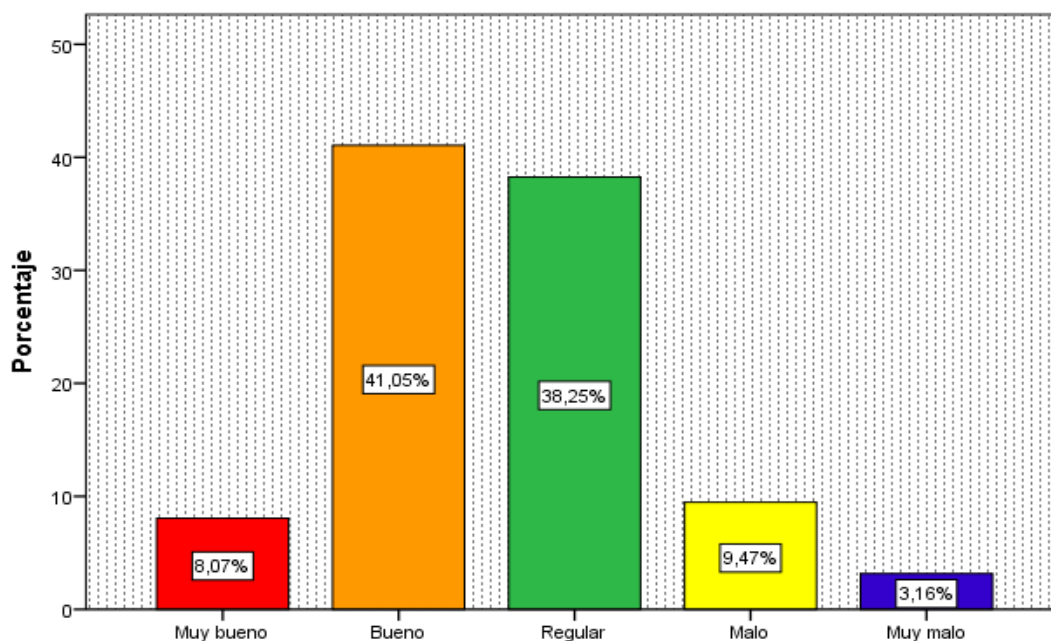


Figura 11. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: Considera que los costos de los servicios influye en el mantenimiento del mismo: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 11, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima consideran importante la influencia que tiene los costos de los servicios para el funcionamiento de los mismos. El 41,05% de la población en estudio considera que existe una buena influencia de los costos de los servicios con el funcionamiento de los mismos. Siguiendo el análisis encontramos un 38,25% de los encuestados consideran que de forma regular la influencia de dichos costos con el buen funcionamiento de los mismos.

Tabla 16. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como considera que el costo de los servicios para los vecinos de Lima debería ser una tarifa especial por ser municipal: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	39	13,7	13,7	13,7
Bueno	115	40,4	40,4	54,0
Regular	95	33,3	33,3	87,4
Malo	24	8,4	8,4	95,8
Muy malo	12	4,2	4,2	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

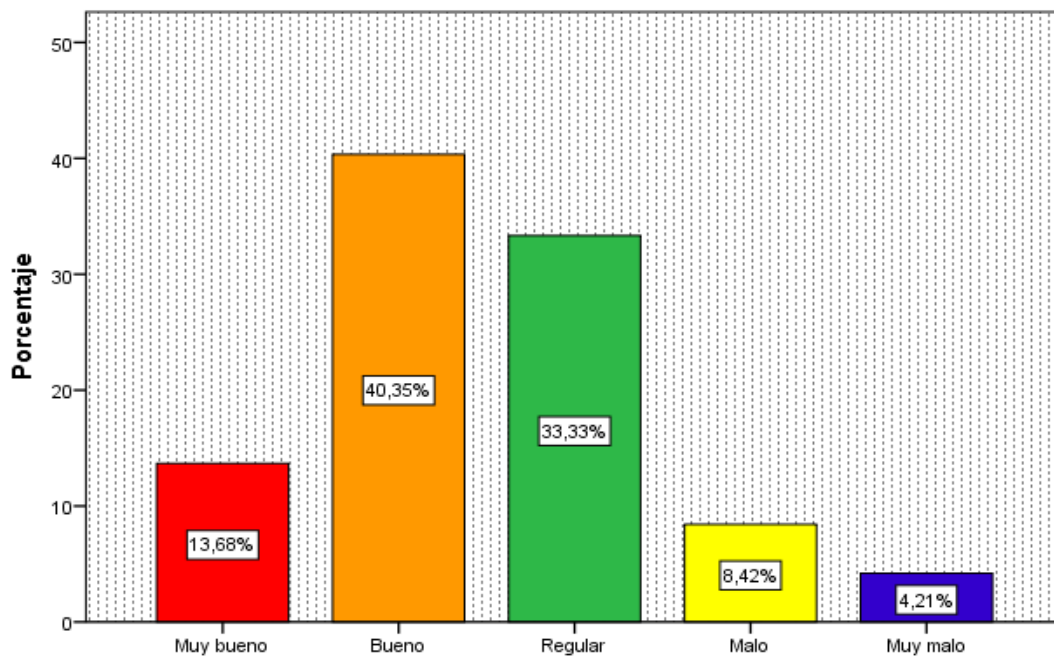


Figura 12. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como considera que el costo de los servicios para los vecinos de Lima debería ser una tarifa especial por ser municipal:

2017

Fuente: elaboración propia.

Según se puede observar en la Figura 12, el 40,35% de los colaboradores que participaron en la encuesta consideran que sería bueno manejar una tarifa especial de los costos para los vecinos por ser municipal, seguido tenemos el 33,33% considera la idea en forma regular que se deba manejar un costo especial para los vecinos por ser municipal.

Tabla 17. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: Influye los costos de los servicios públicos para mantener a la ciudad de Lima limpia y ordenada: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	43	15,1	15,1	15,1
Bueno	121	42,5	42,5	57,5
Regular	79	27,7	27,7	85,3
Malo	34	11,9	11,9	97,2
Muy malo	8	2,8	2,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

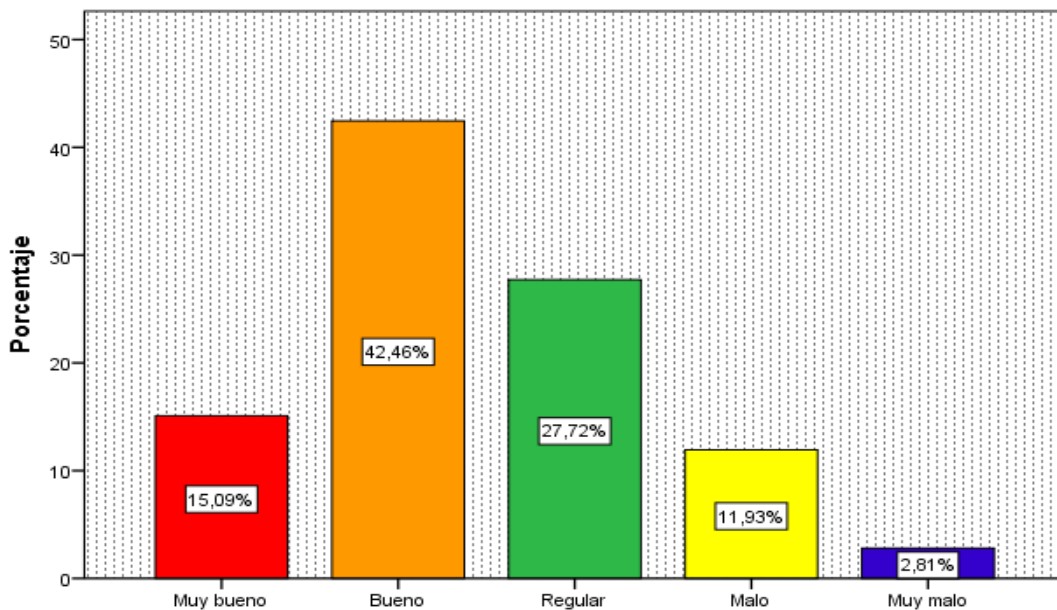


Figura 13. *Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: Influye los costos de los servicios públicos para mantener a la ciudad de Lima limpia y ordenada:*

2017

Fuente: elaboración propia

En la Figura 13, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima opinan que es importante la influencia de los costos de los servicios públicos para mantener la ciudad limpia. El 42.46% de nuestra población en estudio, considera que es bueno y si influye los costos de los servicios públicos para mantener la ciudad limpia y ordenada. Siguiendo con el análisis, un 27.29% de los encuestados considera que es regular.

Tabla 18. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan acerca de: Las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, remiten oportunamente los recibos del servicio a la MML: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	28	9,8	9,8	9,8
Bueno	90	31,6	31,6	41,4
Regular	112	39,3	39,3	80,7
Malo	39	13,7	13,7	94,4
Muy malo	16	5,6	5,6	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

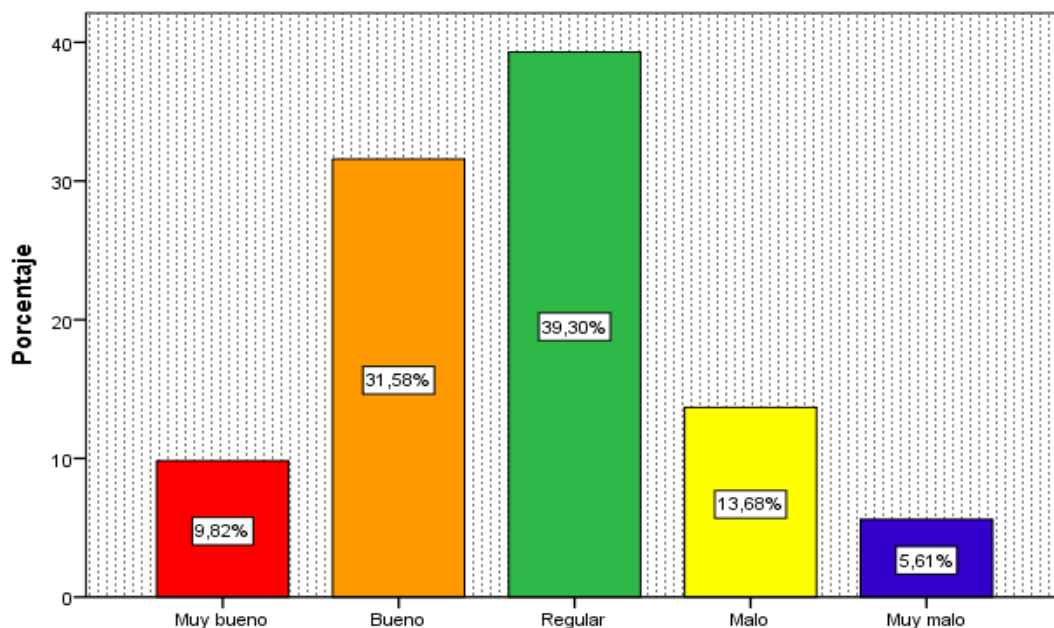


Figura 14. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan de:
 Las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, remiten oportunamente los recibos del servicio a la MML: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 14, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima opinan que no es importante, las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima remitan oportunamente los recibos del servicio. El 39,30% de nuestra población en estudio considera que la remisión de los recibos no es adecuado cuya opinión de dicha actividad es regular en seguida tenemos un 31,58% de los encuestados consideran que la remisión de recibos de los servicios es de Lima Metropolitana es buena.

Tabla 19. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan acerca de: Las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, cuentan con un plan de contingencia ante cualquier eventualidad reportada: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	28	9,8	9,8	9,8
Bueno	91	31,9	31,9	41,8
Regular	109	38,2	38,2	80,0
Malo	42	14,7	14,7	94,7
Muy malo	15	5,3	5,3	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

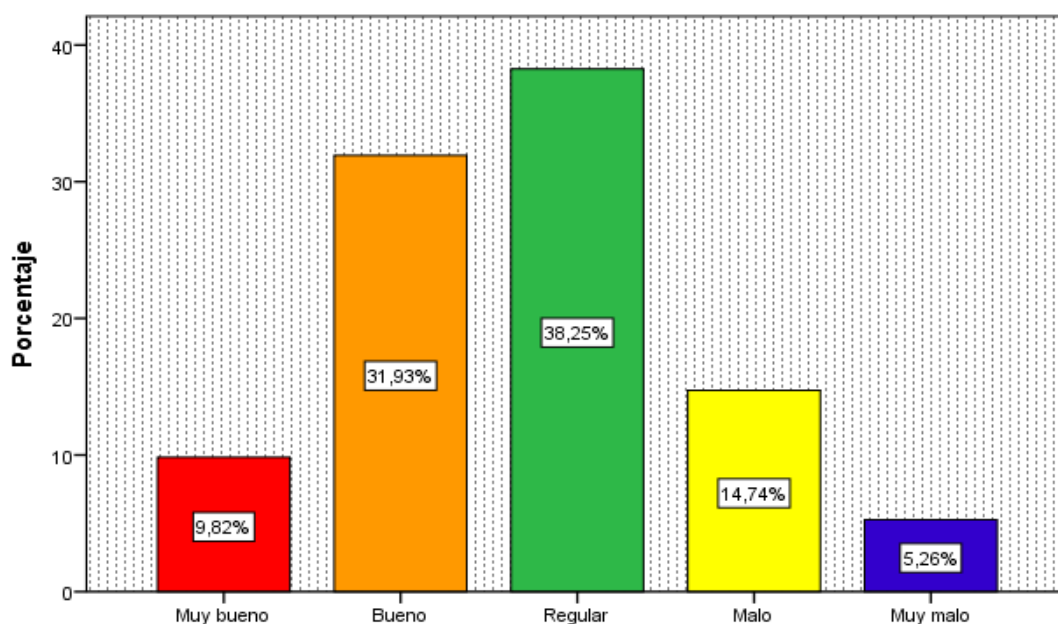


Figura 15. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan acerca de: Las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, cuentan con un plan de contingencia ante cualquier eventualidad reportada: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 15, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima opinan que no es importante que las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, cuente con un plan de contingencia ante cualquier eventualidad. El 38,25% de nuestra población en estudio considera que es regular que presten servicios básicos y cuente con un plan de contingencia. En esa misma línea, el 31,58% de los encuestados consideran que es bueno el plan de contingencia ofrecida por las empresas.

Tabla 20. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan de la eficiencia de los operadores de servicios básicos en la gestión municipal: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	28	9,8	9,8	9,8
Bueno	89	31,2	31,2	41,1
Regular	120	42,1	42,1	83,2
Malo	35	12,3	12,3	95,4
Muy malo	13	4,6	4,6	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

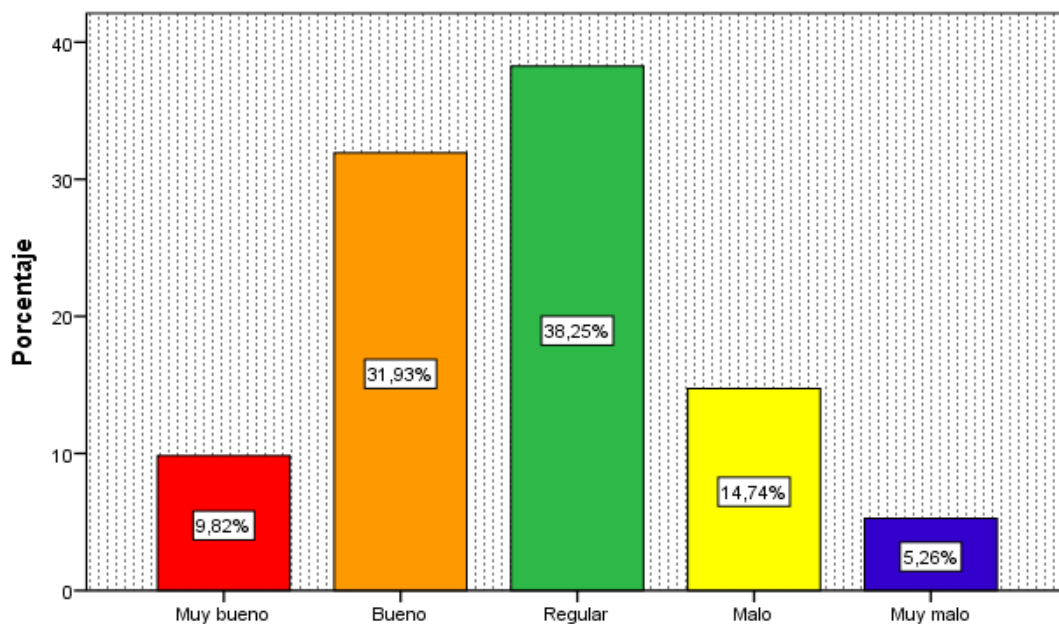


Figura 16. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan de la eficiencia de los operadores de servicios básicos en la gestión municipal: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 16, se puede observar de acuerdo a los colaboradores que participaron en la encuestas, con respecto a la eficiencia de los operadores de los servicios básicos en la gestión municipal, el 42,11% de la población de estudio menciona que dicha eficiencia es regular, seguida de un 31,23% considera que si existe una buena eficiencia de los operadores en la gestión municipal.

Tabla 21. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como consideran el desempeño de las funciones del personal técnico de los operadores de los servicios básicos (Edelnor, Sedapal y Luz del Sur): 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	37	13,0	13,0	13,0
Bueno	79	27,7	27,7	40,7
Regular	110	38,6	38,6	79,3
Malo	37	13,0	13,0	92,3
Muy malo	22	7,7	7,7	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

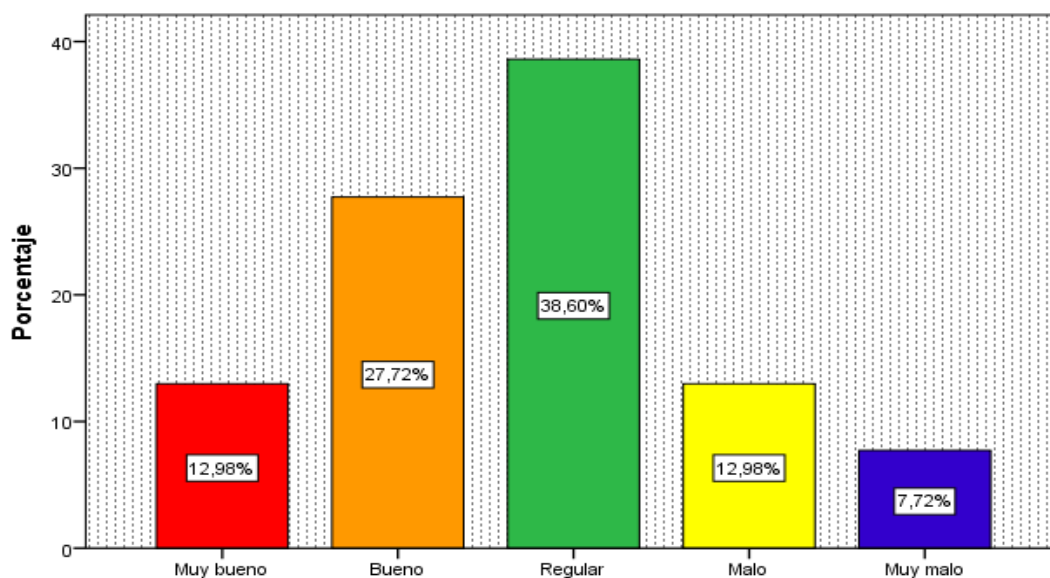


Figura 17. *Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como consideran el desempeño de las funciones del personal técnico de los operadores de los servicios básicos (Edelnor, Sedapal y Luz del Sur): 2017*

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 17, se observa que el 38,60% de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima que participaron en la encuesta, califica que el desempeño de las funciones del personal técnico de los operadores de los servicios básicos se da de manera regular, mientras un 27,72% del total de encuestados califica que es bueno. Sin embargo solo el 7.725 califica el servicio como muy malo. Este último dato indica que existe una percepción negativa sobre una porción de trabajadores cuyo porcentaje es relevante.

Tabla 22. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre el plan ambiental de la gestión municipal: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	29	10,2	10,2	10,2
Bueno	99	34,7	34,7	44,9
Regular	93	32,6	32,6	77,5
Malo	52	18,2	18,2	95,8
Muy malo	12	4,2	4,2	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

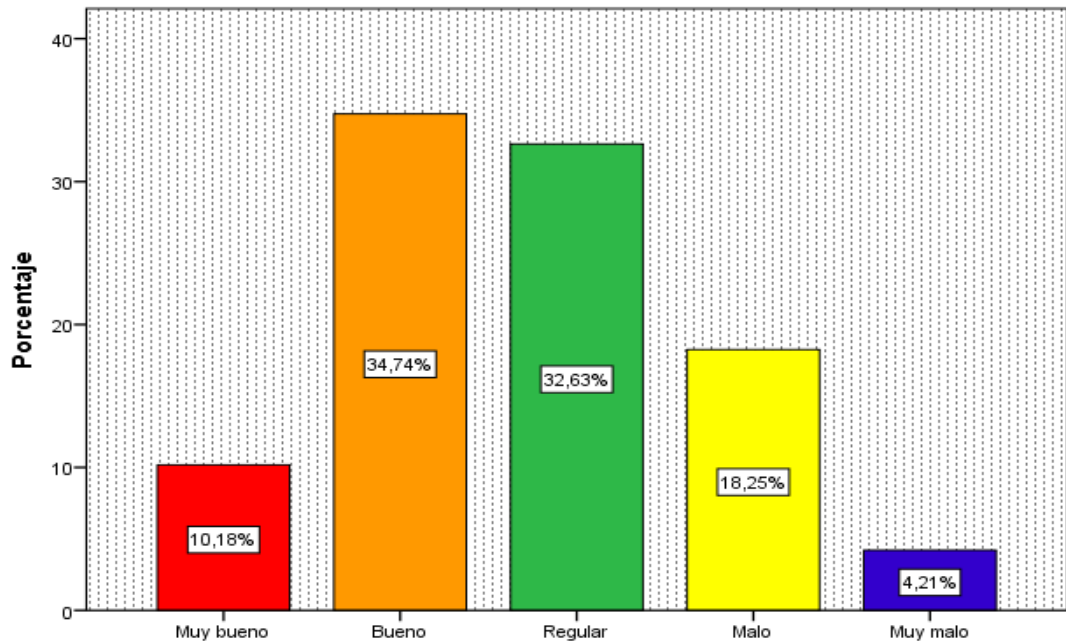


Figura 18. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre el plan ambiental de la gestión municipal: 2017

Fuente: elaboración propia.

Se puede observar en la Figura 18, del total colaboradores encuestados, con respecto a cómo consideran el Plan Ambiental dentro de la gestión municipal de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el 34,74% considera que es bueno, valorando la ecoeficiencia programada dentro de la entidad municipal; asimismo podemos observar que el 32,63% de los colaboradores encuestados considera que es regular.

Tabla 23. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre las actividades de reciclaje en sus actividades cotidianas:

2017

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	27	9,5	9,5	9,5
Bueno	91	31,9	31,9	41,4
Regular	109	38,2	38,2	79,6
Malo	49	17,2	17,2	96,8
Muy malo	9	3,2	3,2	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

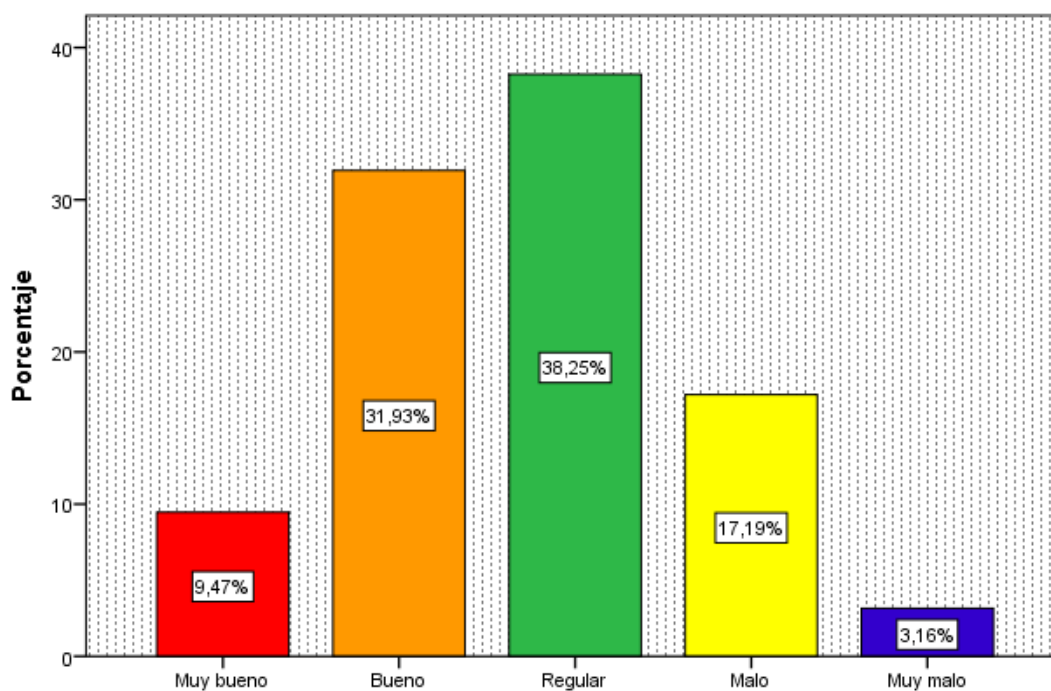


Figura 19. Porcentaje de trabajadores de la municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre las actividades de reciclaje en sus actividades cotidianas: 2017

Fuente: elaboración propia.

Se puede observar en la Figura 19, del total colaboradores encuestados, con respecto a cómo consideran las actividades de reciclaje en sus actividades diarias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el 38,25% considera que es regular respecto al recojo de los residuos sólidos y/o desechos dentro de la ciudad de Lima; asimismo podemos observar que el 31,93% de los colaboradores encuestados considera que es bueno.

Tabla 24. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre: Considera que el compromiso social en la actual gestión municipal cumple con los requerimientos del ciudadano: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	31	10,9	10,9	10,9
Bueno	91	31,9	31,9	42,8
Regular	103	36,1	36,1	78,9
Malo	55	19,3	19,3	98,2
Muy malo	5	1,8	1,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

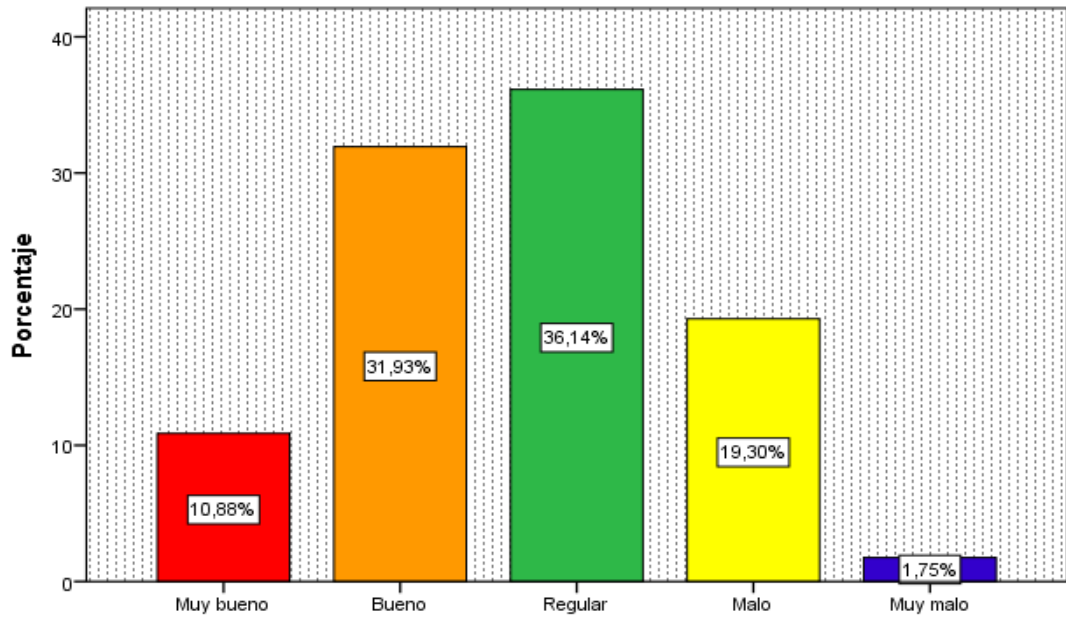


Figura 20, Porcentaje de trabajadores de la municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre: Considera que el compromiso social en la actual gestión municipal cumple con los requerimientos del ciudadano: 2017.

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 20, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima consideran que no es importante el compromiso social en la actual gestión municipal. El 36,14% considera que es regular respecto al compromiso social que se le brinda al ciudadano; asimismo podemos observar que el 31,93% de los colaboradores encuestados considera que es bueno.

Tabla 25. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre contribuye usted con el compromiso social en el entorno de la actual gestión municipal: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	57	20,0	20,0	20,0
Bueno	117	41,1	41,1	61,1
Regular	75	26,3	26,3	87,4
Malo	31	10,9	10,9	98,2
Muy malo	5	1,8	1,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

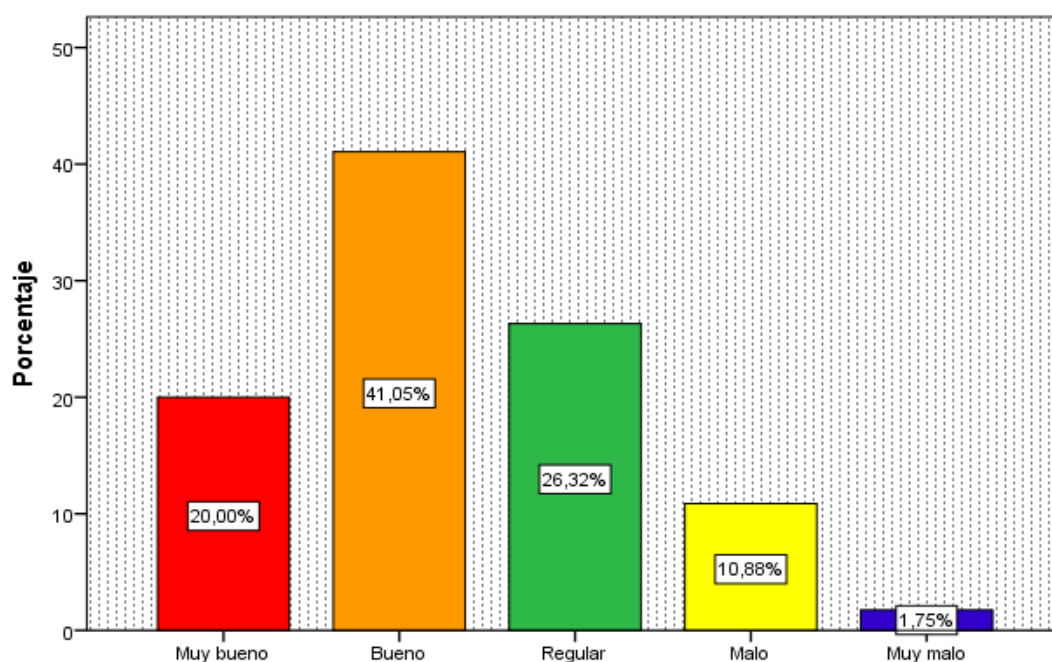


Figura 21. *Porcentaje de trabajadores de la municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre contribuye usted con el compromiso social en el entorno de la actual gestión municipal: 2017*

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 21, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima consideran importante contribuir con el compromiso en el entorno de la actual gestión municipal. El 41,05% de la población en estudio considera que es bueno. Siguiendo con el análisis, observamos que en menor proporción un 26,32% califican de regular que los colaboradores contribuyan con el compromiso social de la actual gestión municipal.

Tabla 26. *Número y porcentaje de trabajadores de la municipalidad Metropolitana de Lima, según como opinan acerca de: Los operadores cumplen con brindar ininterrumpidamente el servicio: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	29	10,2	10,2	10,2
Bueno	90	31,6	31,6	41,8
Regular	112	39,3	39,3	81,1
Malo	50	17,5	17,5	98,6
Muy malo	4	1,4	1,4	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

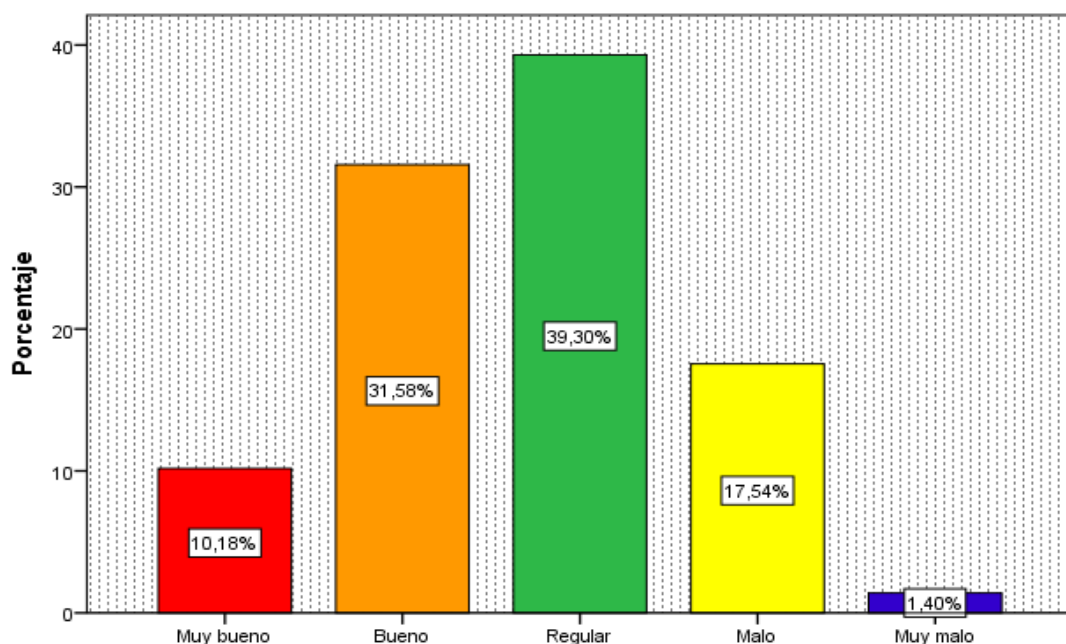


Figura 22. Porcentaje de trabajadores de la municipalidad Metropolitana de Lima, según como opinan acerca de: Los operadores cumplen con brindar ininterrumpidamente el servicio: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 22, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima opinan que no es importante que los operadores cumplan con brindar ininterrumpidamente el servicio. El 39,30% de nuestra población en estudio considera que es regular, mientras que en menor proporción un 31,58% de los encuestados califican que es bueno.

Tabla 27. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre los operadores cumplen con su objetivo de buen servicio: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	36	12,6	12,6	12,6
Bueno	89	31,2	31,2	43,9
Regular	118	41,4	41,4	85,3
Malo	36	12,6	12,6	97,9
Muy malo	6	2,1	2,1	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

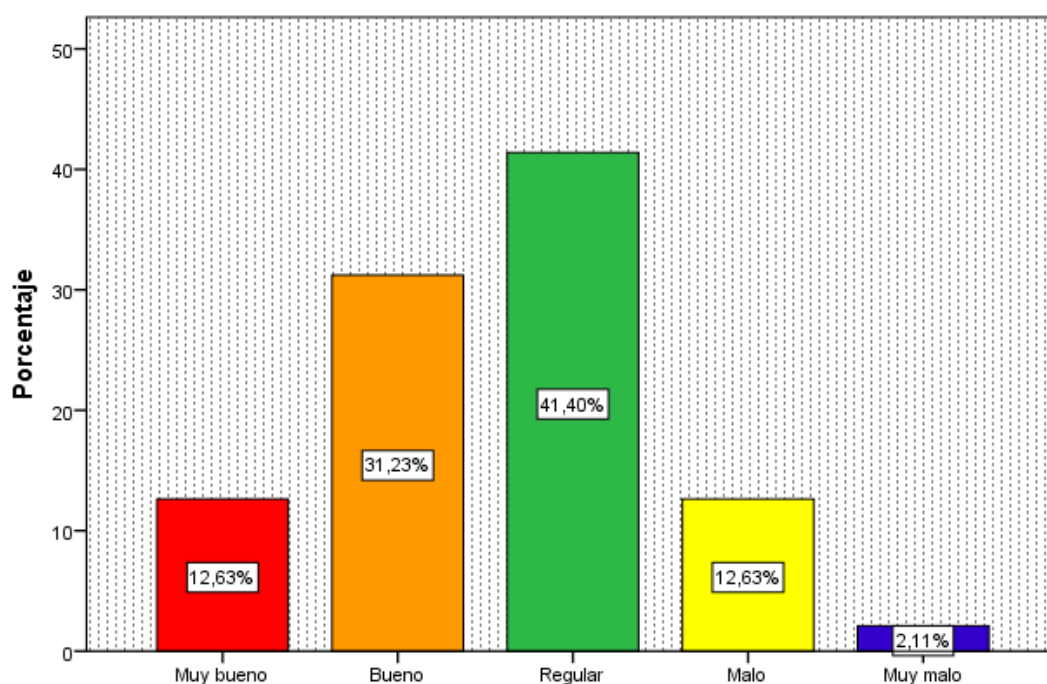


Figura 23. *Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre los operadores cumplen con su objetivo de buen servicio: 2017*

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 23, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima opinan que no es importante, que los operadores cumplan con el objetivo de brindar un buen servicio. El 41,40% de nuestra población en estudio considera que es regular el nivel de operatividad. Se observa también que en menor proporción, que un 33,23% de los encuestados califican que es bueno y cumplen con el objetivo de brindar un buen servicio.

Tabla 28. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan acerca de: usted cumple con realizar informes situacionales periódicamente: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	45	15,8	15,8	15,8
Bueno	126	44,2	44,2	60,0
Regular	67	23,5	23,5	83,5
Malo	42	14,7	14,7	98,2
Muy malo	5	1,8	1,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

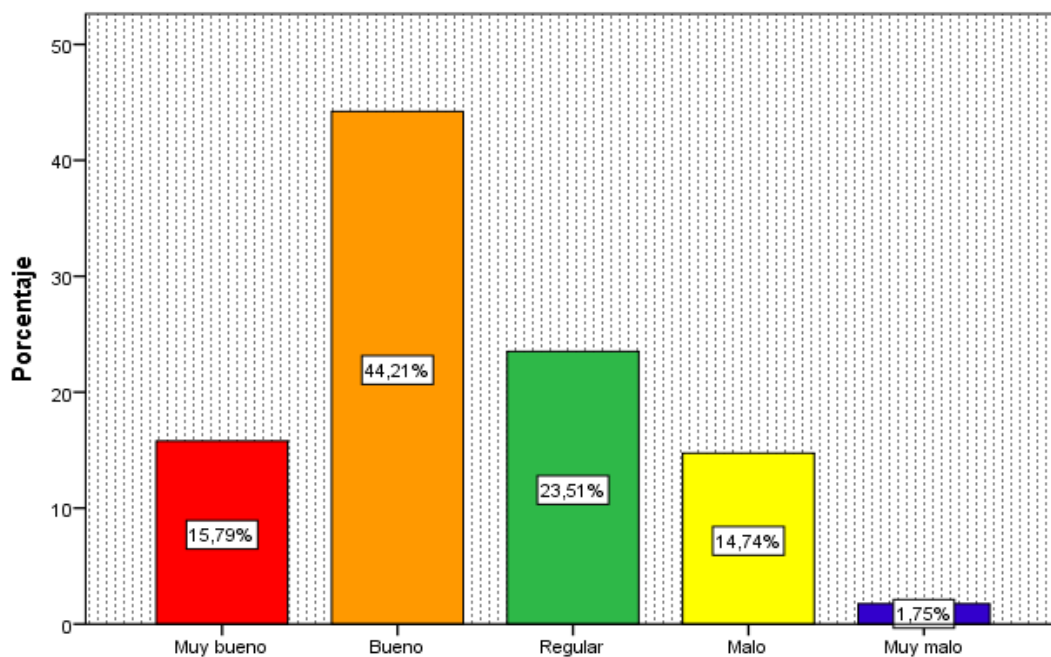


Figura 24. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como opinan acerca de: usted cumple con realizar informes situacionales periódicamente: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 24, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima opinan que es importante en cumplir con realizar informes situacionales periódicamente. El 44.21% de nuestra población en estudio, califica que es bueno cumplir con realizar informes situacionales periódicamente. Siguiendo con el análisis, observamos que en menor proporción un 23,51% de los encuestados califica de regular, cumplir con realizar informes situacionales periódicamente.

Tabla 29. Número y porcentaje trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo opinan sobre: coordina de manera conjunta con sus superiores:

2017

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	55	19,3	19,3	19,3
Bueno	124	43,5	43,5	62,8
Regular	68	23,9	23,9	86,7
Malo	28	9,8	9,8	96,5
Muy malo	10	3,5	3,5	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

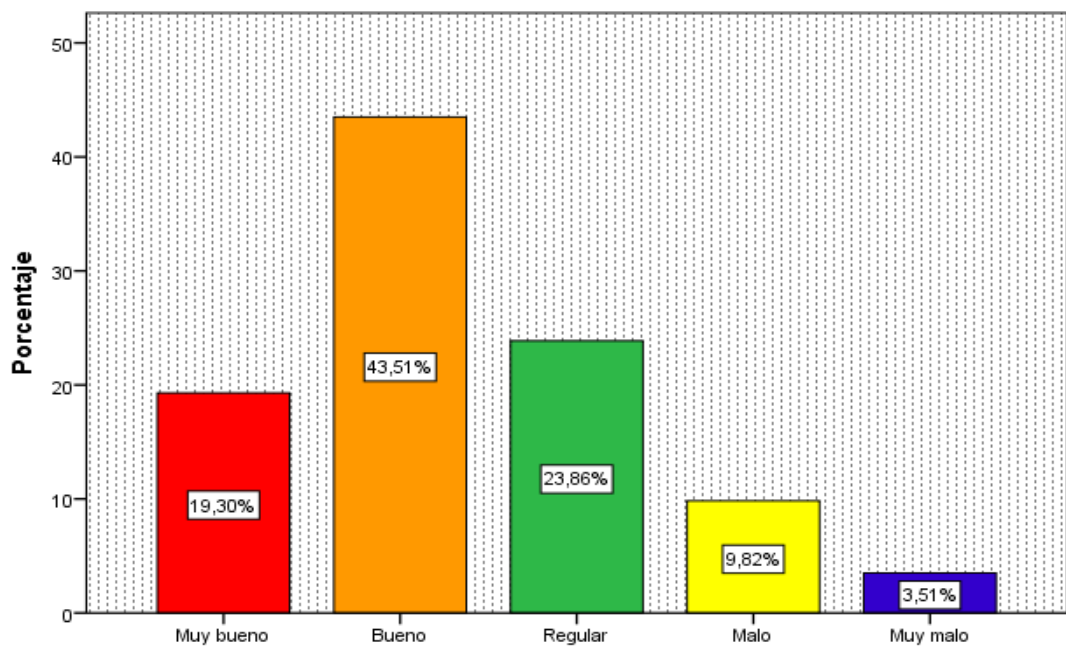


Figura 25. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según cómo opinan sobre: coordina de manera conjunta con sus superiores: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 25, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima opinan que es importante coordinar de manera conjunta con sus superiores. El 43.51% de nuestra población en estudio, califica que es bueno. Siguiendo con el análisis, observamos que en menor proporción un 23,86% de los encuestados califica de regular coordinar de manera conjunta con sus superiores.

Tabla 30. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: está de acuerdo con la remuneración que percibe:*

2017

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	29	10,2	10,2	10,2
Bueno	75	26,3	26,3	36,5
Regular	95	33,3	33,3	69,8
Malo	58	20,4	20,4	90,2
Muy malo	28	9,8	9,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

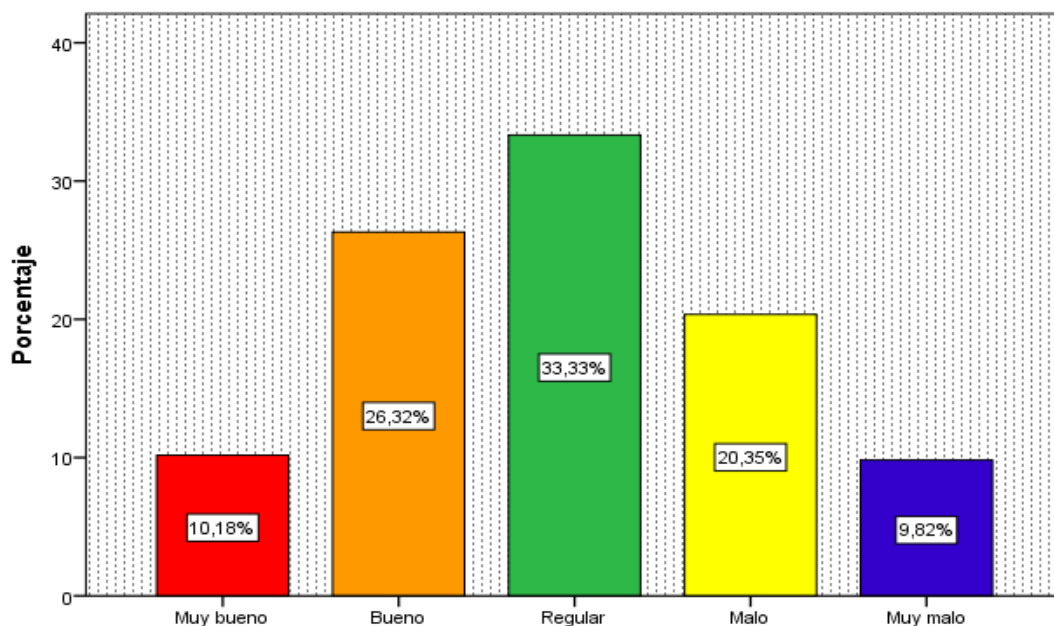


Figura 26. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: está de acuerdo con la remuneración que percibe: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 26, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima perciben y opinan que no es importante, que ellos estén conformes con la remuneración que percibe. El 33,33% de nuestra población en estudio opina que es regular que estén conformes con la remuneración que percibe. Siguiendo con el análisis, observamos que en menor proporción un 26,32% de los encuestados califican que es bueno y están conformes con la remuneración que percibe.

Tabla 31. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como considera que el vecino de Lima cuenta con cultura tributaria: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	33	11,6	11,6	11,6
Bueno	58	20,4	20,4	31,9
Regular	105	36,8	36,8	68,8
Malo	62	21,8	21,8	90,5
Muy malo	27	9,5	9,5	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

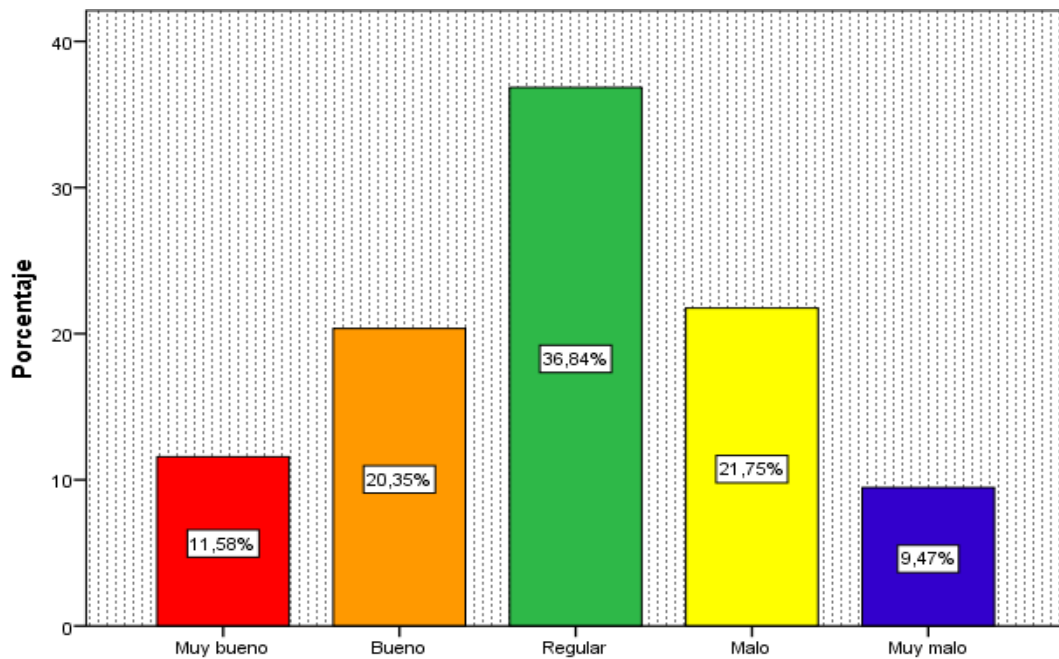


Figura 27. *Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según como considera que el vecino de Lima cuenta con cultura tributaria: 2017*

Fuente: elaboración propia.

En Figura 27, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima opinan que no es importante, que el vecino de Lima cuenta con una cultura tributaria. El 36,84% de nuestra población en estudio considera que es regular la cultura tributaria. Siguiendo con el análisis, observamos que en menor proporción un 20,35% de los encuestados califican que es bueno.

Tabla 32. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: considera que influye la buena recaudación para el mejoramiento de los servicios públicos: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	36	12,6	12,6	12,6
Bueno	106	37,2	37,2	49,8
Regular	90	31,6	31,6	81,4
Malo	36	12,6	12,6	94,0
Muy malo	17	6,0	6,0	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

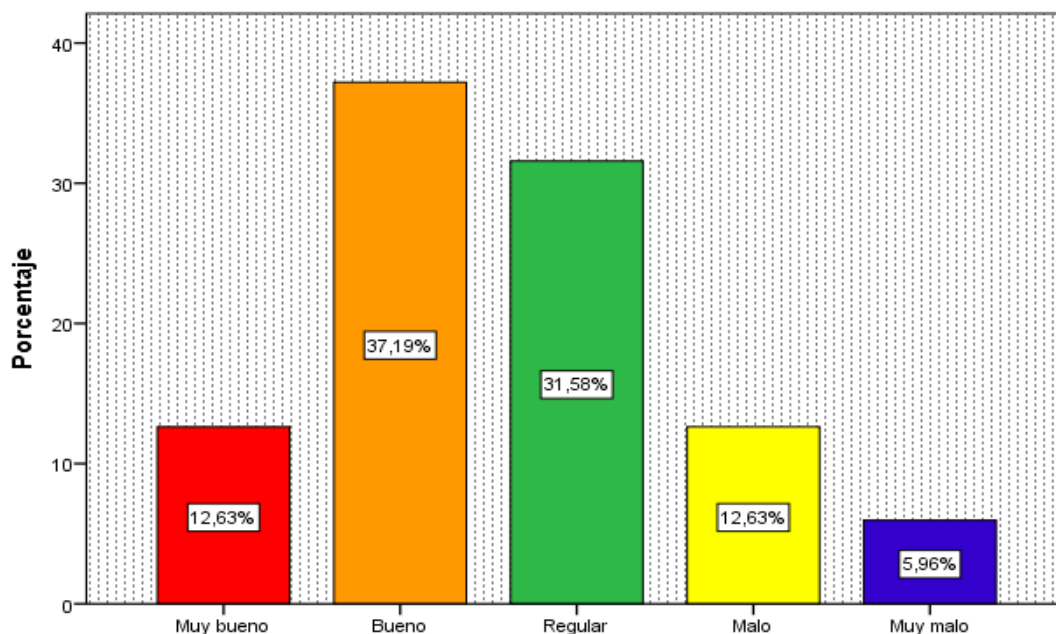


Figura 28. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: considera que influye la buena recaudación para el mejoramiento de los servicios públicos: 2017

Fuente: Elaboración: propia.

Se puede observar en la Figura 28, que los colaboradores de la Municipalidad de Lima Metropolitana consideran importante la influencia de la buena recaudación para el mejoramiento de los servicios públicos. El 37,19% de la población en estudio opinan que es bueno que la influencia de políticas y buenas prácticas de recaudación tributaria, mejore los servicios públicos. Siguiendo con el análisis, observamos que en menor proporción un 31,58% considera que es regular

Tabla 33. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, según opinión acerca de: influye la amnistía tributaria en la recaudación: 2017

Escala de Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	44	15,4	15,4	15,4
Bueno	85	29,8	29,8	45,3
Regular	101	35,4	35,4	80,7
Malo	50	17,5	17,5	98,2
Muy malo	5	1,8	1,8	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

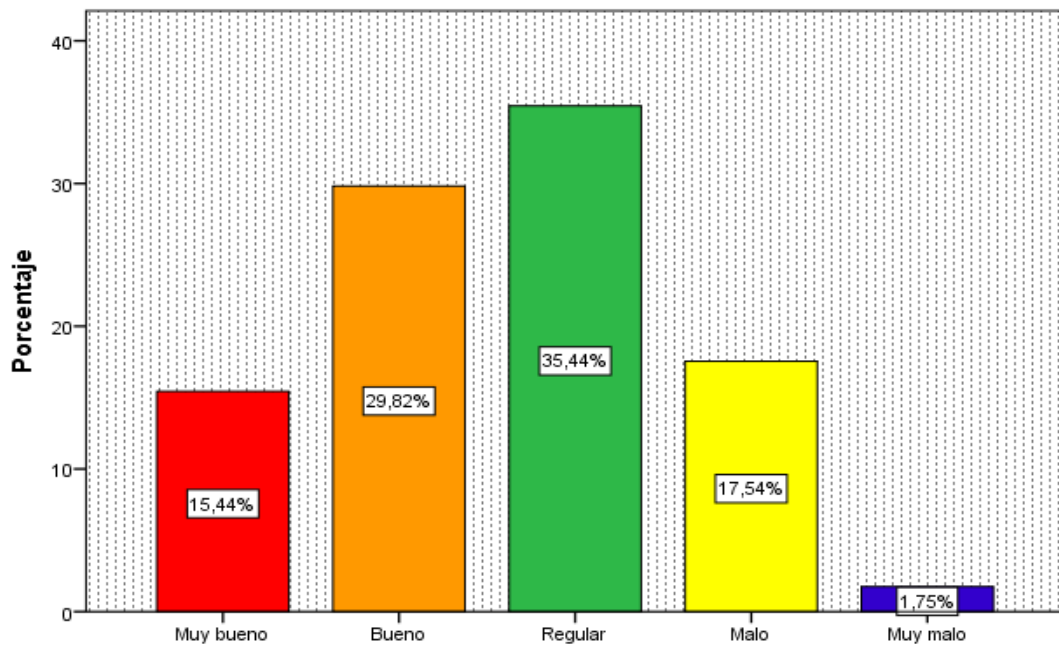


Figura 29. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según influye la amnistía tributaria en la recaudación: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 29, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima perciben y opinan que es regular que la amnistía tributaria influya en el incremento de la recaudación. El 35,44% de nuestra población en estudio considera que es regular que la amnistía tributaria. Siguiendo con el análisis, observamos que en menor proporción un 26,32% de los encuestados califican que es bueno.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 34. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: cuenta con todos los implementos necesarios para realizar sus actividades diarias: 2017

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	29	10,2	10,2	10,2
Bueno	84	29,5	29,5	39,6
Regular	108	37,9	37,9	77,5
Malo	43	15,1	15,1	92,6
Muy malo	21	7,4	7,4	100,0
Total	285	100,0	100,0	

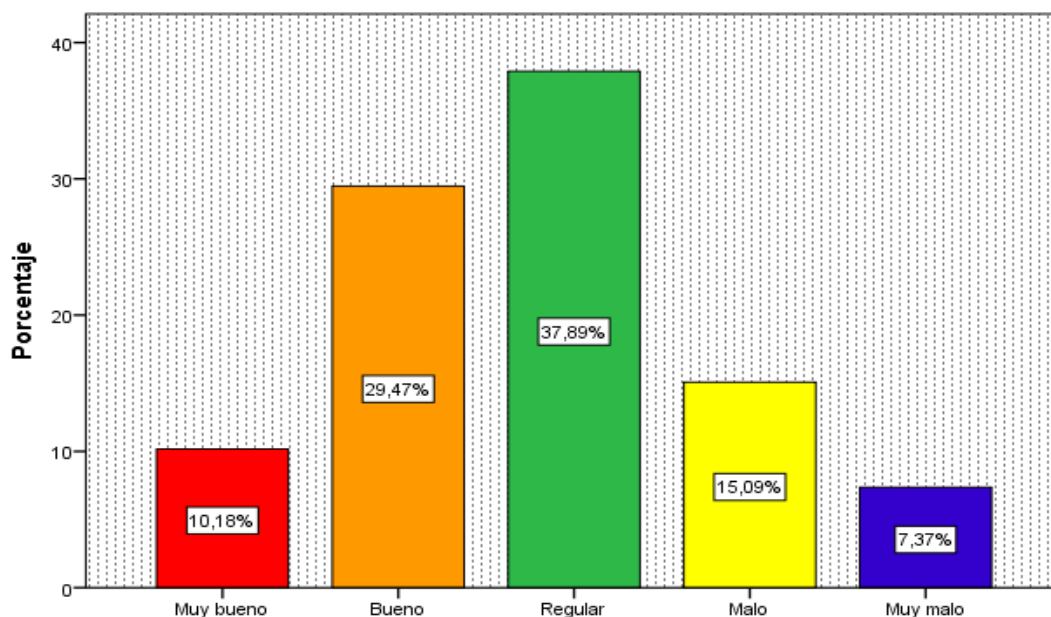


Figura 30. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: cuenta con todos los implementos necesarios para realizar sus actividades diarias: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 30, se puede observar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima opinan que no es importante, que la entidad le brinda todos implementos necesarios para realizar sus actividades diarias. El 37,89% de nuestra población en estudio considera que la calificación es regular. Siguiendo con el análisis, observamos que en menor proporción un 29,47% de los encuestados califican que es bueno.

Tabla 35. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre: considera que su trabajo es reconocido por la Entidad:

2017

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	34	11,9	11,9	11,9
Bueno	108	37,9	37,9	49,8
Regular	100	35,1	35,1	84,9
Malo	32	11,2	11,2	96,1
Muy malo	11	3,9	3,9	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

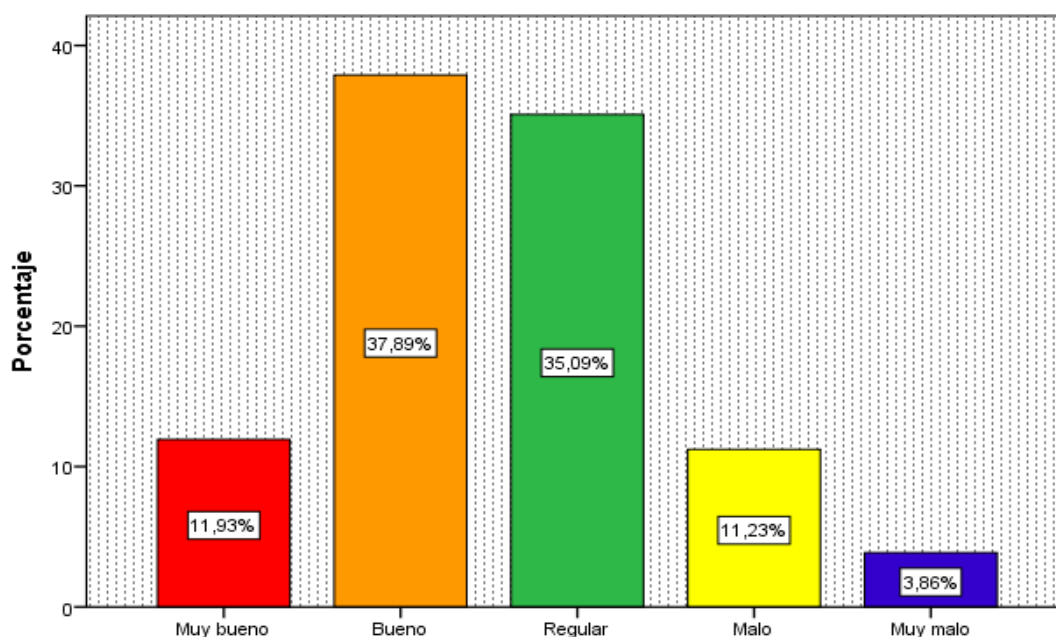


Figura 31. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre: considera que su trabajo es reconocido por la Entidad: 2017

Fuente: elaboración propia.

Se puede notar en la Figura 31, que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima consideran importante que su trabajo es reconocido por la entidad. El 37,89% de nuestra población en estudio, califica de bueno. Siguiendo con el análisis, observamos que en menor proporción un 35,09% de los encuestados opina que su trabajo es reconocido por la entidad con calificación regular.

Tabla 36. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre: cree usted que el nivel de operatividad de los servicios públicos que brinda la MML son: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	37	13,0	13,0	13,0
Bueno	96	33,7	33,7	46,7
Regular	118	41,4	41,4	88,1
Malo	28	9,8	9,8	97,9
Muy malo	6	2,1	2,1	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

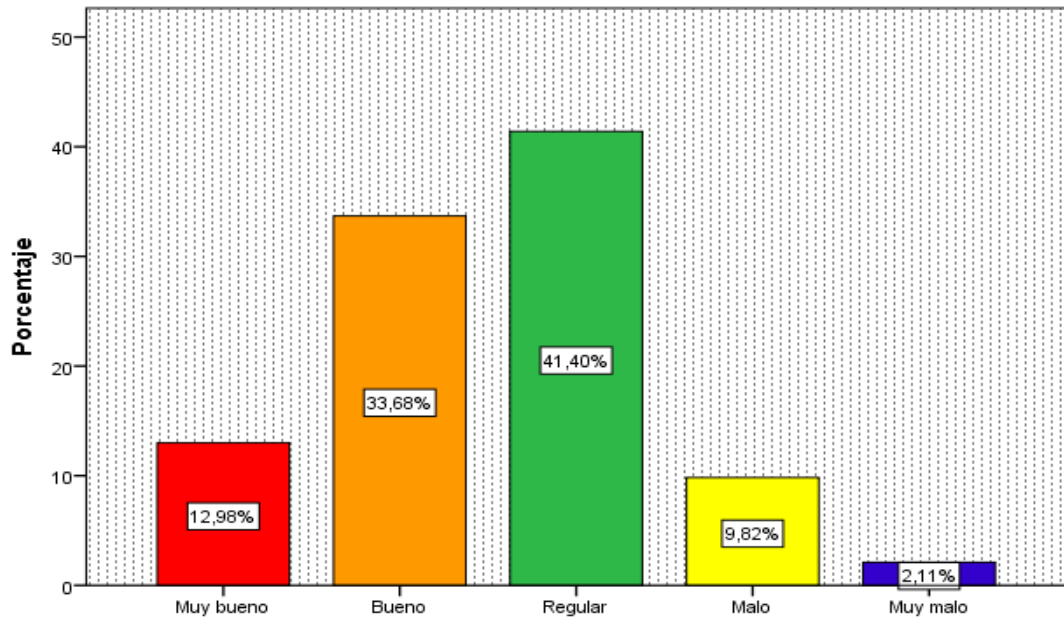


Figura 32. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre: cree usted que el nivel de operatividad de los servicios públicos que brinda la MML son: 2017

Fuente: elaboración propia.

Se puede notar en la Figura 32, que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima opinan que el nivel de operatividad de los servicios públicos que brinda la entidad es de manera regular. El 41,40% de nuestra población en estudio califica de regular el nivel de operatividad. Siguiendo con el análisis, observamos que en menor proporción un 33,68% de los encuestados califican que es bueno.

Tabla 37. *Número y porcentaje trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: incentiva a los ciudadanos para que cooperen con el buen funcionamiento de los servicios públicos: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	54	18,9	18,9	18,9
Bueno	120	42,1	42,1	61,1
Regular	86	30,2	30,2	91,2
Malo	22	7,7	7,7	98,9
Muy malo	3	1,1	1,1	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

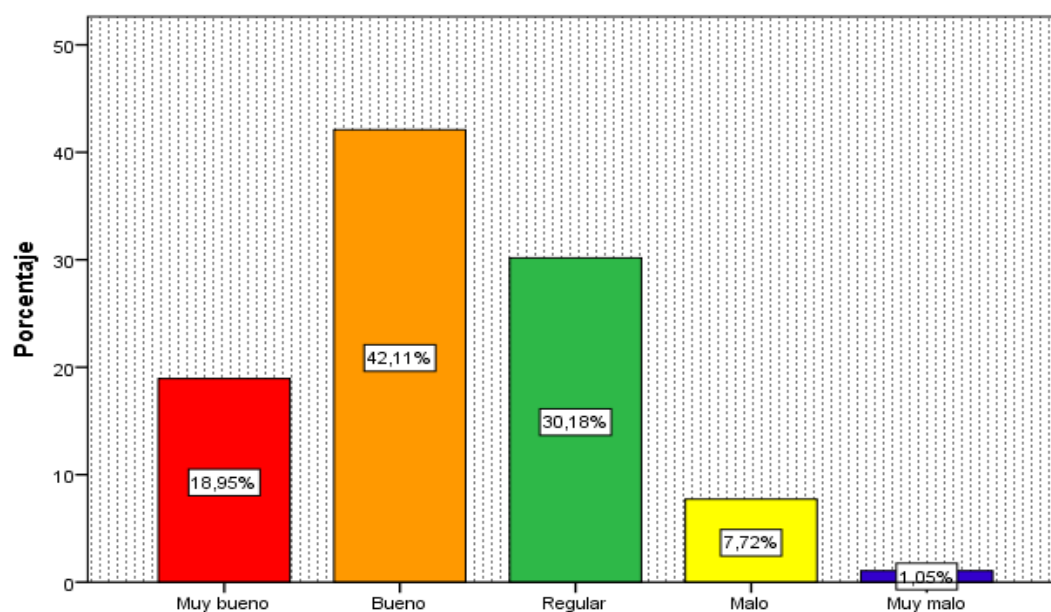


Figura 33. *Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: incentiva a los ciudadanos para que cooperen con el buen funcionamiento de los servicios públicos:*

2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 33, se puede notar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima consideran importante, el incentivar a los ciudadanos para que cooperen con el buen funcionamiento de los servicios públicos. El 42,11% de nuestra población en estudio, considera que es bueno. En menor proporción se observa que el 30,18% de los encuestados opina y califica que es regular.

Tabla 38. *Número y porcentaje trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión de: participa constantemente en las actividades de capacitación que propone la Entidad: 2017*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	48	16,8	16,8	16,8
Bueno	126	44,2	44,2	61,1
Regular	71	24,9	24,9	86,0
Malo	29	10,2	10,2	96,1
Muy malo	11	3,9	3,9	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

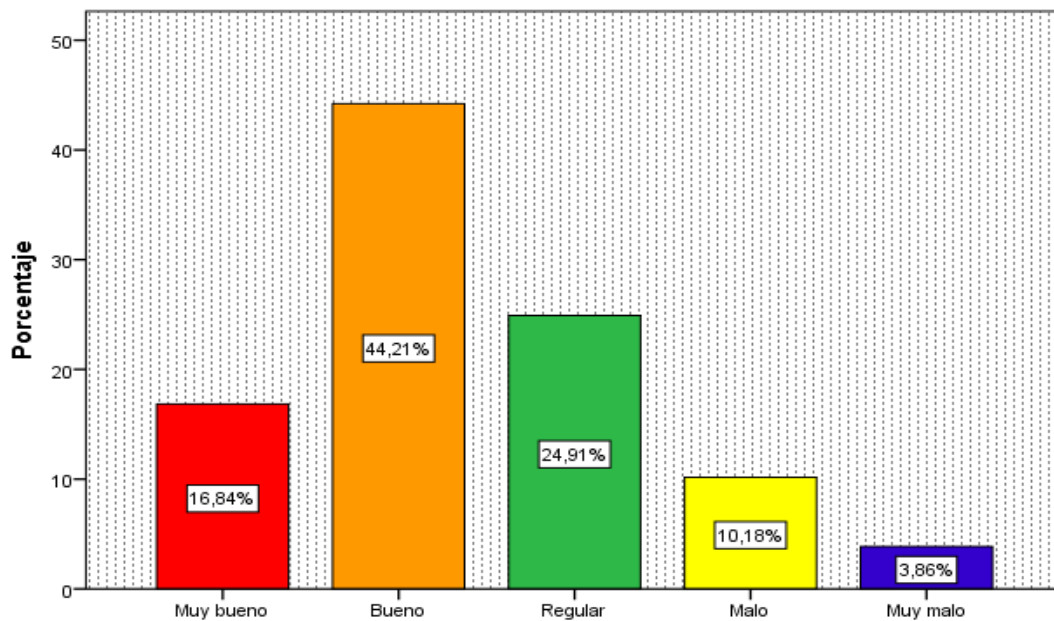


Figura 34. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión de: participa constantemente en las actividades de capacitación que propone la Entidad: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 34, se puede apreciar que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima consideran importante su participación en las actividades de capacitación que propone la entidad. El 42,21% de nuestra población en estudio, considera que es bueno. Mientras que el 24,91% de los encuestados opina y califica que es regular.

Tabla 39. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión de: promueve la participación interna para mejorar la prestación de los servicios públicos: 2017

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	55	19,3	19,3	19,3
Bueno	117	41,1	41,1	60,4
Regular	87	30,5	30,5	90,9
Malo	24	8,4	8,4	99,3
Muy malo	2	,7	,7	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

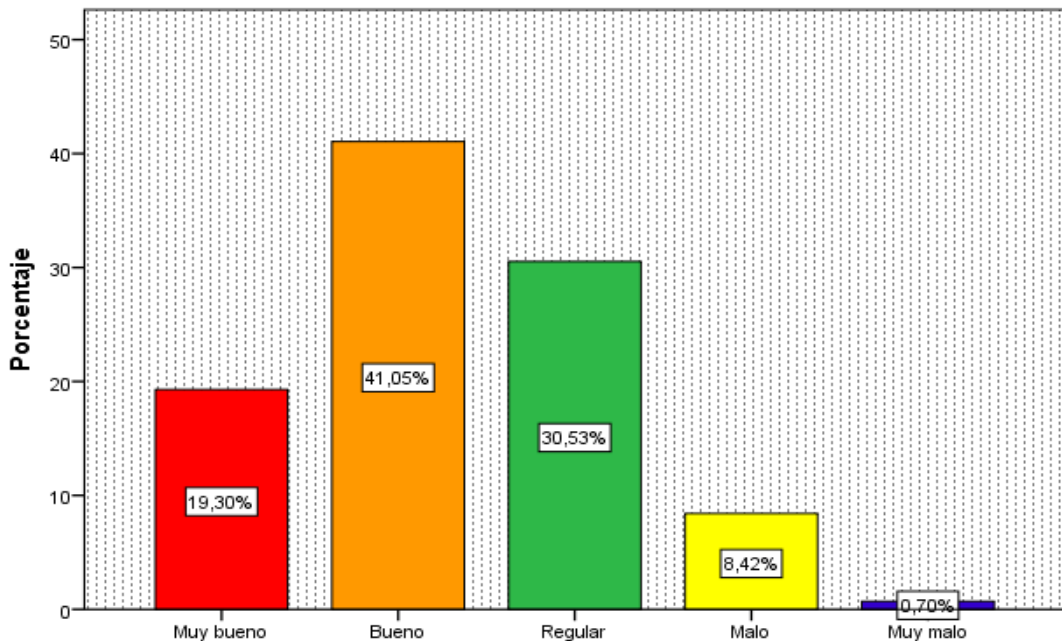


Figura 35. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión de: promueve la participación interna para mejorar la prestación de los servicios públicos: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 35, los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima consideran de manera significativa, promover la participación interna para mejorar la prestación los servicios públicos. El 41,05% de nuestra población en estudio, considera que es bueno. Siguiendo con el análisis, observamos que en menor proporción un 30,53% de los encuestados opina que promueve de manera regular.

Tabla 40. *Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre el nivel de participación de los trabajadores de su área es:*

2017

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	59	20,7	20,7	20,7
Bueno	124	43,5	43,5	64,2
Regular	76	26,7	26,7	90,9
Malo	25	8,8	8,8	99,6
Muy malo	1	,4	,4	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

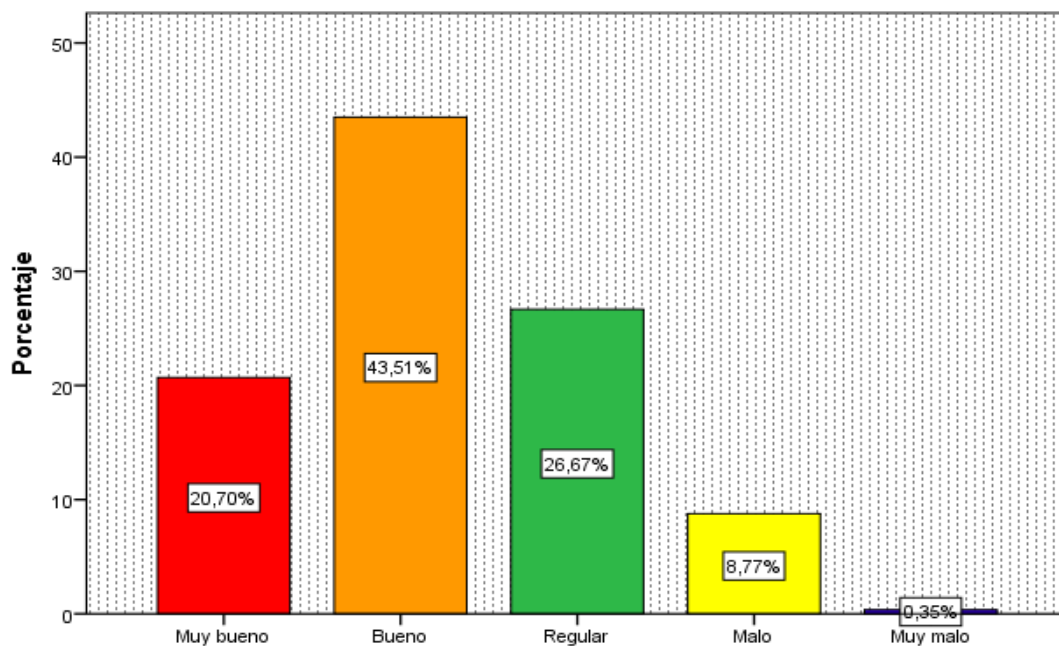


Figura 36. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión sobre el nivel de participación de los trabajadores de su área es: 2017

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 36, se aprecia que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima consideran que el nivel de participación de los trabajadores de su área es importante. El 43,51% de nuestra población en estudio, considera que es bueno y el 26,67% de los encuestados opina y califica que el nivel de participación de los trabajadores de su área es regular.

Tabla 41. Número y porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: colabora con el ciudadano para el mejoramiento de los servicios: 2017

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	64	22,5	22,5	22,5
Bueno	128	44,9	44,9	67,4
Regular	71	24,9	24,9	92,3
Malo	21	7,4	7,4	99,6
Muy malo	1	,4	,4	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

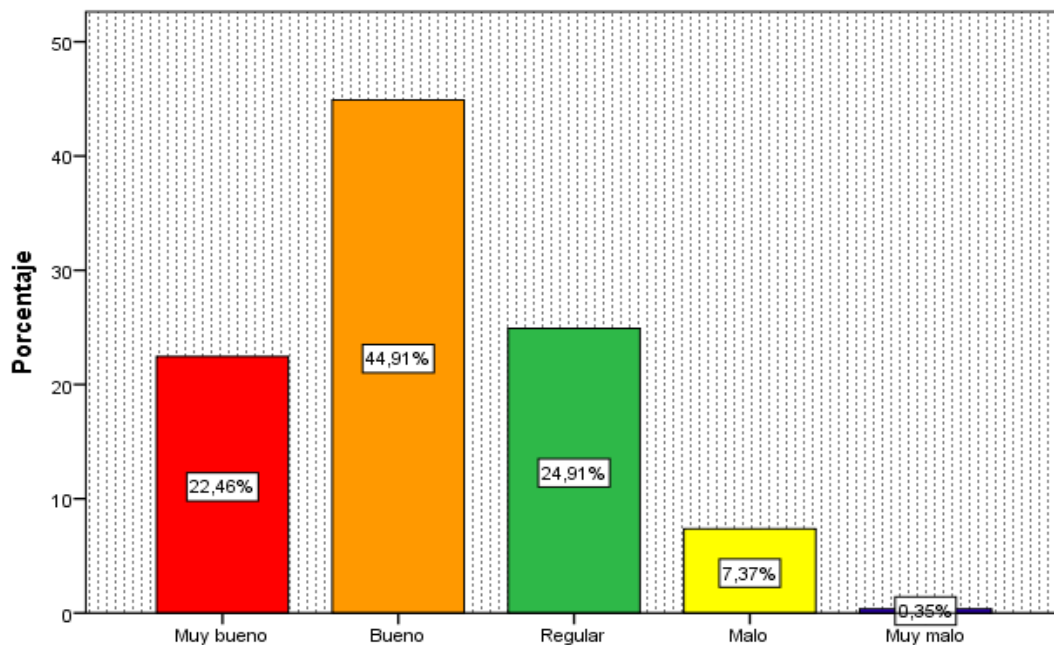


Figura 37. Porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima según opinión acerca de: colabora con el ciudadano para el mejoramiento de los servicios: 2017

Fuente: elaboración propia.

Se observa en la Figura 35, que los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima manifiestan que es importante colaborar con el ciudadano para el mejoramiento de los servicios. El 44,91% considera que es bueno colaborar con el ciudadano para el mejoramiento de los servicios. En proporción menor un 24,91% de los encuestados opina que es regular.

5.2 Prueba de hipótesis

En este apartado presentamos la prueba de las hipótesis de la investigación, con el fin de contrastar las hipótesis estadísticas (hipótesis nula e hipótesis alternativa), utilizando como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trata de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de la investigación, y así, llegar a la base para formular las conclusiones generales del estudio.

La investigación tiene diseño transeccional correlación causal, es decir se lleva a cabo en un solo acto de investigación a fin de formular una propuesta basada en procedimiento, tareas y su incidencia en la gestión de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

La tesis se desarrolla en el ámbito geográfico de Lima, específicamente en la Municipalidad Metropolitana de Lima; a los colaboradores que laboran en las áreas de administración y servicios.

Para definir la hipótesis de estudio, primero se tiene que tener conocimiento la confiabilidad del instrumento (en el punto 4.7 de este estudio se ha definido la confiabilidad y validez del instrumento), segundo se debe definir la distribución de la muestra (distribución normal u otro tipo de distribución), con esta información se procede a la estadística descriptiva del presente estudio.

5.2.1 Distribución normal de la muestra

De acuerdo con Chao & Castaño (1993) “una de las distribuciones continuas es la distribución normal, su grafica recibe el nombre de curva normal, es la curva de forma

de campana, describe de forma aproximada muchos fenómenos que suceden en la naturaleza, tales como la estatura, de los seres humanos, el cociente de inteligencia de los niños, la industria y la investigación” (p.117).

Además Sánchez et al. (2009) indica que tiene varias razones de importancia en primer lugar, como se verá posteriormente a través del teorema central del límite, la distribución normal es la distribución límite de una amplia gama de sucesiones de variables aleatorias independientes, en segundo lugar, la gran mayoría de las variables aleatorias que se estudian en experimentos físicos son aproximadas por una distribución normal, en tercer lugar, se ha observado que los errores aleatorios en los resultados de medida se distribuyen, de forma general, según una distribución normal. (197)

La técnica para poder demostrar que la muestra tiene una distribución normal en este estudio es:

- Prueba de Kolmogorov Smirnov

De acuerdo con Gómez, Danglot, y Vega (2003) La prueba se usa para definir si el grado de ajuste de los datos a una distribución teórica: que puede ser con tendencia a la normal, a la de Poisson o exponencial. La prueba Z de Kolmogorov-Smirnov (K-S), se computa a partir de la diferencia mayor (en valor absoluto) entre la distribución acumulada de una muestra (observada) y la distribución teórica, la bondad de ajuste de la muestra permite suponer de manera razonable, que las observaciones pudieran corresponder a la distribución específica. (p.95)

Tabla 42. *Distribución de las variables gestión municipal y servicios públicos*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra									
		planificacion	costo_servicio	operadores_servicios	compromiso_social	Nivel_Administracion	Nivel_recaudación	Nivel_operatividad	Nivel_participación
N		285	285	285	285	285	285	285	285
Parámetros normales ^{a,b}	Media	10.3895	10.1895	10.9263	10.4667	10.0702	11.1298	10.2140	9.1298
	Desviación estándar	3.34294	2.82330	3.32164	3.18167	2.99095	3.31035	2.94070	3.14116
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.096	0.095	0.078	0.095	0.099	0.091	0.087	0.135
	Positivo	0.096	0.095	0.078	0.095	0.099	0.073	0.087	0.135
	Negativo	-0.078	-0.090	-0.072	-0.092	-0.081	-0.091	-0.083	-0.114
Estadístico de prueba		0.096	0.095	0.078	0.095	0.099	0.091	0.087	0.135
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c
a. La distribución de prueba es normal.									
b. Se calcula a partir de datos.									
c. Corrección de significación de Lilliefors.									

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 42, se aprecia que el nivel crítico (significación asintótica bilateral = 0.000) para todas los indicadores de estudios, con este resultado se define que la muestra no se ajusta a una distribución normal, esto es debido a que el nivel crítico es muy pequeño (menor que 0.05).

Sin embargo, a pesar que el estudio señala que las muestras no tienen una distribución normal, podemos avanzar con esta investigación utilizando la misma muestra, pero con pruebas no paramétricas.

- Pruebas no paramétricas

Según Berlanga y Rubio (2012) las pruebas no paramétricas engloban una serie de pruebas estadísticas que tienen como denominador común la ausencia de asunciones acerca de la ley de probabilidad que sigue la población de la que ha sido extraída la muestra, por esta razón es común referirse a ellas como pruebas de distribución libre, en el ámbito de las ciencias es habitual el uso de pruebas no paramétricas puesto que

existen muchas variables que no siguen las condiciones de parametricidad, en caso de que no se cumplan estos requisitos, y sobre todo cuando la normalidad de las distribuciones de la variable en estudio esté en duda, el empleo de las pruebas no paramétricas o de distribución libre está indicado. (p.102)

Asimismo Gómez et al. (2003) considera que “las pruebas no paramétricas se puede trabajar con muestras pequeñas de datos categóricos u ordinales, independientemente de la distribución de las muestras que se desea contrastar” (p.92).

Para la presente investigación se considera el coeficiente de correlación de Spearman, dado que se utiliza para pruebas no paramétricas.

- Coeficiente de correlación Spearman para pruebas no paramétricas

Para Díaz, Torres, Lizama, & Boccardo (2014) El coeficiente de correlación de Spearman, muestra una asociación entre variables, permite obtener un coeficiente de asociación entre variables que no se comportan normalmente, entre variables ordinales. Se calcula en base a una serie de rangos asignados, los valores van de - 1 a 1, siendo los valores extremos los que indican mayor correlación entre variables, y siendo el 0 el punto que indica la no existencia de correlación. El signo positivo o negativo del coeficiente indica si la relación es directa (positivo) o inversa (negativo). La correlación no implica causalidad o dependencia. (Díaz, Torres, Lizama, & Boccardo, 2014, parr.64)

Entonces teniendo los conceptos definidos, podemos realizar la prueba de hipótesis general y específicas del estudio.

Hipótesis General

H₁ La gestión municipal influye positivamente en la prestación de los servicios públicos de Lima Metropolitana.

H₀ La gestión municipal no influye positivamente en la prestación de los servicios públicos de Lima Metropolitana.

Tabla 43. *Correlación entre los indicadores planificación y nivel de administración*

Indicadores		Planificación y control	nivel de administración
Rho de Spearman	Planificación	Coficiente de correlación	de
		Sig. (bilateral)	
		N	
nivel de administración	de	Coficiente de correlación	de
		Sig. (bilateral)	
		N	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 43, se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas. Además, se observa que efectivamente hay una relación directa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa

que la planificación influye positivamente en el nivel de administración de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Hipótesis específica N° 2

H₁ El costo de los servicios influye positivamente en el nivel de recaudación de la Municipalidad Metropolitana de Lima

H₀ El costo de los servicios no influye positivamente en el nivel de recaudación de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Tabla 44. *Correlación entre los indicadores Costo de los servicios y nivel de recaudación*

Indicadores		Costo de los servicios	Nivel de recaudación
Rho de Spearman	Costo de los servicios	1,000	,595**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	285	285
	Nivel de recaudación	,595**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	285	285

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 44, se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas. Y además, se observa que

efectivamente hay una relación directa. Por lo tanto, se acepta que los costos de los servicios públicos influyen positivamente en el nivel de recaudación de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Hipótesis específica N° 3

H₁ Los operadores de servicios influyen directamente en el nivel de operatividad de los servicios públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

H₀ Los operadores de servicios no influyen directamente en el nivel de operatividad de los servicios públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Tabla 45. *Correlación entre los indicadores operadores de servicios y nivel de operatividad*

Indicadores				Operadores de servicios	Nivel de operatividad
Rho de Spearman	Operadores de servicios	de Coeficiente de correlación	de	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		285	285
	Nivel de operatividad	de Coeficiente de correlación	de	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		285	285

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 45, se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas. Además, se observa que

efectivamente hay una relación directa. Por lo tanto, se acepta que los operadores de servicios influyen positivamente en el nivel de operatividad de los servicios públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Hipótesis específica N° 4

H₁ El compromiso social influye positivamente en el nivel de participación de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

H₀ El compromiso social no influye positivamente en el nivel de participación de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Tabla 46. *Correlación entre los indicadores compromiso social y nivel de participación*

Indicadores				Compromiso social	Nivel de participación
Rho de Spearman	Compromiso social	Coefficiente de correlación	de	1,000	,397**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		285	285
Nivel de participación	de	Coefficiente de correlación	de	,397**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		285	285

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 46, se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas. Además, se observa que efectivamente hay una relación directa. Por lo tanto, se acepta que el compromiso social influye positivamente en el nivel de participación de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

CONCLUSIONES

1. Se permitió identificar que la influencia de la gestión municipal contribuye de manera directa para la correcta prestación de los servicios públicos determinando que el cumplimiento de metas y objetivos tanto de la Entidad Municipal y los operadores del servicio van de la mano para lograr la satisfacción del ciudadano.
2. Se logró determinar que la planificación y control de la gestión municipal si influye en la prestación de los servicios públicos de Lima Metropolitana, el cual permitió identificar las funciones, actividades y coordinaciones que cada colaborador viene desempeñando según la dependencia municipal donde labora para la determinación de responsabilidades que cada área asume.
3. Se desarrolló el análisis del grado de influencia que permitió determinar que los costos de servicios en una gestión municipal si contribuyen en la adecuada prestación de los servicios públicos de Lima Metropolitana, los mismos que se pueden mejorar brindándose una operatividad ininterrumpida de los servicios públicos reduciendo los costos para el incentivo del ciudadano que es el principal beneficiario.
4. Se logró determinar que para la prestación de los servicios públicos de Lima Metropolitana es fundamental que los operadores de servicios resguarden la operatividad y el buen funcionamiento del servicio, garantizando rentabilidad y mantenimiento oportuno de los mismos.

5. Se demostró que el compromiso social influye en una gestión municipal para la prestación de servicios públicos de Lima Metropolitana, determinando el nivel de atención que recibe el ciudadano y la calidad de vida que se le brinda a través de los servicios públicos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar un área de medidas de contingencias que en coordinación con el personal de la entidad municipal y los operadores de los servicios puedan acudir de manera conjunta e inmediata ante cualquier reporte de incidencia en averías o fallas.
2. Se recomienda respecto a la gestión administrativa, valorar las funciones operativas y los informes técnicos presentados por el personal de las dependencias administradoras de los servicios públicos, con la finalidad de fomentar y crear actividades que conlleven al mejoramiento oportuno de los servicios que a causa del constante uso o antigüedad se encuentran para su renovación.
3. Es recomendable implementar una central de operadoras o un enlace web que permita recepcionar las diversas incidencias, reportes y averías de los servicios públicos que se brinda en Lima Metropolitana, estas a la vez, canalizarlas al área competente, logrando la satisfacción del ciudadano y contribuyendo a su cultura tributaria. Ello mejoraría el ornato de la ciudad, los servicios públicos, el desempeño de cada colaborador y en consecuencia lograr el bienestar de los limeños.

4. Se recomienda capacitar al personal que labora en la entidad municipal, en medida de que su principal objetivo y meta sean orientados a otorgar un eficiente y continuo servicio público, realizando supervisiones periódicas llevando un adecuado control del consumo y utilidad de los servicios otorgados.

5. Se recomienda llevar a cabo campañas de amnistías, concursos, capacitaciones, etc; que logren fomentar al ciudadano su cultura tributaria, con la finalidad de promover la participación ciudadana incentivando a la población el cuidado y mejoramiento de los servicios públicos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Acuña R. (2013) Manuales para la Mejora de la recaudación del Impuesto Predial. Lima, Perú. Recuperado de:
http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/178546068_068%20Manual%20cobranza%20marco%20normativo.pdf
2. Antúnez, I., & Galilea, S. (2003). Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas (Vol. 69). United Nations Publications.
3. Alfaro, L., & Saavedra, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar. Serie Doctrina, 589-600.
4. Amorós, E. (2013). Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Lambayeque, Perú. Biblioteca Virtual EUMEDNET. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>
5. Arévalo, T. J. (2017). Osinergmin, organismo de excelencia. Diario Oficial El Peruano. <http://www.elperuano.pe/noticia-osinergmin-organismo-excelencia-53479.aspx>
6. Atay, L. A., González, J. E., Cáceres, A., Rodríguez, D., Montero, C., & Núñez, L. (2008). Percepción de la comunidad sobre la gestión municipal en el estado Anzoátegui-Venezuela. Revista venezolana de análisis de coyuntura, 14(2), 161-172.

7. Barffusón, R., & Katra, L. F. D. (2012). Responsabilidad y compromiso social: desafíos educativos en una sociedad global-local. Repositorio de la Universidad UFSC – Brasil - XII Coloquio Internacional de Gestión Universitaria (2012). Recuperado de:
<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/97849/Desaf%C3%ADos%20educativos%20en%20una%20sociedad%20global.pdf?sequence=3>

8. Barrera S. (2010) del Libro Manual para la Mejora de la Fiscalización de los Tributos Municipales Cooperación Alemana al Desarrollo-GTZ – escuela SAT. Recuperado de:
http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/146636013_016-Manual%20para%20la%20mejora%20de%20la%20fiscalizacion%20de%20los%20tributos%20municipales.pdf

9. Berlanga-Silvente, V., & Rubio-Hurtado, M. J. (2012). Classificació de proves no paramètriques. Com aplicar-les en SPSS. REIRE Revista d'Innovació i Recerca en educació, 5(2), 101-113. Recuperado de:
<http://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/3602>

10. Bernal Torres, C. A. (2006). Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales, Editorial Ed. Recuperado de:
<http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20-%20C%C3%A9sar%20Augusto%20Bernal%20-%202ed.pdf>

11. Boisier, S. (1994). Postmodernismo territorial y globalización: regiones pivotaes y regiones virtuales. REVISTA ECONÓMICAS CUC, 22(1), 16-29. Recuperado de: <http://revistascientificas.cuc.edu.co/index.php/economicascuc/article/viewFile/1304/1052>
12. Bonifaz, J. L., & Aragón, G. (2008). Sobrecostos por la falta de infraestructura en agua potable: una aproximación empírica. Recuperado de: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/345/DD0812%20-%20Bonifaz_Aragon.pdf?sequence=1
13. Brugué, Q., & Gomá, R. (1998). Gobiernos locales y políticas públicas: bienestar social, promoción económica y territorio. Barcelona: Ariel.
14. Bruning, Ed (2010), A Methodological Assessment of Ten Years of Canada's Citizen's First Satisfaction Survey Research, en International Review of Administrative Sciences, Vol. 76 N° 1, Brussels, pp. 85-91.
15. Calderón, W. (2011). Concepto de servicio público. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/wcalderoncastro/51-servicios-pblicos>
16. Carr, A. (2007). Psicología positiva: la ciencia de la felicidad (Vol. 236). Grupo Planeta (GBS).
17. Cívicos, A., & Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social. Revista Acciones

e investigaciones sociales, 23, 25-55. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2264596>

18. Chao, L. L., & Castaño, J. M. (1993). Estadística para las ciencias administrativas (Vol. 3). McGraw-Hill. Recuperado de:
<http://descargalibrosuniversitariospdf.blogspot.pe/2016/08/estadistica-para-las-ciencias.html>
19. Chías, J. C. (1995). Marketing público: por un gobierno y una administración al servicio del público. México, McGraw-Hill.
20. T.U.O. Ley de Tributación Municipal Decreto Supremo N° 156-2004-EF. Recuperado de:
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/51759/1563085/Texto+%C3%9Anico+Ordenado+de+la+Ley+de+Tributaci%C3%B3n+Municipal.pdf/c1676cee-5bdf-8150-f32e-969ee3296a0b>
21. Decreto Ley N° 25884 Ley de Concesiones Eléctricas. Recuperado de:
<http://www.energiayminasmdd.gob.pe/electricidad/normas%20de%20electricidad/dl25844%5B1%5D.pdf>
22. De la Lengua Española, D. (2017). Servicio público. Recuperado de:
<http://dle.rae.es/?id=XhXvJqs>
23. Denhardt, R. B. y Denhardt, J. V. (2003), The New Public Service: Serving, not Steering, Armonk, M. E. Sharpe.

24. Servicio de Administración Tributaria – SAT. Directiva N° 001-006-00000015.
Recuperado de: <http://www.sat.gob.pe/transparenciav2/agenda/descargar/001-006-00000015.pdf>
25. Directiva N° 002-2016-MML-GMM. Directiva que Regula el Procedimiento para la Determinación de los Costos de los Servicios y Arbitrios de la Limpieza Pública Parques y Jardines y Serenazgo en el Cercado De Lima. Recuperado de: http://www.transparencia.munlima.gob.pe/gobierno-abierto-municipal/transparencia/mml/datos-generales/disposiciones-emitidas-1/resoluciones-de-alcaldia/cat_view/14-documentos-mml/1-disposiciones-emitidas/77-resoluciones-ordenanzas/78-resoluciones/79-resoluciones-de-alcald%C3%ADa/751-resoluciones-de-alcald%C3%ADa-2016?start=20
26. Díaz, I., Torres, F., Lizama, D. P., & Boccardo, G. (2014). Guía de Asociación entre variables. Recuperado de: https://www.u-cursos.cl/facso/2014/2/SO01007/2/material_docente/bajar?id_material=994691
27. Dos Santos Azevedo L. C. (1999). Developing a Performance Measurement System for a Public Organization: A case Study of the Rio de Janeiro City Controller's Office, Minerva Program, Institute of Brazilian Issues. Washington D.C.: The George Washington University.
28. Emery, Y. (2005). La gestión par les résultats dans les organisations publiques: de l'idée aux défis de la réalisation. Telescope. Vol. 12, n.º 3, pp. 1-11.

29. Enel Distribución Perú (2017). *Tarifa*. Recuperado de: <http://www.eneldistribucion.pe/es/InformacionLegal/Paginas/tarifas.aspx>
30. Fernández Ruiz, J. (2002). Servicios públicos municipales. México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas-INAP. Recuperado de: <http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/332/1/images/serviciospublicomunicipales.pdf>
31. Figueroa, H. (2000). DICCIONARIO JURIDICO. MADRID: INKARI E.I.R.L.
32. Flores, A. (2006). El sistema municipal y superación de la pobreza y precariedad urbana en el Perú (Vol. 120). United Nations Publications.
33. Gadamer, H. G. (1997). La diversidad de las lenguas y la comprensión del mundo. Reinhart Koselleck y Hans-George Gadamer, Historia y hermenéutica. Barcelona: Paidós, 107-125.
34. Gómez-Gómez, M., Danglot-Banck, C., & Vega-Franco, L. (2003). Sinopsis de pruebas estadísticas no paramétricas. Cuándo usarlas. Revista Mexicana de Pediatría, 70(2), 91-99. Recuperado de: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumen.cgi?IDARTICULO=8084>
35. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

36. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana. 6ta edición. Recuperado de: <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
37. Hurtado Villanueva, A. (2013). Planificación Municipal en el Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/20/AHURTADO%20UNJ%20AUSENP%20III.pdf?sequence=1>
38. Idalberto, C. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. México. McGraw Hill, 7ma edición.
39. Ibarra, A. (2009). Introducción a las finanzas públicas. Cartagena de Indias Colombia. Beta-Action Fundación Universitaria Tecnológica de Comfenalco. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/665/CARACTERISTICAS%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20PUBLICOS.htm>
40. Juárez Hernández, J. L., & Pérez Cervantes, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 8(3). Recuperado de: [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)
41. Kitchen, H. (2008) Prestación de servicios locales y municipales. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, 115. Recuperado de:

<http://documents.worldbank.org/curated/en/253461468165278922/pdf/343780SPANISH0101OFFICIAL0USE0ONLY1.pdf#page=154>

42. Ley de Elecciones Municipales, Ley N° 26864. Recuperado de:
https://apps.contraloria.gob.pe/postulaconlatuya/pdf/Ley_26864.pdf
43. Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. Recuperado 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)
44. Limón, R. R. (2007). Historia y evolución del pensamiento científico. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/5.1.htm>
45. Logacho Díaz, S. J., & López Martínez, A. J. (2012). Análisis comparativo del modelo de gestión con operador especializado y modelo de administración directa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento Básico del cantón Pedro Moncayo. Ecuador. Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/203/1/T-UCE-0005-47.pdf>
46. Memorial Anual Enel Distribución Perú 2016. Recuperado de:
<https://www.enel.pe/content/dam/enel-pe/inversores/pdf/reportes/reportes anuales/2016/Memoria%20Enel%20Distribucion%202016.pdf>
47. Memorial Anual Luz Del Sur 2016 Recuperado de:
<https://www.luzdelsur.com.pe/media/pdf/nosotros/memoria.pdf>

48. Memoria Anual SEDAPAL 2015. Recuperado de:
http://www.sedapal.com.pe/c/document_library/get_file?uuid=7dc4739f-5727-458e-b526-b800c6e19511&groupId=1593749
49. Morán, L. M. R. (2006). Manual para la gestión municipal del desarrollo económico local. Lima, OIT/Oficina Sub Regional para los Países Andinos. Proyecto Pres.
50. Norma EC20 Redes de Alumbrado Público. (08 de junio de 2006). Diario Oficial El Peruano. p.320578.
51. Porto, J. P., & Gardey, A. Publicado: 2009. Actualizado: 2013 Recuperado de:
<http://definicion.de/plan-operativo/>
52. Porto, J. P., & Gardey, M. Publicado (2010) Actualizado (2010), definición de: Constitución. Recuperado de: <https://definicion.de/Constitucion/>
53. Porto, J. P., & Merino, M. Publicado (2013) Actualizado (2015), definición de recaudación. Recuperado de: <http://definicion.de./recaudacion/>
54. Quedena, E. (2006). Manual de gestión moderna de municipalidades rurales. Lima: ALESE.
55. Quevedo Aguilera, G. (1998). Enfoque gerencial de la municipalidad. Editorial San Marcos. Primera Edición, Lima-Perú.
56. Resolución de Alcaldía N° 294. (06 de diciembre de 2016). Diario Oficial El Peruano. Pag.606090:606091. Recuperado de:

<http://busquedas.elperuano.pe/download/full/9GDRdB6m4si9YaU0IH0UJ3>

57. Rivero, E. R. P. D. L. (1993). Contabilidad I. Lima, Universidad del Pacifico.
58. Rojas, V. M. N. (2011) . Metodología de la Investigación. Bogotá: Ediciones de la U, 2011. Recuperado de:
<http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>
59. Rosales Villanueva, E. (2013). Incidencia del control administrativo como labor de veeduría pública en la gestión municipal. Recuperado de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/646/3/rosales_e.pdf
60. Ruíz Jaramillo, O. D. J. (2015). Planeación estratégica (Master's thesis, Universidad EAFIT). Medellín, Colombia.
61. Sancho, D. (1999). Gestión de servicios públicos: estrategias de marketing y calidad. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=77864>
62. Sen, A. K. (2003). La libertad individual como compromiso social. Plural editores.
63. Speller, S., & Ghobadian, A. (1993). Change for the public sector. *Managing Service Quality: An International Journal*, 3(6), 29-34.
64. Solanes, M. (1999). Servicios públicos y regulación: consecuencias legales de las fallas de mercado. CEPAL. Naciones Unidas. Santiago de Chile. Recuperado de:
<http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6369/S9990587.pdf?sequence=1>

65. Soria Del Castillo, B. (2007). Diccionario Municipal Peruano. Edición. INICAM-Konrad Adenauer Stiftung (KAS). Lima. Perú. Recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/transfereciagestion/material/Modulo_I/Diccionario%20Municipal.pdf
66. Soria Del Castillo, B. (2011). Diccionario Municipal Peruano. Edición. INICAM-Konrad Adenauer Stiftung (KAS). Lima. Perú. Recuperado de: http://www.kas.de/wf/doc/kas_30612-1522-4-30.pdf?120328160516
67. Vara, H. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Lima Perú: USMP. Recuperado de: http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/02/Manual_7pasos_aristidesvara1.pdf
68. Vergés, J. (2010). Servicios de agua potables y alcantarillado: Lecciones de las experiencias de Alemania, Francia e Inglaterra. CEPAL. Naciones Unidas. Santiago de Chile. Recuperado de: <http://www.cepal.org/serviciosdeaguaGER004/investigaciones/y.pdf>.
69. Virla, M. Q. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. Telos, 12(2), 248-252. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

ANEXOS

ANEXO A1. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	CUESTIONARIO	ÍTEM	ESCALA DE VALORES
VARIABLE 1: GESTIÓN MUNICIPAL	PLANIFICACIÓN	-¿Cómo califica el sistema de planificación en la gestión municipal actual? -¿Considera que el sistema de control empleado en la gestión municipal es adecuado? -¿Existe sistemas de control y fiscalización que otorguen una eficiente prestación del servicio público? -¿Cómo califica usted el sistema de control y fiscalización que realiza la gestión municipal actual?	4,5,6,7	1.- Muy bueno. 2.- Bueno. 3.- Regular. 4.- Malo. 5.- Muy Malo.
	COSTO DE LOS SERVICIOS	-¿Considera que los costos de los servicios de los operadores son brindados equitativamente? -¿Considera que los costos de los servicios influye en el mantenimiento del mismo? -¿Considera que el costo de los servicios para los vecinos de Lima debería ser una tarifa especial por ser municipal? -¿Influye los costos de los servicios públicos para mantener a la Ciudad de Lima limpia y ordenada?	8,9,10,11	1.- Muy bueno. 2.- Bueno. 3.- Regular. 4.- Malo. 5.- Muy Malo.
	OPERADORES DE SERVICIOS	-¿Las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, remiten oportunamente los recibos del servicio a la MML? -¿Las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, cuentan con un plan de contingencia ante cualquier eventualidad reportada? -¿La eficiencia de los operadores de servicios básicos en la gestión municipal es...? -¿Cómo calificaría el desempeño de las funciones del personal técnico de los operadores de los servicios básicos (Edelnor, Sedapal y Luz del Sur)?	12,13,14,15	1.- Muy bueno. 2.- Bueno. 3.- Regular. 4.- Malo. 5.- Muy Malo.
	COMPROMISO SOCIAL	-¿El Plan Ambiental de la gestión municipal es.....? -¿Las actividades de reciclaje en sus actividades cotidianas son? -¿Considera que el compromiso social en la actual gestión municipal cumple con los requerimientos del ciudadano? -¿Contribuye usted con el compromiso social en el entorno de la actual gestión municipal?	16,17,18,19	1.- Muy bueno. 2.- Bueno. 3.- Regular. 4.- Malo. 5.- Muy Malo.
VARIABLE 2: PRESTACION DE SERVICIOS PÚBLICOS	NIVEL DE ADMINISTRACIÓN	-¿Los operadores cumplen con brindar ininterrumpidamente el servicio? -¿Los operadores cumplen con el objetivo de brindar un buen servicio? -¿Usted cumple con realizar informes situacionales periódicamente? -¿Coordina de manera conjunta con sus superiores?	20,21,22,23	1.- Muy bueno. 2.- Bueno. 3.- Regular. 4.- Malo. 5.- Muy Malo.
	NIVEL DE RECAUDACIÓN	-¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe? -¿Considera que el vecino de Lima cuenta con cultura tributaria? -¿Considera que influye la buena recaudación para el mejoramiento de los servicios públicos? -¿Considera que la amnistía tributaria influye en el incremento de la recaudación?	24,25,26,27	1.- Muy bueno. 2.- Bueno. 3.- Regular. 4.- Malo. 5.- Muy Malo.
	NIVEL DE OPERATIVIDAD	-¿Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar sus actividades diarias? -¿Considera que su trabajo es reconocido por la Entidad? -¿Cree usted que el nivel de operatividad de los servicios públicos que brinda la MML son...? -¿Incentiva a los ciudadanos para que cooperen con el buen funcionamiento de los servicios públicos?	28,29,30,31	1.- Muy bueno. 2.- Bueno. 3.- Regular. 4.- Malo. 5.- Muy Malo.
	NIVEL DE PARTICIPACIÓN	-¿Participa constantemente en las actividades de capacitación que propone la Entidad? -¿Promueve la participación interna para mejorar la prestación de los servicios públicos? -¿El nivel de participación de los trabajadores de su área es.....? -¿Colabora con el ciudadano para el mejoramiento de los servicios?	32,33,34,35	1.- Muy bueno. 2.- Bueno. 3.- Regular. 4.- Malo. 5.- Muy Malo.

Fuente: elaboración propia.

ANEXO A2. MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA

TÍTULO	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
GESTION MUNICIPAL Y LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LIMA METROPOLITANA	GENERAL ¿De qué manera la gestión municipal influye en la prestación de servicios públicos de Lima Metropolitana?	GENERAL Determinar de qué manera la gestión municipal influye en la prestación de servicios públicos de Lima Metropolitana	GENERAL La gestión municipal influye positivamente en la prestación de servicios públicos de Lima Metropolitana	VARIABLE 1 Gestión municipal (administración eficaz y eficiente de los recursos públicos para lograr los objetivos trazados)	INDICADORES 1.1 Planificación y control 1.2 Costo de los servicios 1.3 Operadores de servicio 1.4 Compromiso social	TIPO Aplicada	POBLACIÓN N=1110 Z= 1.96 P= 0.50 Q= 0.50 E= 0.05	TÉCNICAS Descriptivo, se analiza las partes de cada variable, se describe cada dimensión. El diseño es no experimental, es un trabajo bibliográfico utilizando hechos reales
	ESPECÍFICOS a) ¿En qué medida la planificación influye en el nivel de administración de la Municipalidad Metropolitana de Lima? b) ¿De qué manera el costo de los servicios influye en el nivel de recaudación de la Municipalidad Metropolitana de Lima?	ESPECÍFICOS a) Determinar en qué medida la planificación influye en el nivel de administración de la Municipalidad Metropolitana de Lima b) Analizar de qué manera el costo de los servicios influye en el nivel	ESPECÍFICAS a) la planificación influye positivamente en el nivel de administración de la Municipalidad Metropolitana de Lima b) El costo de los servicios influye positivamente en el nivel de recaudación de la	VARIABLE 2 Prestación de los servicios públicos (satisfacción de necesidades de interés general en forma regular y continua en beneficio de la comunidad)	INDICADORES 2.1. Nivel de administración 2.2. Nivel de recaudación 2.3 nivel de operatividad 2.4 nivel de participación	DISEÑO No Experimental	MUESTRA $n = \frac{N * Z^2 * (p * q)}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * (p * q)}$ = $\frac{((1110)*((1.96)^2) * ((0.5)*(0.5)))}{((0.05)^2)*((1110-1))+((1.96)^2)*((0.5)*(0.5))}$ n=285	INSTRUMENTO La encuesta: Cuestionario Confiabilidad del instrumento

	<p>c) ¿De qué manera los operadores de servicios influye en nivel de operatividad de los servicios públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima?</p> <p>d) ¿En qué medida el compromiso social influye en el nivel de participación de la de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima?</p>	<p>de recaudación de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p> <p>c) Determinar de qué manera los operadores de servicios influye en nivel de operatividad de los servicios públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p> <p>d) Examinar en qué medida el compromiso social influye en el nivel de participación de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p>	<p>Municipalidad Metropolitana de Lima</p> <p>c) Los operadores de servicios influye directamente en nivel de operatividad de los servicios públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima</p> <p>d) El compromiso social influye positivamente en el nivel de participación de los colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima</p>					
--	---	--	---	--	--	--	--	--

ANEXO A3. CUESTIONARIO



Estimados colaboradores, sírvase leer atentamente las preguntas que siguen y valore según su preferencia. Tenga en cuenta que 1= Muy bueno. 2= Bueno. 3= Regular. 4=Malo. 5=Muy malo Muchas gracias por su colaboración.									
1. Señale su género:				F	M				
2. Especifique el área en la cual usted labora:									
3. Identifique su rango de edad: (marcar con un X la casilla correspondiente)		1) 20-30	2) 31-40	3) 41-50	4) 51 a más				
					Escala de valores				
					1	2	3	4	5
1. ¿Cómo califica el sistema de planificación en la gestión municipal actual?									
2. ¿Considera que el sistema de control empleado en la gestión municipal es adecuado?									
3. ¿Existe sistemas de control y fiscalización que otorguen una eficiente prestación del servicio público?									
4. ¿Cómo califica usted el sistema de control y fiscalización que realiza la gestión municipal actual?									
5. ¿Considera que los costos de los servicios de los operadores son brindados equitativamente?									
6. ¿Considera que los costos de los servicios influye en el mantenimiento del mismo?									
7. ¿Considera que el costo de los servicios para los vecinos de Lima debería ser una tarifa especial por ser municipal?									
8. ¿Influye los costos de los servicios públicos para mantener a la Ciudad de Lima limpia y ordenada?									
9. ¿Las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, remiten oportunamente los recibos del servicio a la MML?									

	Escala de valores				
	1	2	3	4	5
10. ¿Las empresas que prestan servicios básicos a la ciudad de Lima, cuentan con un plan de contingencia ante cualquier eventualidad reportada?					
11. ¿La eficiencia de los operadores de servicios básicos en la gestión municipal es...?					
12. ¿Cómo calificaría el desempeño de las funciones del personal técnico de los operadores de los servicios básicos (Edelnor, Sedapal y Luz del Sur)?					
13. ¿El Plan Ambiental de la gestión municipal es.....?					
14. ¿Las actividades de reciclaje en sus actividades cotidianas son?					
15. ¿Considera que el compromiso social en la actual gestión municipal cumple con los requerimientos del ciudadano?					
16. ¿Contribuye usted con el compromiso social en el entorno de la actual gestión municipal?					
17. ¿Los operadores cumplen con brindar ininterrumpidamente el servicio?					
18. ¿Los operadores cumplen con el objetivo de brindar un buen servicio?					
19. ¿Usted cumple con realizar informes situacionales periódicamente?					
20. ¿Coordina de manera conjunta con sus superiores?					
21. ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe?					
22. ¿Considera que el vecino de Lima cuenta con cultura tributaria?					
23. ¿Considera que influye la buena recaudación para el mejoramiento de los servicios públicos?					
24. ¿Considera que la amnistía tributaria influye en el incremento de la recaudación?					

	Escala de valores				
	1	2	3	4	5
25. ¿Cuenta con todos los implementos necesarios para realizar sus actividades diarias?					
26. ¿Considera que su trabajo es reconocido por la Entidad?					
27. ¿Cree usted que el nivel de operatividad de los servicios públicos que brinda la MML son.....?					
28. ¿Incentiva a los ciudadanos para que cooperen con el buen funcionamiento de los servicios públicos?					
29. ¿Participa constantemente en las actividades de capacitación que propone la Entidad?					
30. ¿Promueve la participación interna para mejorar la prestación de los servicios públicos?					
31. ¿El nivel de participación de los trabajadores de su área es.....?					
32. ¿Colabora con el ciudadano para el mejoramiento de los servicios?					

Le gustaría agregar algo:.....

