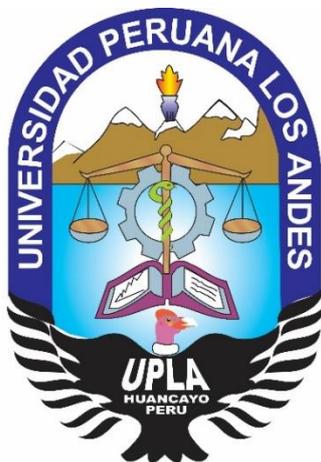


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Escuela Profesional de Derecho



TESIS

- TITULO** : **INFLUENCIA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL TAMBO, 2019.**
- PARA OPTAR** : **EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO**
- AUTORES** : **BACH. CRISTHIAN F. MONTAÑEZ ROJAS
BACH. LIDER LINDO HUARINGA**
- ASESOR(A)** : **MG. CAROLINE ISABELLE TAPIA FLORES.**
- LÍNEA DE INV.** : **DESARROLLO HUMANO Y DERECHO**
- RESOLUCION DE EXPEDITO** : **N° 02060 – DFD- UPLA - 2020
N° 0515 – DFD – UPLA - 2020**

HUANCAYO – PERU

2021

ASESOR(A):

MG. CAROLINE ISABELLE TAPIA FLORES.

DEDICATORIA:

A nuestros padres que nos apoyan incondicionalmente, para ser un buen profesional y poder aportar en el desarrollo de la sociedad.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la asesora de esta tesis, Mg. Caroline Isabelle Tapia Flores por la dedicación y apoyo incondicional al presente trabajo, por el respeto a nuestras sugerencias, opiniones e inquietudes, asimismo por facilitarnos los materiales de investigación nos sentimos eternamente agradecidos con su persona.

También, agradecer a las personas tanto como amigos y docentes que nos apoyaron en la búsqueda de información para la elaboración de la presente tesis, que sin ellos no lo hubiéramos podido realizar.

ÍNDICE

DEDICATORIA:	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Delimitación del problema	2
1.2.1. Delimitación Espacial	2
1.2.2. Delimitación temporal	3
1.2.3. Delimitación conceptual	3
1.3. Formulación del problema	3
1.3.1. Problema General.....	3
1.3.2. Problemas Específicos	3
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
1.5. Justificación de la investigación.....	4

1.5.1. Social.....	4
1.5.2. Científica – teórica.....	5
1.5.3. Metodológica	5
1.6. Hipótesis y variables	6
1.6.1. Hipótesis	6
1.6.2. Variables	6
1.6.3. Operacionalización de variables	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEORICO.....	8
2.1. Antecedentes del estudio.....	8
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. La gestión administrativa municipal.....	13
2.2.2. Servicios públicos	26
2.2.3. Gestión municipal	41
CAPÍTULO III.....	50
METODOLOGÍA.....	50
3.1. Método de investigación	50
3.2. Tipo de investigación	50
3.3. Nivel de investigación.....	51
3.4. Diseño de investigación	51
3.5. Población y muestra	51

3.5.1. Población.....	51
3.5.2. Muestra	51
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	53
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	53
3.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	54
CAPÍTULO IV.....	55
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	55
4.1. Presentación de resultados	55
4.2. Contrastación de Hipótesis.....	71
4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General.....	71
4.2.2. Contrastación de la Primera Hipótesis Especifica 1	73
4.2.3. Contrastación de la Segunda Hipótesis Especifica 2.....	74
4.3. Discusión de resultados.....	76
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Figura 1	56
Figura 2	57
Figura 3	58
Figura 4	59
Figura 5	60
Figura 6	61
Figura 7	62
Figura 8	63
Figura 9	64
Figura 10	65
Figura 11	66
Figura 12	67
Figura 13	68
Figura 14	69
Figura 15	70
Figura 16	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Tabla 1	55
Tabla 2	56
Tabla 3.	57
Tabla 4	58
Tabla 5	59
Tabla 6	60
Tabla 7	61
Tabla 8	62
Tabla 9	63
Tabla 10	64
Tabla 11	65
Tabla 12	66
Tabla 13	67
Tabla 14	68
Tabla 15	69
Tabla 16	70
Tabla 17	72
Tabla 18	72
Tabla 19	73
Tabla 20	74
Tabla 21	75
Tabla 22	75

RESUMEN

El problema general de la presente es: ¿cómo influye la gestión municipal administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019?, siendo su objetivo general: determinar cómo influye la gestión municipal administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019. La hipótesis general planteada fue que: la gestión municipal administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019. Los métodos generales que se utilizaron fueron el método inductivo-deductivo, siendo su tipo de investigación la de carácter básico, el nivel de investigación es de tipo correlacional, de diseño de investigación no experimental y de carácter transversal. Como conclusión de la presente investigación se mencionó la siguiente: se ha determinado que la gestión municipal administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019, toda vez que no existen políticas públicas municipales que se encuentren integradas y destinadas a satisfacer las necesidades del poblador.

PALABRAS CLAVES: Gestión municipal, Servicios Públicos, Simplificación administrativa, Procesos administrativos.

ABSTRACT

The general problem of the present is: how does the municipal administrative management influence the improvement of the public services of the District Municipality of El Tambo, year 2019 ?, being its general objective: to determine how the municipal administrative management influences the improvement of the public services of the District Municipality of El Tambo, year 2019. The general hypothesis raised was that: the municipal administrative management influences insignificantly in the improvement of the public services of the District Municipality of El Tambo, year 2019. The methods general that were used were the inductive-deductive method, being its type of investigation the one of basic character, the level of investigation is of correlational type, of design of nonperimental investigation and of transversal character. As a conclusion of the present research, the following was mentioned: it has been determined that the municipal administrative management has a insignificant influence on the improvement of public services of the District Municipality of El Tambo, year 2019, since there are no municipal public policies that are integrated and destined to satisfy the needs of the settler.

KEY WORDS: Municipal management, Public services, Administrative simplification, Administrative processes.

INTRODUCCIÓN

Según el Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal INAFED (2015), señala que los elementos de la gestión municipal son: la dirección política y administrativa; que recae en el presidente municipal porque conduce el funcionamiento del gobierno municipal ejerciendo facultades jurídicas, administrativas y políticas. Asimismo, determina las acciones que deberá realizar al aparato administrativo municipal. El elemento humano; que aporta el trabajo que es indispensable para el logro de los objetivos municipales; los recursos materiales se constituyen por las instalaciones, maquinaria, equipo y materiales que se utilizan en la realización de actividades cotidianas. La conjunción de los recursos humanos con los materiales permite determinar los recursos financieros a ser utilizados en los planes y programas de trabajo del municipio; por lo tanto, un manejo organizado y eficiente de estos recursos otorga mayores ventajas para la gestión de los gobiernos municipales.

En tanto que la organización administrativa; que representa el aparato administrativo de la gestión municipal, que comprende las diversas dependencias, organismos, sistemas y procedimientos administrativos con los que se realiza el quehacer institucional del ayuntamiento.

Según Cabanillas (2015) señala que la calidad en los servicios es el que brinda el estado y está destinado a satisfacer las necesidades de la mejor manera a los ciudadanos de una comunidad (Sociedad), en sus diferentes entidades dependientes de al gobierno central. Es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la administración pública.

Es además el recurso con que cuenta un estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. Como oficina que coordina la gestión de la calidad de los servicios, es

nuestra responsabilidad aportar ideas que puedan dar soluciones y ofrecer caminos alternativos para la resolución de los problemas frecuentes.

A nivel metodológico se ha establecido lo siguiente: el problema general de la presente es: ¿cómo influye la gestión municipal administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019?, siendo su objetivo general: determinar cómo influye la gestión municipal administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019. La hipótesis general planteada fue que: la gestión municipal administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019. Los métodos generales que se utilizaron fueron el método inductivo-deductivo, siendo su tipo de investigación la de carácter básico, el nivel de investigación es de tipo correlacional, de diseño de investigación no experimental y de carácter transversal. Como conclusión de la presente investigación se mencionó la siguiente: se ha determinado que la gestión municipal administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019, toda vez que no existen políticas públicas municipales que se encuentren integradas y destinadas a satisfacer las necesidades del poblador.

Asimismo, la presente tesis se encuentra dividida en cuatro capítulos, siendo su estructura la siguiente:

En el primer capítulo denominado Planteamiento del problema, se desarrolla la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, justificación de la investigación y la delimitación de la investigación.

En el segundo capítulo denominado Marco teórico de la investigación, se desarrollan ítems como: antecedentes de la investigación, marco histórico, bases teóricas de la investigación, marco conceptual y marco legal.

En el tercer capítulo denominado Metodología de la investigación, se desarrollan aspectos como: métodos de investigación, tipos y niveles, población y muestra, diseño de investigación, técnicas de investigación e instrumento, y técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo denominado Resultados de la investigación, se consideran los siguientes ítems: presentación de resultados y la discusión de resultados.

Y finalmente, se han redactado las conclusiones y recomendaciones; como las referencias bibliográficas y anexos.

LOS AUTORES.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Los servicios públicos pueden ser catalogados como: “las actividades creadas por la Constitución o por Ley que tienden a satisfacer en forma regular y continua cierta categoría de necesidades de interés general, realizadas por el Estado o a través de particulares concesionados, conforme a las disposiciones legales que la regulan, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deben prestarse” (Ariño, 2004, p. 22).

Los gobiernos locales representan a la población. Por lo mismo, “son promotores del desarrollo local, así tienen como función principal asegurar la correcta prestación de servicios público, en aras de lograr el desarrollo integral, armónico, sostenible y eficiente de sus pobladores” (Castiglioni, 2019, p. 33).

Considerando que el Estado “está al servicio de las personas y que por tanto, una de sus tareas fundamentales es otorgar oportunidades para que la ciudadanía se desarrolle plenamente, sin embargo llevado a la práctica son otros los resultados, Perú no es ajeno a esta realidad” (Palacios, 2011, p. 22), por lo que “los sistemas que se desarrollaron en un momento para mejorar la calidad de servicio se ha visto afectada por las diferentes

reformas, teniendo como consecuencia en un deficiente uso de los recursos públicos” (Morales, 2011, p.45).

Uno de los problemas latentes “es que los gobiernos subnacionales tienen un déficit de ingresos. Así, por las necesidades de la población sus gastos son mayores que sus ingresos, este desbalance genera inestabilidad por cuanto no se puede atender las carencias de la población, deviniendo en el descontento del poblador” (Salcedo, 2020, p. 55).

Para que el escenario descrito se acentúe la pereza fiscal -donde la municipalidad prefiera recibir transferencias antes de preocuparse por elevar su nivel de recaudación- genera la prestación ineficiente de los servicios públicos.

A nivel nacional la gestión de los gobiernos locales, “como expresión de una autentica democratización y participación vecinal en la solución de los problemas de la comunidad no ha merecido una atención adecuada, por estar concentrados todo el poder en el centralismo asfixiante que ha descuidado en forma generalizada a los pueblos y villorrios del país en los aspectos económicos, políticos y sociales” (Garrido, 2020, p. 22). En el último cuarto de siglo que acaba de concluir paralelamente con el fin de siglo y del milenio en el país se ha incrementado el número de personas que no reciben una atención eficiente a sus necesidades por la utilización irracional de los recursos del Estado.

Por lo mismo, nace la necesidad de evaluar a profundidad las incidencias entre la gestión municipal administrativa y los servicios públicos que se les brinda a la población, más aún en el Distrito de El Tambo –unidad de análisis del estudio- considerado como el distrito más grande de la región Junín.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de El Tambo, provincia de Huancayo, Región Junín.

1.2.2. Delimitación temporal

El análisis de los datos a tomar en cuenta para la investigación correspondió al año 2019.

1.2.3. Delimitación conceptual

- Satisfacer necesidades públicas.
- Gestión municipal administrativa
- Simplificación administrativa.
- Procedimiento administrativo.
- Eficiencia.
- Interés público.
- Mejora de los servicios públicos.
- Satisfacción de los usuarios.
- Servicios públicos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cómo influye la gestión municipal administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo influye la simplificación administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019?

- ¿Cómo influyen los procesos administrativos en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar cómo influye la gestión municipal administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

1.4.2.1. Establecer cómo influye la simplificación administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

1.4.2.2. Determinar cómo influyen los procesos administrativos en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Social

La investigación estuvo motivada a fomentar la implementación de nuevos métodos y técnicas que permitan ser más eficientes y eficaces en la gestión municipal administrativa y a partir de allí evaluar su influencia en la prestación de servicios públicos. En cuanto a la relevancia social, manifestaremos que los beneficiados con el estudio en primer lugar es la población que sufre por la mala prestación de los servicios públicos.

“A través de la ejecución se logró exponer las razones acerca de la utilidad y aplicabilidad de los resultados que se obtuvieron del procesamiento de datos, del análisis de los hechos se llegaron a conclusiones lógicas de su solución y de la ayuda de resolver un problema o de proponer estrategias que contribuyeron a resolverlo” (Garrido, 2020, p. 66).

1.5.2. Científica – teórica

La presente investigación tuvo como fundamento el análisis de las teorías y perspectivas teóricas de las variables de estudio. De la misma manera, el trabajo incidió en la contratación de la validez de las teorías con la realidad. La relevancia teórica está sustentada “en el análisis profundo de las teorías y perspectivas teóricas comparadas con la realidad. En tanto, la relevancia práctica se basa en que constituye un referente para que los demás gobiernos locales lo puedan implementar” (García, 2019, p. 55). Además, se buscó generar perspectivas teóricas de nuestro entorno, ya que la mayoría de teorías o nuevas herramientas de gestión han sido traídas del extranjero y se han implementado sin criterio alguno, no teniendo en consideración diversos factores como el presupuesto asignado a los gobiernos locales.

1.5.3. Metodológica

El desarrollo de la investigación ostenta una relevancia metodológica porque se diseñará un propio instrumento de investigación que permita medir las variables. El cual constituye un referente para investigaciones que incidan en el desarrollo de medir las variables de estudio.

1.6. Hipótesis y variables

1.6.1. Hipótesis

1.6.1.1. Hipótesis General

La gestión municipal administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

1.6.1.2. Hipótesis Específicas

- La simplificación administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.
- Los procesos administrativos influyen de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

1.6.2. Variables

- Variable independiente:

Gestión municipal administrativa.

- Variable dependiente:

Servicios públicos.

1.6.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
Gestión municipal administrativa	“Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado; es el requisito para evitar o cancelar dispendios y errores. Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización”. (Olivos & Quiñonez, 2015, p. 66).	-Simplificación administrativa -Procesos administrativos	Cuestionario.
Servicios públicos.	Es el conjunto de “actividades creadas por la Constitución o por Ley que tienden a satisfacer en forma regular y continua cierta categoría de necesidades de interés general, realizadas por el Estado o a través de particulares concesionados, conforme a las disposiciones legales que la regulan, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deben prestarse” (Ariño, 2004, p. 34).	-Actividades estatales -Satisfacer necesidades públicas	Cuestionario.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del estudio

En el ámbito internacional se cita la siguiente tesis desarrollada por (Jimenez, Montero, & Quesada, 2018), titulada: “El servicio público local y el desarrollo de actividades municipales”, sustentada en la Universidad de Granada, en la que sus autores arriban a las siguientes conclusiones (págs. 159-163):

- 1) “La hacienda pública como conjunto de órganos de la Administración, encargados de la gestión y recaudación de los tributos, se caracteriza por estar sometida a continuos cambios tanto en su estructura y normativa, como en su campo de actuación. Esto obliga a los distintos Estados a realizar constantes cambios encaminados hacia una mejora en la eficiencia, ya sea reformando las organizaciones encargadas de la Administración Tributaria o mediante modificaciones legislativas que conllevan a una constante redefinición de la estructura tributaria
- 2) Las divergencias en los niveles de presión y esfuerzo fiscal pueden tener implicaciones sobre las decisiones de localización, y por tanto, de crecimiento

económico de los países, en un contexto de fuerte integración económica y globalización, lo que puede llevar a generar distorsiones en los mercados. Por ello, los sistemas fiscales estatales deben tender a la simplificación, ser transparentes, y con el mayor grado de homogeneidad y coordinación posible. En definitiva, el objetivo ha de ser el alcance del mayor grado de convergencia posible entre los Estados miembros, lo que se ha evaluado en la primera parte de esta tesis.

- 3) Desde una perspectiva nacional, el análisis se ha llevado a cabo por una doble vía. Por un lado, se considera relevante poner de manifiesto la distorsión existente en lo que se refiere a la obtención de recursos tributarios por parte de los sistemas de financiación autonómicos, derivado de una inadecuada configuración formal de los impuestos, y por otra parte, es preocupante el análisis de la eficiencia que muestran las distintas delegaciones especiales que conforman la estructura periférica del órgano encargado de la gestión de tributos en España, la Agencia Tributaria”.

Dentro de los trabajos de investigación que se formularon a nivel nacional, se han podido recabar los siguientes:

La tesis de (Choqueña, 2018) titulada: “La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Ite”, sustentada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en la que se arribaron a las siguientes conclusiones:

- 1) “La administración tributaria en la Municipalidad Distrital de Ite, año 2013, por parte de los funcionarios, es poco adecuada, debido a que la planificación, coordinación, ejecución y el control del proceso de recaudación tributaria, así como la fiscalización tributaria, es poco adecuada.

- 2) La percepción del contribuyente con respecto a la atención de la administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Ite, año 2013, es poco positiva, debido a que los servicios de asesoramiento y orientación en asuntos tributarios, atención de solicitudes o problemas de temas tributarios, así como las notificaciones a los contribuyentes sobre los tributos pendientes de pagos, son poco adecuados.
- 3) El nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Ite, año 2013, es baja”.

Así también se referencia la tesis de (Alata, 2016), titulada: “Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Puno – período 2012”, desarrollada en la Universidad Nacional del Altiplano, en la que su autora arriba a las siguientes conclusiones:

- 1) “El ingreso económico de los contribuyentes; número de miembros por familia y la ubicación del predio, información al contribuyente; influyen de manera significativa sobre la variable explicada recaudación del impuesto predial que dicha importancia de estas variables es explicada por el coeficiente de determinación R^2 indicándonos que el 58% de la variación de la recaudación del impuesto predial esta explicado por las variables explicativas. Cabe señalar que no influyen significativamente la variable nivel educativo y verificación del predio sobre la variable dependiente.
- 2) La variable ingreso del contribuyente, es un factor muy importante y condicionante para ver la determinación de la recaudación del impuesto predial, en vista que presenta una tc de (7.55), y que del 100% de contribuyentes de los jefes de familia que están ubicados en el rango de 1 000.00 a 1 500.00 soles representan el 36% del total y es el más representativo.

- 3) Con los resultados alcanzados en el presente trabajo de investigación; podemos indicar que la información al contribuyente y la verificación del predio son factores controlados por la Municipalidad provincial de Puno, es decir si se descuida estas acciones, perjudicará a los ingresos de la entidad.
- 4) Las valuaciones de los predios en la ciudad de Puno constituyen una tarea altamente compleja que necesita de alguna cercanía al predio y que determina el monto de la tributación”.

También se cita a (Qichca, 2018) con tu tesis titulada: “Factores determinantes de para una adecuada evaluación de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica”, desarrollada en la Universidad Nacional de Huancavelica; en la mencionada investigación, su autora arriba a las siguientes conclusiones:

- 1) “Se determinó los factores de la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica - 2012. Debido al resultado del coeficiente de Chi cuadrado, donde el valor obtenido es 14.711 y es mayor que el valor de tabla de 9.488, y se acentúa dentro de la región de rechazo de la Hipótesis Nula (H_0), queda demostrada la Hipótesis General de la siguiente manera: Los factores cultural, social y económico determinan la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica- 2012.
- 2) Se evaluó el factor cultural en la baja recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Huancavelica - 2012. Debido al resultado del coeficiente de Chi cuadrado, donde el valor obtenido es 11.334 y es mayor que el valor de tabla de 9.488, también se acentúa dentro de la región de rechazo de la Hipótesis Nula (H_0), quedando demostrada la Hipótesis específica W 01 de la siguiente manera: El factor

cultural determina la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica- 2012.

- 3) Se evaluó el factor social en la baja recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Huancavelica - 2012. Debido al resultado del coeficiente de Chi cuadrado, donde el valor obtenido es 11.847 y es mayor que el valor de tabla de 9.488, también se acentúa dentro de la región de rechazo de la Hipótesis Nula (H_0), quedando demostrada la Hipótesis específica W 02 de la siguiente manera: El factor social determina la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica- 2012.
- 4) Se evaluó económico en la baja recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Huancavelica- 2012. Debido al resultado del coeficiente de Chi cuadrado, donde el valor obtenido es 14.081 y es mayor que el valor de tabla de 9.488, también se acentúa dentro de la región de rechazo de la Hipótesis Nula (H_0), quedando demostrada la Hipótesis específica W 03 de la siguiente manera: El factor económico determina la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica- 2012”.

En el ámbito local, se ha recaudado la tesis de (Salas, 2019) titulada: “Mejoramiento de la recaudación del impuesto predial mediante la implantación del SIAF-RENTAS-GL en la gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Satipo”, sustentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, en donde su autor establece las siguientes conclusiones:

- 1) “Antes de la implantación del SIAF-Rentas-GL, el nivel de morosidad con respecto a la emisión de valores anualmente era de 69.47%, siendo muy superior a la recaudación que el año 2010 fue de S/. 22,488.39, después de la implantación del

Sistema, se tiene una adecuada administración y procesamiento de datos, haciendo más eficiente las notificaciones que se entregan a domicilio, haciendo que los contribuyentes se apersonen a la municipalidad ya sea para actualizar sus declaraciones juradas, o en muchos de los casos para hacer efectivo el pago del autoevalúo, llegando la recaudación del Impuesto Predial el año 2011 a un monto de S/. 52,392.76.

- 2) La metodología métrica versión 3, es una aplicación muy completa para la implementación y construcción de sistemas de información, es de gran utilidad en el desarrollo de proyectos de Ingeniería de software, para el presente estudio nos ayudó para mostrar adecuadamente las actividades para la implantación, aceptación y mantenimiento del Sistema de Recaudación Tributaria Municipal.
- 3) Con la Implantación del SIAF-Rentas-GL se ha incrementado la calidad y el nivel de servicio a los contribuyentes debido al nivel de confiabilidad, exactitud y seguridad de la información, haciéndolo más accesible, completo y confiable”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La gestión administrativa municipal

2.2.1.1. Los tributos

“Uno de los elementos centrales y eje de la acción de la administración tributaria son los tributos” (p. 33), en ese sentido para (Herrera, 1999) para quién “la administración tributaria es un concepto asociado al elemento central de su ejercicio” (p. 34), esto es, los tributos los cuales son definidos como la “prestación comúnmente en dinero, que el Estado exige en su poder de imperio a los particulares, según su

capacidad económica, en virtud de una ley, y para cubrir los gastos que demanda el cumplimiento de sus fines” (p. 14).

Para (Flores, 2002, pág. 826), citando a Jarach, los tributos son “*una prestación pecuniaria coactiva a un sujeto por parte del Estado*”.

2.2.1.2. Clasificación de los tributos

Los tributos, dentro de la teoría general tributaria, se distinguen en la siguiente clasificación, según se obtiene de lo señalado por (Vielma, 2011):

a) **Impuestos:**

Los impuestos representan una de las principales fuentes de ingreso estatal, definidas como una “*prestación pecuniaria, exigida por el Estado a quienes se hayan en las situaciones consideradas por la ley como hechos imponibles, a título definitivo, sin contrapartida para la cobertura de las cargas públicas o para otros fines del Estado*” (Vielma, 2011, p. 15).

Una de las clasificaciones más utilizadas en la doctrina respecto de los impuestos es aquella que los define como

- **Directos:** “Estos impuestos son aquellos por los cuales el tributo grava de forma directa el patrimonio o la renta” (Parra, 2020, p. 33).
- **Indirectos:** “Son los que dirigen sus efectos sobre el gasto y el consumo, como es que sucede con el impuesto general a las

ventas y el impuesto selectivo al consumo” (Palacios, 2020, p. 66).

b) Tasas:

Representan en términos de (Vielma, 2011) “una clase de impuesto mixta, ya que significan una facultad discrecional estatal, por la cual este responde con una contraprestación al pagante de la tasa” (p. 11) y cuyo objeto se dirige hacia “*la cobertura del costo del servicio, y su afectación o destino una vez cobrado o recaudado, es el mismo servicio de que se trate, ejemplo, peajes, los servicios de correo, telégrafo, agua, aseo urbano, etc.*” (p. 14).

c) Contribuciones especiales:

Representan “una prestación de carácter obligatorio en relación de beneficios individuales o de grupos sociales, que se derivan de obras o gastos públicos, como es el caso de los programas sociales que los sustentan” (Palacios, 2020, p. 66).

2.2.1.3. Elementos de la administración tributaria

Dentro de la administración tributaria, según distingue la teoría, como por ejemplo (Revilla, 2018), se establecen los siguientes elementos:

a) Elementos políticos:

“Son elementos de medular importancia, ya que inquietan la presencia de un apoyo explícito y real a la Administración Tributaria que se deriva de las máximas autoridades nacionales, como son, por ejemplo, los poderes del Estado como el poder ejecutivo o legislativo” (Parra, 2020, p. 66)

Las formas en las que estos apoyos se configuran, pueden ser, según indica (Revilla, 2018):

- “Rápida tramitación de Decretos o Resoluciones reglamentarias;
- No participación en asuntos técnicos tributarios que afecten en forma directa a contribuyentes determinados;
- Asistencia a la realización de algún operativo de control tributario como apoyo explícito y directo a las acciones que se realizan, transmitiendo una señal de seriedad e inflexibilidad con relación a este tema; y
- Pronunciamiento de apoyo a la gestión de la Administración Tributaria en actos políticos y reportajes periodísticos”. (pág. 3)

En ese sentido,” la noción cooperativa que se prevé desde los elementos políticos, instan también a que exista un tratamiento equitativo respecto de la ley tributaria en nuestro país” (Fuenzalida, 2020, p. 99), lo cual significa que *“cuando alguien goza de inmunidad para que no se le aplique la ley, esto trasciende e induce a otros al no pago del tributo”* (Revilla, 2018, p. 3).

b) Elementos legislativos:

“Los elementos legislativos de la administración tributaria regulan los aportes de los agentes económicos, los cuales deben de ser razonables” (Palacios, 2020, p. 77). Una política jurídica tributaria que vaya en contrario, “*da paso a la excusa de que una presión tributaria excesiva induce a la evasión. [Lo que provoca una inhibición de] la competencia entre agentes económicos formales e informales; [de modo que, la legislación tributaria] debe contener procedimientos ejecutivos que permitan combatir la evasión y defraudación comprobadas*” (Revilla, 2018, p. 5).

En ese sentido, “con el fin de poder evitar la evasión tributaria, la norma fiscal ha de ser razonable, buscando un equilibrio justo entre la presión tributaria y la defensa del contribuyente” (Prado, 2019, p. 67).

En ese sentido, “la norma tributaria, ha de incluir aquellas consecuencias penales para defraudaciones fiscales debidamente comprobadas” (Aguirre, 2020, p. 77).

c) Elementos de planificación:

“La actividad primordial de la administración tributaria debe de definirse en un plan estratégico cuya divulgación debe de ser óptima e idónea, debiendo de establecer este los principales objetivos que se ha de intentar lograr” (Parra, 2020, p. 77).

En ese sentido, menciona (Revilla, 2018) que, “con el objeto de complementar el plan estratégico debe hacerse un programa que contenga las tareas a realizar para lograr los objetivos propuestos” (p. 99).

d) Elementos estructurales:

Dentro de los elementos estructurales de la administración tributaria, se suceden una serie de funciones importantes; siendo estas, como indica (Revilla, 2018):

- Registro de Contribuyentes;
- Recaudación;
- Fiscalización;
- Cobranza Coactiva; y
- Representación en juicios contenciosos.

2.2.1.4. La recaudación tributaria

a) Antecedentes históricos:

El recaudador, en palabras de (Bravo, 2003) “*cumplió un rol y seguirá cumpliéndolo en el Perú porque el erario depende mucho del Estado, cuyo vínculo con el pueblo es estrecho. En esa relación, lo esencial del recaudador es que su objetivo principal es captar más rentas*” (p. 100).

En ese sentido, “con la recaudación de impuestos, el Estado se encarga de dar a la sociedad las necesidades públicas que esta requiera. Dicho de otra manera, la tributación es importante para que el país siga mejorando en diferentes ámbitos” (Fonseca, 2020, p. 77).

Los tributos “son prestaciones, hoy por lo regular en dinero, al Estado y demás entidades de derecho público, que las mismas reclaman en virtud de su poder coactivo, en forma y cuantía determinadas unilateralmente y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades colectivas” (Prado, 2020, p. 77).

De este modo, indica (Bravo, 2003), “el impuesto es una prestación tributaria obligatoria y el presupuesto es una responsabilidad del Estado para cubrir los gastos públicos. Los obligados al pago de tributos son las personas naturales, personas jurídicas, sucesiones indivisas, sociedades conyugales que realicen actividades económicas en el territorio nacional, entre otros” (p. 21).

Haciendo una breve historia sobre la recaudación en el Perú, se dice que “durante el tiempo que estuvo vigente el imperio de los incas, estas labores se encontraban a cargo de oficiales. En el virreinato, los oficiales reales efectuaron dicha labor, conjuntamente con el personaje más controvertido, el cacique, nombre que fue impuesto por los españoles en reemplazo del denominado curaca, que eran jefes de grupos indígenas” (Fuentes, 2020, p. 77).

Posteriormente, “en la etapa republicana la responsabilidad recayó en los subprefectos, quienes tuvieron el encargo de cobrar las principales

contribuciones, trabajo que también fue complementado por los gobernadores en algunas provincias” (Garrido, 2020, p. 78).

Antes de ser conocidos como subprefectos, “por mandato de la Constitución de 1826, se les denominó intendentes por medio de la Carta Magna de 1823. Ellos conformaron una primera etapa durante la República, es decir de 1821 a 1895. Los subprefectos no solo eran meros cobradores, sino también oficiaron de pagadores de sueldos, asignaciones y pensiones” (Castiglioni, 2020, p. 77).

En la segunda época, desde 1895 a 1946, “con la aparición de sociedades, destacando la Caja de Depósitos y Consignaciones y el Departamento de Recaudación, apareció el empleado recaudador que más tarde integra el Banco de la Nación desde 1966” (Velarde, 2020, p. 99).

b) Concepto:

La recaudación es definida “como la función pública que tiene por objeto procurar el ingreso en el Tesoro Público de los tributos previamente liquidados” (Palacios, 2020, p. 88).

Así pues, representa “el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de las deudas y sanciones tributarias y demás recursos de naturaleza pública” (Prado, 2020, p. 77).

2.2.1.5. El impuesto predial

La normatividad vigente del mencionado impuesto ha sido “establecida por los artículos 8° al 20° del Decreto. Legislativo N° 776, Ley de Tributación Municipal, vigente a partir del 1° de enero de 1994” (Garrido, 2020, p. 67).

Posteriormente, dichos artículos han sido modificados por “la Ley N° 26836 publicada el 09 de julio de 1997; la Ley N° 27305, publicada el 14 de julio de 2000; la Ley N° 27616, publicada el 29 de diciembre de 2001; y la Ley N° 27647, publicada el 23 de enero de 2002. Cabe señalar que antes de la vigencia del Decreto Legislativo N° 776, el Impuesto era regulado por la Ley N°23552” (García, 2019, p. 44).

No obstante que la Ley de Tributación Municipal ya tiene varios años de vigencia, a la fecha, lamentablemente, “aún no han sido publicadas las normas reglamentarias del Impuesto y, para suplir este vacío, se continúa utilizando el Reglamento del Impuesto al Valor del Patrimonio Predial, aprobado por Decreto Supremo N° 148-83-EFC, en lo que no se oponga al Decreto Legislativo N° 776” (Barrantes, 2020, p. 66).

a) Concepto:

El Impuesto Predial “es un tributo de periodicidad anual que se aplica al valor de los predios urbanos y rústicos, en base al valor de autoevalúo; se consideran predios a los terrenos, las edificaciones (casas, edificios, etc.) e instalaciones fijas y permanentes (piscina, losa, etc.) que constituyen partes integrantes del mismo, que no puedan ser separados sin alterar, deteriorar o destruir la edificación” (Garrido, 2020, p. 66).

Para uniformizar la aplicación del Impuesto por parte de las administraciones tributarias municipales, “se definen predios a efectos del Impuesto, distinguiéndose entre predio urbano y predio rústico e instalaciones fijas y permanentes, con la finalidad de aclarar el alcance de los mismos. Base Legal: Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, aprobado por Resolución Ministerial N° 469-99-MTC/15.04, Ley de Tributación Municipal aprobada por Decreto Legislativo N° 776 Decreto Legislativo N° 952, publicado el 3 de febrero de 2004” (Garrido, 2020, p. 13).

b) Características del impuesto predial:

- **Hecho imponible:**

“Es el ejercicio del derecho de propiedad de una persona natural, persona jurídica, sucesión indivisa u otro sujeto de derecho sobre un predio” (García, 2020, p. 69).

- **Sujeto pasivo:**

“Son las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza, considerándose excepcionalmente también sujeto pasivo del impuesto a los titulares de concesiones otorgadas al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PC” (Prado, 2019, p. 55). Cuando la existencia del propietario no pudiera ser determinada, “son sujetos obligados al pago del impuesto, en calidad de responsables, los poseedores o tenedores, a cualquier título, de

los predios afectos, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes” (Montes, 2019, p. 43).

- **Base imponible:**

“Está constituido por el valor total de los predios del contribuyente ubicados en cada jurisdicción distrital, que es determinado de acuerdo a los valores arancelarios de terrenos y valores unitarios oficiales de edificación vigente al 31 de octubre del año anterior, y a las tablas de depreciación por antigüedad y estado de conservación, aprobado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento” (Garrido, 2020, p. 86).

- **Inafectación:**

“Es de tipo legal y constituye una lista de todos aquellos casos que por disposición expresa de la Ley no se encuentran afectos al pago del Impuesto, ello equivale a decir que por mandato de la propia Ley se ha determinado su exclusión del ámbito de aplicación del Impuesto Predial, art. 17° de la Ley de Tributación Municipal” (Montes, 2019, p. 64).

- **Exoneración:**

“Es la acción mediante el cual una persona se ve liberada de asumir cierta responsabilidad y/u obligación tributaria por mandato expreso, dado que no correspondería por algún motivo” (Palacios, 2020, p. 88).

- **Deducción:**

“Es el beneficio otorgado a los pensionistas y persona adulta mayor no pensionista que cumplan con los requisitos establecidos en el art. 19° del TUO de la Ley de Tributación Municipal, y al Decreto Supremo N° 401-2016-EF” (Puente, 2019, p. 82).

c) Sujetos presentes en el impuesto predial:

- **Los contribuyentes:** Son aquellas personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.
- **Responsables:** Son los deudores, se clasifican en:
 - **Solidario:** “Los copropietarios son deudores solidarios al del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse el pago a cualquiera de ellos, sin perjuicio del derecho de repetir contra los otros copropietarios en proporción a su cuota parte” (Bernardo, 2011, p. 39).
 - **Sustitutos:** “Si la existencia del propietario no puede ser determinada, son responsables del pago de Impuesto Predial los poseedores o tenedores, a cualquier título, de los predios afectados, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes. El carácter de sujeto del Impuesto se atribuirá con arreglo a la situación jurídica configurada al 1° de enero del año a que corresponda la obligación tributaria. Asimismo, cuando se efectúe cualquier transferencia durante el ejercicio, el adquirente asumirá la condición de

contribuyente a partir del 1° de enero del año siguiente de producido el hecho” (Puente, 2019, p. 66).

- **Sujeto activo:** “Son aquellos autorizados para la recaudación de los impuestos de los bienes prediales, acto que recae en las municipalidades distritales donde se encuentra ubicado el predio. Base Legal: Art. 8°, 10 y Art. 20 Del Decreto Supremo N° 156-2004-EF” (Gonzaga, 2019, p. 75)

d) Cálculo del impuesto predial:

El impuesto se calcula sobre el valor total de los predios del contribuyente ubicados en cada jurisdicción distrital. “A efectos de determinar el valor total de los predios, se aplicarán los valores arancelarios de terrenos y valores unitarios oficiales de edificación vigentes al 31 de octubre del año anterior y las tablas de depreciación por antigüedad y estado de conservación, que aprueba anualmente el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento mediante Resolución Ministerial” (Valverde, 2020, p. 64).

Las instalaciones fijas y permanentes serán valorizadas por el contribuyente de acuerdo con la metodología aprobada en el Reglamento Nacional de Tasaciones y utilizará una depreciación según antigüedad y estado de conservación. “Dicha valorización está sujeta a fiscalización posterior por parte de la municipalidad respectiva. En el caso de terrenos que no hayan sido considerados en los planos básicos arancelarios oficiales, el valor de los mismos será estimado por la municipalidad distrital respectiva o, en defecto de ella, por el contribuyente, tomando

en cuenta el valor arancelario más próximo a un terreno de iguales características” (Prado, 2020, p. 77)

2.2.2. Servicios públicos

Los especialistas (Guinart, 2003) han reconocido las siguientes características de los servicios públicos:

- a) “La regularidad del servicio público estriba en que su prestación no se realiza de manera arbitraria o caprichosa, sino que está sujeta a una regulación específica, es decir, sometida a una precisa normativa jurídica que la regula” (p. 111).
- b) Continuidad: “Sin duda, el carácter jurídico esencial por antonomasia del servicio público es la continuidad: ésta no debe interpretarse en su significado literal de absoluta no interrupción, sino en el contexto de la necesidad de carácter general que se encarga de satisfacer un servicio público dado” (p. 66)

Entonces habrá de entenderse por continuidad, “la oferta permanente, y correlativa posibilidad constante, de usar un servicio público dentro de los horarios y bajo las condiciones predeterminadas de manera expresa en las normas que lo regulan. Ahora bien, en relación a la posibilidad o no de su paralización o suspensión, hay que tener presente si el régimen que lo regula se refiere a la continuidad absoluta o a la continuidad relativa” (Fuenzalida, 2019, p. 77).

Se hará referencia a la continuidad absoluta “cuando la necesidad colectiva que cubre el servicio público no admite que el mismo sea interrumpido; en tanto

que se tratará de continuidad relativa cuando el servicio público se presta en determinadas oportunidades” (García, 2015, p. 77).

Por ello es que para asegurar “la continuidad en la prestación del servicio público han sido consideradas situaciones que pudieran llegar a afectar su efectiva prestación, como es la reglamentación del derecho de huelga y la restricción del lock-out patronal o paro de los empleadores o patronos; la prohibición de la ejecución forzosa de los bienes afectados a un servicio público, entre otros” (Salcedo, 2019, p. 77).

Sin embargo en ocasiones “el servicio público se interrumpe por causas totalmente imputables a quien tiene encomendada su prestación – sea el Estado o un particular a través de concesión, licencia o autorización; entre estas causas destacan: la deficiencia en el mantenimiento u operación, el abandono del servicio (cuando por ejemplo el concesionario muere – en caso de ser persona natural –“ (Barral, 2018, p. 37), desaparece o renuncia expresa o tácitamente sin la aceptación del concedente) o la quiebra de su concesionario. En estos casos el Estado debe actuar de inmediato para restablecer el servicio a la brevedad posible.

c) **Obligatoriedad:** “Se refiere al deber del Estado de asegurar su prestación mientras perdure la necesidad de carácter general que está destinado a satisfacer, como la obligación del prestador del servicio a proporcionarlo en tanto subsista dicha necesidad si no hay un plazo establecido y el servicio está a cargo de la Administración Pública o, si está a cargo de particulares, durante el plazo señalado en la concesión o permiso” (Gonzaga, 2019, p. 62). En este sentido la obligatoriedad consiste en el deber que pesa sobre quién debe prestarlo. La falta de prestación debe ser sancionada.

d) Adaptabilidad: “La adaptabilidad o llamada también mutabilidad referida al servicio público consiste en la constante posibilidad de modificar su regulación en aspectos vinculados al prestador del servicio, al usuario o a ambos, en aras de corregir deficiencias o de incrementar la eficiencia, la seguridad y las condiciones del servicio o de aprovechar los adelantos tecnológicos” (Barral, 2019, p. 64). Por ello es que el servicio público debe estar en constante cambio y adaptación de acuerdo a las nuevas necesidades que vayan surgiendo en la población, para su oportuna y adecuada satisfacción.

e) Permanencia: “Respecto a esta característica del servicio público, hay quienes la entienden como equivalente a la obligatoriedad o como una faceta de la continuidad; en todo caso, consiste en la obligación de mantener la prestación del servicio mientras subsista la necesidad de carácter general que pretende satisfacer y motiva su instauración, porque el Estado tiene la obligación de velar por el bienestar de su población” (Palacios, 2020, p. 63).

f) Gratuidad: “Algunos autores han sugerido la gratuidad como uno de los caracteres esenciales del servicio público; no obstante, no puede considerarse como tal porque cuando dicho servicio queda a cargo de particulares, indudablemente está involucrado el ánimo o fin de lucro, por lo que, en tal caso la gratuidad es inadmisibles, así por ejemplo, vemos que si bien en las Instituciones Educativas Estatales la educación que se imparte es gratuita” (Montes, 2019, p. 69), en las que son de carácter privado, no, pues se tienen que cancelar valores para acceder a ella. Sin embargo, “de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico, si bien, la prestación de los servicios públicos es uno de los deberes primordiales del Estado, no por ello su prestación siempre es gratuita, pues en ocasiones para poder asegurar la misma es necesario que el usuario cancele una cierta cantidad

de dinero con el firme propósito de satisfacer sus necesidades, tal es el caso de servicios públicos como la luz, el agua, el teléfono, entre otros” (García, 2019, p. 65).

Para enmarcar “lo que significan los servicios públicos primero debemos hablar del Estado. Este es la organización jurídica de la Nación, el hombre lo creó con la finalidad de ordenar, centralizar, regular al pueblo y los poderes que existen en él, y así lograr el bien común o, dicho de otra manera, Estado debe interesarse por darles a todas las personas iguales condiciones de vida” (Prado, 2019, p. 43).

El Estado “es una institución como la sociedad jurídicamente organizada, capaz de imponer la autoridad de la ley en el interior de su territorio y afirmar su personalidad y responsabilidad frente a similares exteriores, anunciando los elementos esenciales del Estado (pueblo, territorio y soberanía) que examinaremos más adelante y que corresponde a la visión moderna de esta institución fundamental” (Garrido, 2020, p. 55). Entonces si el Estado “es una institución que permite organizar a la nación, imponiendo su autoridad a través de las normas, debe permitir que las personas que en él habitan, puedan tener ciertos servicios básicos indispensables” (Ruiz, 2000, p. 55).

(Cabanellas, 2003) indica que “el Estado tiene una serie de finalidades una de ellas es el bienestar común, definido como anteriormente habíamos señalado el conjunto de condiciones sociales que favorecen la existencia del ser humano y al desarrollo de sus potencialidades, así encontramos que el bien común al que nos referimos y por el cual el Estado debe velar, alude al bien social que es público, y es así porque no comprende los bienes susceptibles de ser alcanzados en forma individual sino exclusivamente social, como la seguridad, la educación, los

servicios públicos” (p. 44). Es por ello que el Estado presta algunos servicios “directamente” ejerciendo su función de promoción, a fin de evitar las molestias que surgen de las privaciones de dichos servicios.

El concepto de servicios públicos en su sentido amplio floreció en Francia, caracterizada como toda actividad realizada por la administración, por ello (Zagarra, 2006), menciona que “son todas las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creadas por la Constitución o las Leyes para dar satisfacción a las necesidades que son de interés general de manera continua” (p. 40).

Los servicios públicos señala (Barrios, 2020) son “las actividades necesarias para satisfacer necesidades públicas, pueden considerarse servicios, tal como si fuera una actividad económica por empresas privadas (bajo el perfil de la propiedad y de la gestión), que deben estar sometidas al control de agencias, estatales o federales, autónomas, especializadas” (p. 12), a fin de buscar obtener “el resultado de una conciliación entre el objetivo privado de la maximización de las utilidades de la empresa con el interés público que asegure a la ciudadanía la prestación de servicios adecuados a precio moderado” (Garrido, 2020, p. 55).

Según (Malaret, 1998), el "servicio público, que es una expresión de uso generalizado, probablemente como fruto de su utilización extra-jurídica, frecuente por lo demás en otras categorías jurídico-públicas, es, de otro lado, un mito legitimador de la acción del Estado " (p. 108); es decir, de un Estado que no quiere “limitarse a la actividad de policía o de mantenimiento del orden público, características esenciales del Estado Liberal del siglo XIX, que se convierte en un

sujeto conformador del orden social, asumiendo una posición activa en la prestación de servicios” (Montes, 2020, p. 66).

Nos dice (Meilán, 1994) que “el servicio público es el resultado jurídico de determinados compromisos ideológico-políticos, económicos y sociales bajo la exaltación del progreso que las innovaciones tecnológicas hicieron posible. Responde a un determinado entendimiento de la relación Estado-Sociedad. Y esto mismo -continúa- es lo que hoy hemos de indagar: si aquellos presupuestos permanecen o han desaparecido, o se han modificado”(p. 88).

Lo característico, entonces, de este instrumento maleable “que es el servicio público, como categoría jurídica diferenciada, es su configuración como título habilitante de potestades administrativas, o justificación de la acción del poder público en general si se prefiere” (Barral, 2020, p. 66).

(Taboada, 2018) menciona que: “los servicios públicos que ejecutan las municipalidades, orientados a mejorar las condiciones de vida de la población son: el servicio de organización del espacio físico y uso del suelo, para regular la expansión urbano y el otorgamiento de las licencias de construcción; el servicio de saneamiento, salubridad y salud, para regular y controlar el servicio de limpieza pública, el aseo e higiene en los establecimientos comerciales y lugares públicos” (p. 144); el servicio de tránsito, vialidad y transporte público, “para regular el transporte urbano e interurbano, el servicio de educación, cultura, deportes y recreación, participando en el diseño de proyectos educativos con la diversificación curricular de acuerdo a la realidad local; el servicio de abastecimiento y comercialización de productos y servicios, regular el acopio, distribución,

almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas en los mercados y establecimientos comerciales” (Prado, 2019, p. 46).

Entonces, “los servicios públicos municipales son el conjunto de actividades y subsidios permitidos, reservados o exigidos a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento de la sociedad, y, en última instancia, favorecer la realización efectiva del desarrollo personal, económico, la igualdad y el bienestar social. Suelen ser servicios esenciales, ya que los costos corren a cargo de los contribuyentes a través del Estado (gasto público)” (Palacios, 2020, p. 66).

Tienen una presencia especialmente significativa “en los países de economía mixta que siguen modelos político económicos como el Estado social o Estado del bienestar. Genéricamente, un servicio esencial es una actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad básica del conjunto de la sociedad, sin malgastar los recursos públicos”.(Taboada, 2018, p. 66).

La idea de servicio público es, a diferencia de lo que acontece con las categorías del contrato y el dominio público que aparecen en el Derecho Romano, relativamente reciente. No comenzó como una "idea definida y clara que pudiera estar incluida en una definición legal, doctrinal o jurisprudencial, sino, por el contrario, como una especie de omnipresencia en la actividad administrativa, una categoría jurídica des categorizada, un ente ubicuo y que cada uno interpretaba a su capricho", sino que es una idea que solamente fue posible una vez creado el Estado Moderno, consolidado sobre la base de su soberanía. (Baldo, 2015)

(Reyna & Ventura , 2015) señalan lo siguiente: “el artículo 1 de nuestra Constitución señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado, lo cual se logra, en parte, mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos” (p. 50).

A partir de allí, se desprende que los "servicios públicos" son las actividades “asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o las leyes, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general. bien sea en forma directa, mediante concesionario, o a través de cual quiere otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda” (Montes, 2019, p. 66).

Cuando se dice que “son actividades, entidades u órganos públicos o privados, se refiere esta expresión a los servicios públicos, en sentido material; vale decir, toda tarea asumida por una entidad pública, bien se trate del Estado en sí, de los gobiernos regionales, los gobiernos locales personas jurídicas de derecho público de carácter territorial o prestados a través de entes descentralizados” (Cornejo, 2018, p. 63), funcionalmente: institutos autónomos, “empresas del Estado, fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado (entes no territoriales). No obstante, cabe decir que el servicio público también puede ser prestado por particulares conforme al orden jurídico pertinente” (Flores, 2019, p. 55).

Los servicios públicos, entonces, “son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del público a cambio de una contraprestación tarifaria,

sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores” (Montes, 2019, p. 56).

Estos servicios tienen por objeto “la producción de bienes y actividades dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer las necesidades de una comunidad, no sólo en términos económicos, sino también en términos de promoción social. promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de un país” (Velarde, 2020, p. 55).

Según (Chunga, 2018) “son las actividades asumidas por las entidades públicas del nivel central, regional y local creadas por la constitución o las leyes para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades, que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesiones o a través de cualquier otro medio, con sujeción a un régimen de derecho público” (p. 92).

2.2.1.6. Teorías de prestación de servicios públicos

(Barrera, 2014), explica que “el Estado en sus niveles de Gobierno Central, Regional y Local tiene la obligación de prestar determinados servicios públicos para satisfacer las necesidades, requerimientos y demandas de sus ciudadanos como usuarios, para el efecto deben utilizar estrategias que hagan posible la recaudación de fondos que van a servir de soporte para la prestación de dichos servicios en aspectos básicos como salud, educación, vivienda, transporte, energía, agua y desagüe, seguridad y otros servicios sociales” (Paredes, 2020, p. 34), para cumplir dichos propósitos “deben utilizar mecanismos para el uso óptimo de los recursos financieros recaudados mediante el uso de herramientas de gestión moderna como lo es el Presupuesto Público” (Montes, 2020, p. 66).

(Castro, 2014) sostiene que “el Estado es el ente que está obligado a lograr el bienestar de sus ciudadanos, para el efecto debe procurar prestar servicios de calidad a sus usuarios para satisfacer sus necesidades, estableciendo escenarios que procuren la participación ciudadana, orientar la conducta, aptitud y actitud para modificar su conducta y comportamiento” (p. 35), ya que para brindar dichos servicios “se necesitan contar con los recursos financieros que justamente son recaudados cuando los ciudadanos cumplen con sus obligaciones; debe existir un conocimiento claro y concreto del papel del Estado en sus niveles de Gobierno Central, Regional y Local cuyas actividades a través de sus entidades públicas deben estar orientadas” (García, 2019, p. 56), a utilizar de manera óptima “los recursos recaudados en la prestación de servicios de calidad, así como se debe entender la participación de los ciudadanos como usuarios para juzgar la prestación de dichos servicios cuando sienten que sus necesidades han sido satisfechas” (Garrido, 2020, p. 44).

2.2.1.7. Creación de los servicios públicos

La creación de los servicios públicos “procede por disposiciones de la Constitución Política o por previsiones de ley. Crear un servicio público significa que el Estado ha decidido suministrar prestaciones directa o in directamente a la colectividad, bien sea que el Estado asuma la administración, la gerencia o el manejo de una actividad para satisfacer de manera regular y continua” (Barral, 2020, p. 39) cierta categoría de necesidades de interés colectivo teniendo la iniciativa y el control sobre esta prestación a cargo de las particulares.

(Hamdan, 2001) nos dice sobre la creación de un servicio público: "habrá servicio público siempre que la administración satisfaga necesidades de interés

general, mediante el procedimiento del servicio público, que implica un régimen jurídico especial de derecho público" (p. 24).

Para la creación de los servicios públicos “deben tomarse las previsiones legales pertinentes a fin de prever en la Ley del Presupuesto General de la República, en leyes especiales y ordenanzas regionales y municipales, las partidas necesarias para su organización y funcionamiento ininterrumpidos” (Fuentes, 2020, p. 66).

2.2.1.8. Características de los servicios públicos

Según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden compendiarse así:

- “Son actividades en las cuales no siempre hay competencia, y normalmente están sujetas a regulación gubernamental en pro de la protección del interés público.
- Algunos servicios públicos pueden funcionar de modo más eficaz como monopolios (como el agua y desagüe); sin embargo, esto ha ce que la contribución de los monopolios de servicios públicos al bienestar general sea en muchos casos compelida mediante regulaciones más que voluntarias.
- La regulación de estos servicios proviene del interés público por sus actividades, y se traduce principalmente en control tarifas y servicios.
- Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua, para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
- A menudo hay conflicto entre el interés público y privado en lo que respecta a los servicios públicos. Esto se debe a la diferencia entre el objetivo principal

entre las empresas privadas (maximizar sus utilidades) y el del interés público (servicio adecuado al precio más bajo posible).

- La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro, se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
- Su prestación puede ser hecha tanto por un organismo público como por particulares, pero su bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente”. (Reyna & Ventura , 2015, p. 31)

A estas características esenciales se suman otras características propias del servicio público las cuales son:

- “Son o deben ser CONTINUOS: el servicio debe prestarse toda vez que la necesidad que cubre se haga presente. Dicha continuidad puede ser absoluta cuando el servicio se presta ininterrumpidamente, como es el caso de la energía eléctrica, el agua, el teléfono, etc. También puede ser Relativa según el servicio que preste en determinados momentos, tal es el caso del servicio de bomberos” (Velarde, 2020, p. 49).
- Son o deben ser REGULARES: “el servicio debe prestarse conforme a reglas preestablecidas, lo cual genera un margen de previsibilidad en su prestación acorde a las necesidades del mismo. Dichas reglas previas hacen referencia a horarios, turnos, restricciones, costos, requisitos, zonificaciones, etc.” (García, 2019, p. 34).
- Son o deben ser UNIFORMES: “el servicio debe prestarse por igual a toda la población que lo necesite. Es el derecho de exigir y recibir el servicio en

igualdad de condiciones, sin discriminación ni privilegios. Es una de las formas en que el Principio Constitucional de igualdad ante la ley se manifiesta en el derecho administrativo” (Garrido, 2020, p. 66).

- Son o deben ser GENERALES: “el servicio se establece para la satisfacción de una necesidad general o colectiva, y no para la atención de sólo un determinado grupo humano. Lo importante es la necesidad y quien la tenga” (García, 2019, p. 69).
- Son o deben ser OBLIGATORIOS: “ya que la noción de servicio público parte de la razón de ser del Estado, el cual debe servir al bien común, razón que, corresponde con el derecho que tienen los usuarios para exigir al Estado, cuando sea necesario” (Garrido, 2020, p. 77).
- Son o deben ser EFICACES: “el objeto de todo servicio público es el descubrir necesidades y, en esa forma, promover mejores niveles de vida para los usuarios. En ese sentido, los usuarios tienen también el derecho de exigir una buena calidad de la prestación”. (Pomed, 2000, p. 55).

2.2.1.9. Clasificación de los servicios públicos

En doctrina existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos:

- “Esenciales y no esenciales; son aquellos que de no prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado: seguridad, educación, salud. Los no esenciales; a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.

- Permanentes y esporádicos; los primeros son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos; su funcionamiento o prestación es de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.
- Desde el punto de vista de la naturaleza de los servicios, éstos se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales; estos últimos específicamente referidos a las actividades de comercio, bien sea de servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.
- Servicios públicos obligatorios y optativos. Los primeros los señalan como tales la Constitución y las leyes, y son indispensables para la vida del Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.
- Por la forma de prestación de servicio: directos y por concesionarios u otros medios legales. En los primeros, su prestación es asumida directamente por el Estado (estatales, regionales, municipales, entes descentralizados). Por concesionarios: no los asume directamente el Estado; prestan a través de concesionarios”. (Reyna & Ventura , 2015, p 77).

2.2.1.10. Los servicios públicos en el Perú

Por el expediente 34-2004-PI/TC el Pleno del Tribunal Constitucional, en su fundamento número 40, señala “la existencia de una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, en grandes rasgos, a un servicio como público y en atención a los cuales, resulta razonable su protección como bien constitucional de primer orden y actividades económicas de especial promoción para el desarrollo del país. Estos son: a) Su naturaleza esencial para la comunidad. b) La necesaria

continuidad de su prestación en el tiempo. c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un estándar mínimo de calidad. d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad, es así como el Tribunal Constitucional ha establecido las características de un servicio público” (p. 40).

2.2.1.11. Actividades que continúan siendo servicios públicos

En Perú las actividades que aún se mantienen como servicios públicos a cargo del Estado Peruano son:

- “En el ámbito domiciliario, se encuentran los servicios de, residuos y desechos sólidos, agua potable importante ya que el agua suministrada es potable, gracias al control de sanidad que se realiza, electricidad, gas doméstico, acueductos y alcantarillados,
- En el ámbito de educación, se encuentran los servicios de militar, especial, pública, privada.
- En el ámbito de telecomunicaciones, están los servicios de telefonía fija, telefonía celular, televisión, radiodifusión, internet.
- En el ámbito de transportes, se encuentran los servicios de vialidad pública, otorgamiento de licencias, permisos, matriculación, certificados.
- En el ámbito de servicios de cementerio y servicios funerarios, en el ámbito de energía, y otros. Los mencionados son los servicios públicos en los cuales el Estado aún mantiene de cierta manera la titularidad” (Cavero, 2018, p. 134).

2.2.1.12. Niveles de calidad de servicios públicos

Para (Rivera, 2015) “la prestación de los servicios públicos son una muestra definitiva para elevar el nivel de vida de los habitantes, esto significa que en la

medida que se incrementen los servicios se mejoraran las condiciones materiales de desarrollo de las comunidades” (p. 66).

Para (Calero, 2016) señala los siguientes niveles:

- Control de la calidad: “es la intervención por la cual el resultado de un procedimiento o de una actividad se mide para comparar los datos con los datos los objetivos propuestos. -Aseguramiento de la calidad: la dirección verifica el buen funcionamiento del proceso y de los resultados de los procedimientos para alcanzar los resultados previstos” (Garrido, 2020, p. 69).
- Administración de la calidad: “es una función de la planificación, organización, dirección, control y seguimiento de la calidad” (García, 2019, p. 99).
- Calidad total: “es una filosofía de la administración centrada en la movilización de toda organización hacia la satisfacción, es decir, la captación del cliente, y el uso de técnicas para la detección y análisis de las fallas. Podemos decir también que la calidad total es un concepto, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente” (Barral, 2020, p. 69).

2.2.3. Gestión municipal

(Ramos, 2019) indica que, en la actualidad, “hablar de calidad del servicio por sí solo, resulta ser un concepto antiguado puesto que la nueva visión de la gestión pública ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total convirtiendo al índice de usuarios felices en un factor medible la efectividad de la gestión municipal. Es innegable que no es fácil hacer cambios en instituciones como las municipalidades con arraigo en prácticas rutinarias, burocráticas y estáticas, opuestas a los principios y técnicas de la gestión de la calidad” (p. 133); pero comenzar el cambio afianzando “las capacidades de los gerentes, subgerentes, jefes de unidades y oficinas, autoridades en el uso correcto y la importancia

de los documentos de gestión en el desempeño de la gestión municipal permitiendo disminuir los índices de no aceptación de la gestión municipal, aumentar la efectividad de funciones y actividades desarrolladas por cada unidad orgánica. Entonces, la necesidad de que la plana laboral sea conformada por funcionarios, autoridades y servidores conocedores del uso y la importancia de los documentos de gestión es una necesidad prioritaria” (Barral, 2020, p. 69).

Se establece que la finalidad de las municipalidades “es la representación de la localidad, promoviendo la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción, ello le permite a la municipalidad accionar políticamente, planificando e impulsando, a través de su estructura orgánica burocrática el conjunto de acciones destinadas a brindar servicios públicos locales y fomentar el desarrollo integral y armónico de la localidad” (García, 2019, p. 99).

(Navarro. y Allpas, 2018) mencionan que la gestión municipal como tal, constituye un conjunto de estudios permite identificar sus: “i) disposición de recursos financieros o capacidad financiera; ii) ámbito organizacional; iii) ámbito relacional; iv) ámbito técnico y v) dimensión administrativa. Las condiciones y factores que influyen positiva o negativamente sobre el efecto que la gestión municipal tiene en el acceso a servicios de saneamiento son los siguientes: i) pobreza del hogar, ii) densidad poblacional del distrito, iii) urbanidad, iv) ubicación del hogar con respecto a la capital de provincia y v) nivel de organización local” (p. 13)

(Ramirez, 2017) refiere que “la gestión municipal implica el desarrollo un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno,

eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que los instrumentos de gestión, vienen a ser aquellos documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo Institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre otras” (p. 77).

Los principales instrumentos de gestión utilizados por una Municipalidad son:

- Reglamento Interno del Consejo Municipal. “Es un documento interno de vital importancia para el Concejo Municipal, el cual precisa las competencias que la Ley establece, el ámbito de las atribuciones de sus miembros, el desarrollo de las sesiones, y el funcionamiento de las Comisiones de Trabajo. Importancia Reglamento Del Consejo Municipal Regula la organización y funcionamiento del Concejo Municipal precisa las atribuciones y funciones que la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades establece para sus miembros” (Fuentes, 2020, p. 66). Establece “la correspondencia del ejercicio de las competencias, atribuciones y funciones que establece la Constitución Política del Estado, la Ley Orgánica de Municipalidades y demás normas legales que así lo expresen. Ordena el desarrollo de las sesiones de Concejo Municipal” (Garrido, 2020, p. 99)
- El Organigrama: Se trata de “un instrumento técnico de la organización 33 municipal que representa en forma gráfica y esquematizada la estructura de la Municipalidad; Puede ser considerado como una fotografía de cuerpo entero de la Municipalidad, y por tanto sujeto a la dinámica de su evolución” (García, 2020, p. 69).
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF): Se trata de un instrumento normativo de Gestión que “determina la naturaleza, finalidad, competencias, estructura orgánica de la Municipalidad; las funciones las competencias, la composición de sus órganos de que la conforman. La Municipalidad aprueba este

documento de gestión a partir de la facultad que le confiere la Ley. Nro. 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades, el decreto Supremo Nro. 043-2006-PCM que aprueba lineamientos para la elaboración y aprobación del ROF por parte de las entidades de la Administración Pública, previo diagnóstico de la organización actual de la Municipalidad e informe de cada uno de los jefes de órganos indicando estructura vigente, problemas que afronta, posibles soluciones y estructura propuesta” (Palacios, 2020, p. 69).

- El Manual de Organización y Funciones (MOF): “Es un instrumento normativo de gestión municipal que detalla y especifica las funciones que corresponde desarrollara una determinada Oficina; los órganos que comprende y sus funciones; los cargos que conforman cada órgano, sus funciones, sus líneas de autoridad y responsabilidad y sus requisitos mínimos” (Palacios, 2020, p. 66). Es decir, para el caso de las Municipalidades grandes y medianas cada Oficina, Dirección o Departamento de la Municipalidad “deberá contar obligatoriamente con su respectivo MOF. En la elaboración del MOF, Preferentemente cuando la Municipalidad es grande o mediana porque en este caso el volumen de funciones y de personal es mayor y se hace necesario desagregar con más detalle las funciones y la composición orgánica interna de cada Oficina, Dirección o Unidad” (Prado, 2020, p. 66).
- El Cuadro de Asignación de Personal (CAP): Si se tratara de ponerle un nombre más adecuado, este sería "Cuadro de Necesidades de Cargos". “El CAP es un documento de gestión municipal que prevé los cargos que una Municipalidad requiere para su normal funcionamiento en un período determinado en que rija la organización vigente. El CAP, es pues, una planificación de los cargos que necesita una Municipalidad, sea grande, mediana o pequeña” (Palacios, 2020, p. 99). Determina los cargos, a través de los cuales será posible cumplir las funciones señaladas en el

Reglamento de Organización y Funciones y las metas indicadas en los planes de trabajo. Es el punto de partida para elaborar el Presupuesto de Personal.

- El Presupuesto Analítico de Personal (PAP): “Constituye el detalle de la disponibilidad presupuestal para el pago de haberes del personal, y el monto, techos salariales y demás ligadas a pagos de obligaciones de personal. El Presupuesto Analítico de Personal (PAP), es un documento de Gestión Institucional, que considera el presupuesto del personal nombrado y contratado, en función de la disponibilidad presupuestal, conforme a la Ley” (Prado, 2020, p. 69).
- El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA): “Es el documento unificado de cada entidad de la Administración Pública que contiene toda la información relativa a la tramitación de los procedimientos administrativos que se realicen ante las distintas dependencias” (Martínez, 2020, p. 64).
- El Plan Operativo Institucional (POI): “La Planificación Operativa es la actividad que tiene por finalidad establecer las características operacionales de ejecución de los Proyectos de Desarrollo; Sirve para planificar al detalle la ejecución de los proyectos y actividades previstos en los planes. Es un instrumento indispensable de organización, en el cual se deben contemplar todos los detalles para la realización de las actividades contenidas en todo Proyecto: La formulación precisa de tareas, las unidades de medida, el cronograma, el responsable, los requerimientos y el costo total de su ejecución” (Montes, 2020, p. 55).

(Toscano y Salazar, 2020) dan cuenta que “muchas veces se confunde el término el término gestión y administración municipal a pesar que hay diferencias bien definidas; puesto que la administración municipal está integrada por funcionarios, servidores, empleados y obreros que prestan servicios en la municipalidad” (p. 144); mientras que la gestión municipal es inherente a la acción municipal; por lo que se debe entender como

“perteneiente o relacionado a la institución de gobierno local, regido por la ley y según quien ejerce la autoridad municipal, el consejo municipal es el encargado de la emisión de normas locales y de fiscalización; y la alcaldía como órgano ejecutivo, encargada de dar cumplimiento a las disposiciones del gobierno local; según lo establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades” (Montes, 2020, p. 55).

Según la Ley Orgánica de Municipalidades; en el artículo 32; se contempla que la acción municipal es representada por los servicios públicos locales, estos pueden ser de “gestión directa e indirecta siempre que sea permitido por la ley que asegure el interés de los vecinos, la eficiencia, la eficacia del servicio y el adecuado control municipal”.

Las principales herramientas que “permiten analizar la gestión municipal, están divididas en cuatro y para cada uno de ellos se establecen factores e indicadores que miden el desempeño municipal” (García, 2019 p. 44). Los componentes que se deben analizar son:

- Gestión financiera: “este componente considera dos factores de análisis, gestión financiera y nivel de eficiencia. Ambos orientados a la exploración de la capacidad de generación de recursos propios, el nivel de eficiencia y dependencia de la municipalidad con respecto a las transferencias del gobierno central” (Barral, 2020, p. 33).
- Gestión operativa (servicios públicos): “se sustenta en el enfoque del municipio como proveedor de servicios públicos. Se realiza un diagnóstico de cada uno de los siete servicios establecidos por las leyes como competencias municipales” (Montes, 2020, p. 55)

- Gestión administrativa: “esta área es importante porque apoya al logro del cumplimiento de los objetivos institucionales y se analiza considerando dos factores: organización estructural y posicional, y funcionalidad laboral” (García, 2019, p. 55).
- Gestión social (participación ciudadana): “permite determinar la capacidad instalada de la entidad para abordar el tema de participación ciudadana, nivel de compromiso de la ciudadanía con la gestión municipal e identificación de experiencia adquirida por la entidad en procesos ya desarrollados” (Montes, 2019, p. 59).

(Nieto, 2018) indica que las Municipalidades, “para que puedan cumplir con sus Competencias Municipales, que son el conjunto de Funciones atribuidas por la Constitución Política del Estado y desarrolladas en la Ley Orgánica de Municipalidades debe contar con un marco general que toda Administración Pública, tiende a decidir, libremente o no, determinados asuntos como de orden legal y de administración; como son normas legales y las competencias administrativa” (p. 88), con la finalidad de que cada Municipio se constituya en una institución de garantía; brindando bienestar a los vecinos a través de una adecuada prestación de los Servicios Públicos Locales y la ejecución de Obras de Infraestructura Local para satisfacer las crecientes necesidades de la Población.

Según (Romero, 2017) en la nueva Gestión Municipal en la actualidad, “se busca brindar servicios de buena calidad con colaboradores dinámicos y eficientes que se encuentren integrados con los gerentes capacitados para el logro de objetivos. La descentralización influye de manera progresiva en los cambios de las estructuras organizacionales de las municipalidades, mejorando los procesos de planificación, así como en las ejecuciones de actividades y proyectos de inversión pública, creando y optimizando oficinas de desarrollo económico local, que permitan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos” (p. 148).

(Armas, 2016) plantea que el concepto gestión municipal no está definido a pesar de ser de uso práctico. “La Real Academia Española define el criterio gestión simplemente como acción y efecto de gestionar o administrar. Empero, esos infinitivos no son sinónimos, ni su acción y efecto denotan el mismo objetivo. El criterio relativo a lo municipal, se entiende como perteneciente o relativo al municipio, gobernado por la Ley y según quien ejerce la autoridad municipal, el alcalde y el consejo” (p. 199).

El municipio ha de ocuparse de “la eficiencia y eficacia municipal, en tanto es la instancia que tutela la gestión y la administración de las necesidades del municipio. La gestión municipal se ocupa de guiar u orientar la detección y satisfacción de las necesidades del municipio. La administración municipal tiene como propósito la consecución de los recursos idóneos y su asignación óptima (eficiente y eficaz)” (Salas, 2020, p. 39). Así, la gestión municipal deviene en una herramienta para la administración municipal, a la vez que centinela del cumplimiento de sus deberes para con el municipio.

Para (Jimenez, 2008) la gerencia municipal consta de 4 pasos:

- Planificación: “Planificación es la que determina lo que se hará en el futuro, incluye la determinación de metas, objetivos y medios para conseguirlos. Establece pautas y elabora programas de actividades para los varios rubros de la producción de la empresa” (p. 111).
- Organización: “Es la que ayuda a suministrar los medios para que los objetivos de la empresa puedan administrarla. Agrupa en unidades administrativas las actividades necesarias para llevar a cabo los planes de trabajo y establece las relaciones” (p. 55).
- Dirección: “Es la que se refiere a guiar y conducir las operaciones diarias. Incluye la autoridad y la capacidad para mandar y hacer que la empresa marche normalmente, una coordinación y la sincronización y unificación de la acción de los grupos, para

cuyo efecto se debe tener en cuenta: simplificar la estructura de la organización, armonizar la política de la empresa con sus programas, con un buen sistema de comunicación, utilizar descripciones de trabajo e instrucciones concretas” (p. 59).

- Control: “Es el que tiene por objetivo verificar si los resultados de las operaciones o actividades corresponden a lo que se había planeado. Implica la fijación de medidas que permitan corregir los errores cometidos y cumplir mejor los planes trazados” (p. 13).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método que se utilizará en la presente investigación es el método científico, que definido por (Sabino, 2000, p. 153) es un conjunto de pasos que se siguen: *“primero, la observación que consiste en reunir o compilar ciertos hechos sobre el problema o asunto sobre el cual se investiga; segundo, el planteamiento del problema, aquí el investigador debe abordar el problema por el que se realiza la investigación; tercero la hipótesis, donde se responde anticipadamente”*.

3.2. Tipo de investigación

La presente es una investigación básica, considerando la definición que realiza (Garrido, 2012, p. 19), este tipo de investigación *“se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación básica se encuentra estrechamente vinculada con la investigación práctica, en cuanto a sus consecuencias”*.

3.3. Nivel de investigación

El nivel de la investigación de la presente es de carácter descriptivo y relacional.

El nivel descriptivo, definido por (Santiago, 2010, p. 90) como el nivel que *“describe situaciones, fenómenos o eventos, especificando sus propiedades y características tal como suceden en la realidad”*.

El nivel relacional, que para (Santiago, 2010, p. 97) *“pretende relacionar dos variables, que no necesariamente implica establecer una relación causal, sino sólo el hecho de analizar su nivel de relación existente”*.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación es de tipo no experimental, porque el investigador no manipuló deliberada o intencionalmente las variables, asimismo es de corte transversal o transeccional.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población de la presente se encuentra constituida por los pobladores del Distrito de El Tambo, que de acuerdo al INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) en su Informe del año 2019, suman la cantidad de 166 359.

3.5.2. Muestra

La muestra se encontrará constituida por 384 pobladores del Distrito de El Tambo, de acuerdo a la fórmula muestral aplicada:

$$z^2 \cdot p \cdot q \cdot N$$

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{S^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$S^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q$$

n = Tamaño de la muestra.

N = Población

z = Nivel de confianza

p = Probabilidad a favor (0.50)

q = Probabilidad en contra (0.50)

s = Error de estimación.

& = 90 %

z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

s = 0.01

REEMPLAZANDO:

$$(1.96)^2 (0.5) (0.5) (166\ 359)$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (166\ 359)}{(0.050)^2 (166\ 359 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$(0.050)^2 (166\ 359 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)$$

$$n = 59$$

Se utilizó el muestreo aleatorio simple, por el hecho de que todos los elementos de la población pueden ser parte de la muestra.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Como técnicas de investigación se utilizarán el análisis documental y la observación.

El análisis documental, que para (Lareda, 1990, p. 12) es: “una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación”.

La observación que según (Costa, 1992, p. 171) “*es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recogida implica una actividad de codificación: la información bruta seleccionada se traduce mediante un código para ser transmitida a alguien (uno mismo u otros)*”.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento de investigación que se utilizó en la presente tesis será el cuestionario.

El cuestionario para (Sota, 1991, p. 15) “*es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una*

investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cuantitativa”.

3.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y asimismo el análisis de los datos recolectados se realizó a través del programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Versión 26, con la finalidad de haberlos presentados a nivel de gráficos y haber desarrollado posteriormente su análisis e interpretación.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

- ÍTEM NRO. 01:

Tabla 1 La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	308	80,2	80,2	80,2
	Si	76	19,8	19,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana.

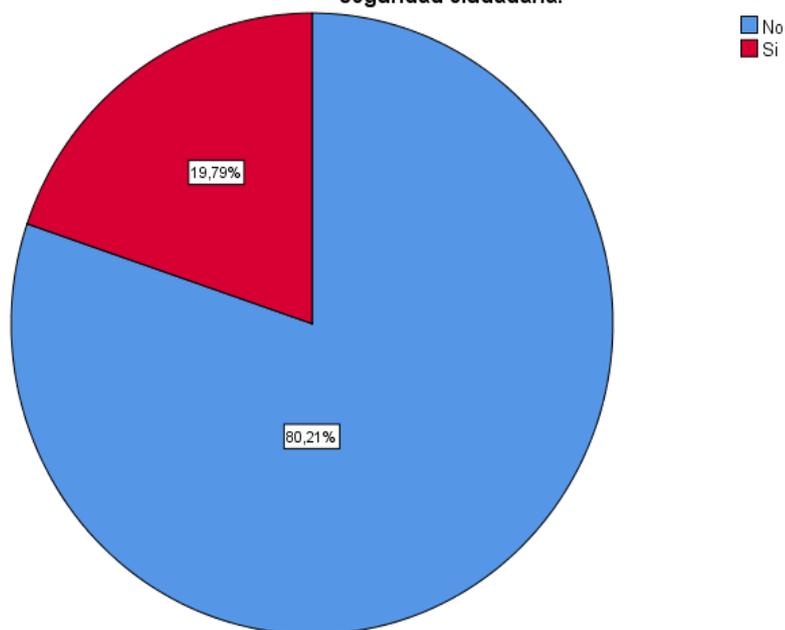


Figura 1

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad muestra preocupación por equipar fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana, el 80,21% menciona que no, el 19,79% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 02:

Tabla 2 La municipalidad realiza alianzas con la policía nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana calidad del servicio de turismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	345	89,8	89,8	89,8
	Si	39	10,2	10,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

La municipalidad realiza alianzas con la policia nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana calidad del servicio de turismo.

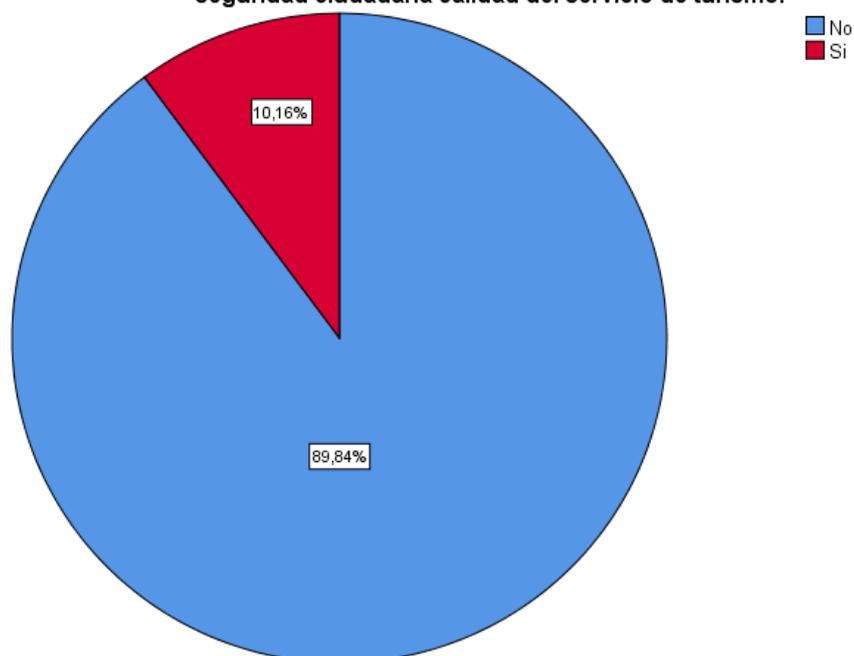


Figura 2

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad realiza alianzas con la policia nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana calidad del servicio de turismo, el 89,84% menciona que no, el 10,16% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 03:

Tabla 3 La municipalidad fomenta las actividades de turismo en la ciudad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	351	91,4	91,4	91,4
	Si	33	8,6	8,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

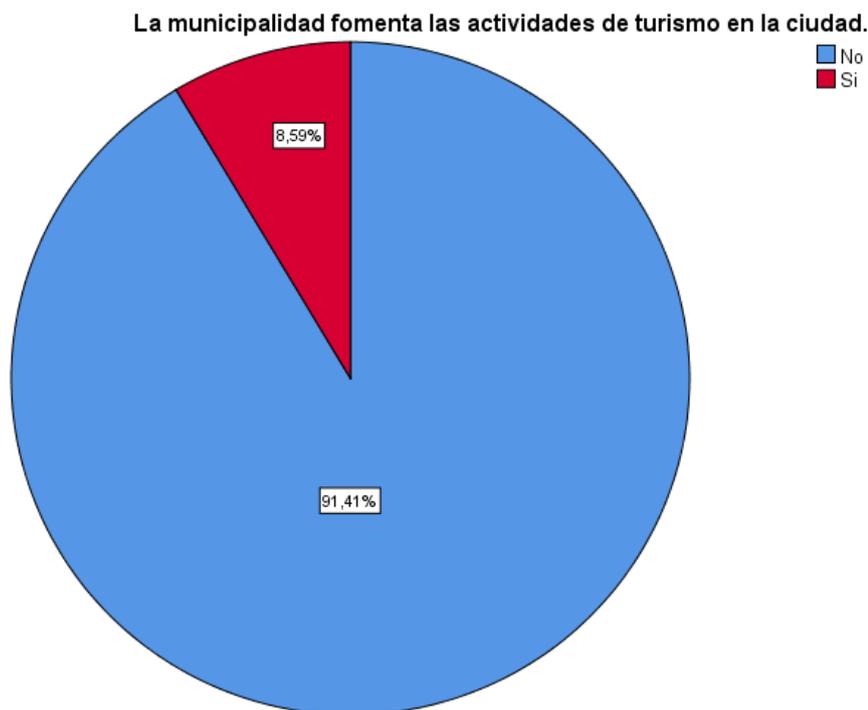


Figura 3

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad fomente las actividades de turismo en la ciudad, el 91,41% menciona que no, el 8.59% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 04:

Tabla 4 La municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	351	91,4	91,4	91,4
	Si	33	8,6	8,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

La municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad.

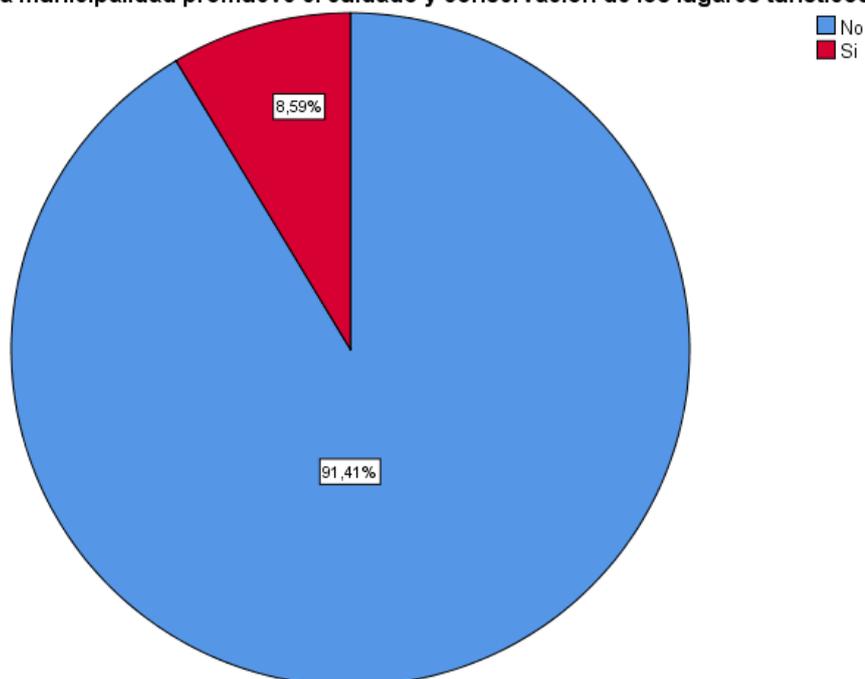


Figura 4

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad, el 91,41% menciona que no, el 8,59% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 05:

Tabla 5 La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	351	91,4	91,4	91,4
	Si	33	8,6	8,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

La municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento.

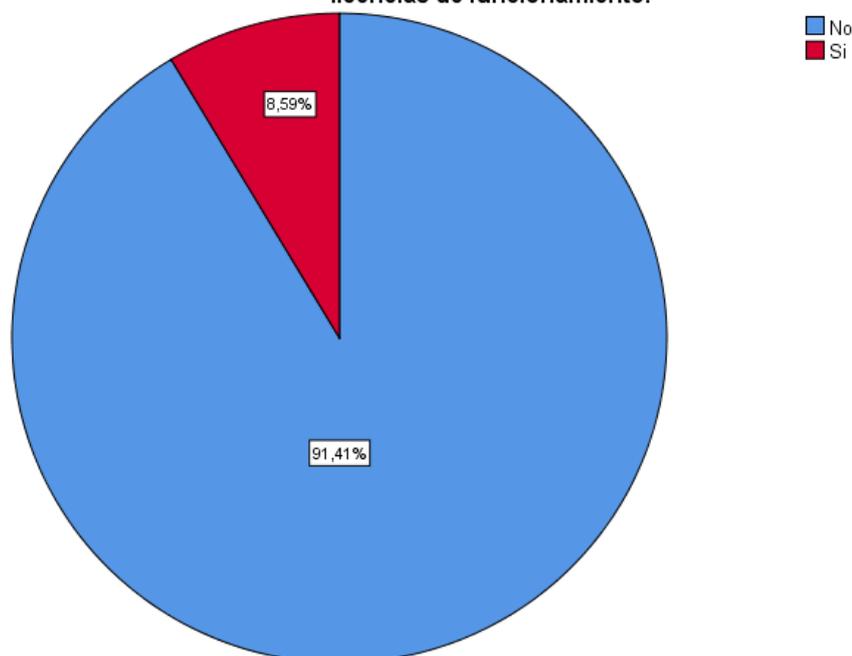


Figura 5

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad gestiona adecuadamente los servicios de comercialización verificando la existencia de licencias de funcionamiento, el 91,41% menciona que no, el 8,59% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 06:

Tabla 6 La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción servicio público de registro civil gestión de nacimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	352	91,7	91,7	91,7
	Si	32	8,3	8,3	100,0

Total	384	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción servicio público de registro civil gestión de nacimientos

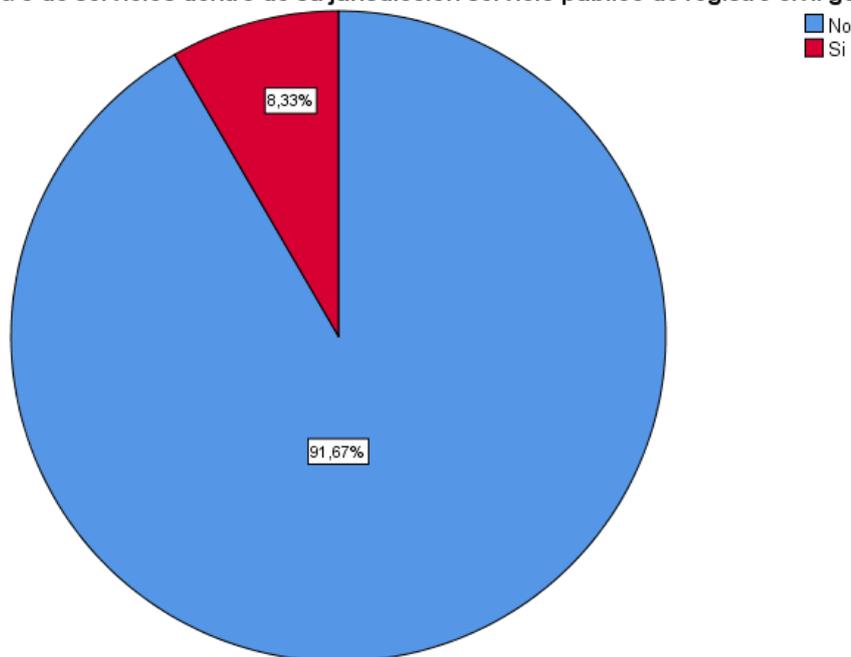


Figura 6

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción servicio público de registro civil gestión de nacimientos, el 91,67% menciona que no, el 8,33% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 07:

Tabla 7 En la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos

Válido	No	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		76	19,8	19,8	19,8

Si	308	80,2	80,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

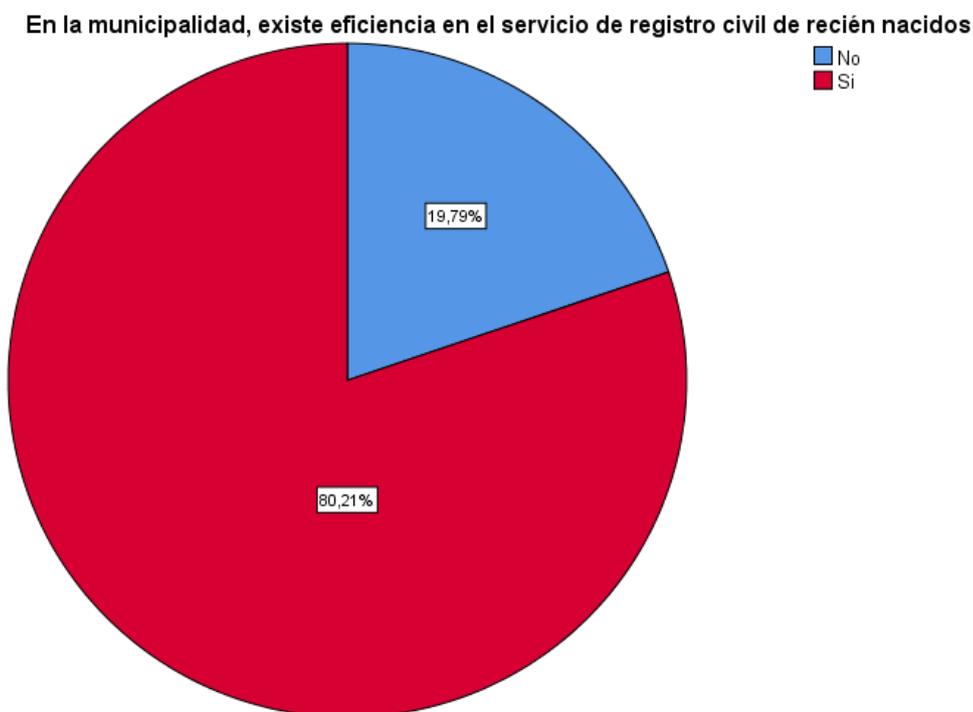


Figura 7

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si en la municipalidad, existe eficiencia en el servicio de registro civil de recién nacidos, el 19,79% menciona que no, el 80,21% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 08:

Tabla 8 La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de nacimiento con prontitud gestión de matrimonios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	76	19,8	19,8	19,8

Si	308	80,2	80,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de nacimiento con prontitud gestión de matrimonios.

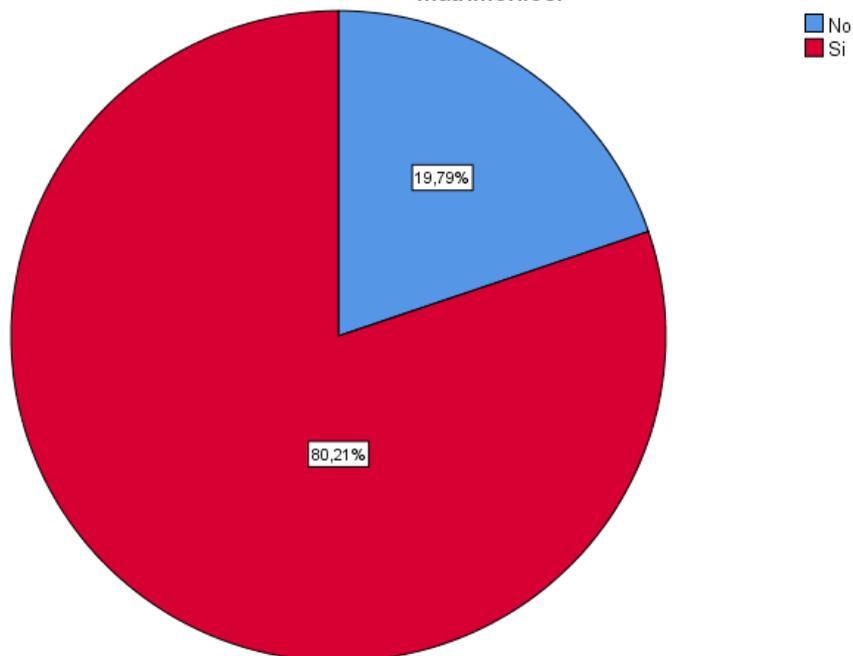


Figura 8

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de nacimiento con prontitud gestión de matrimonios, el 19,79% menciona que no, el 80,21% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 09:

Tabla 9 La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	76	19,8	19,8	19,8

Si	308	80,2	80,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

La municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar.

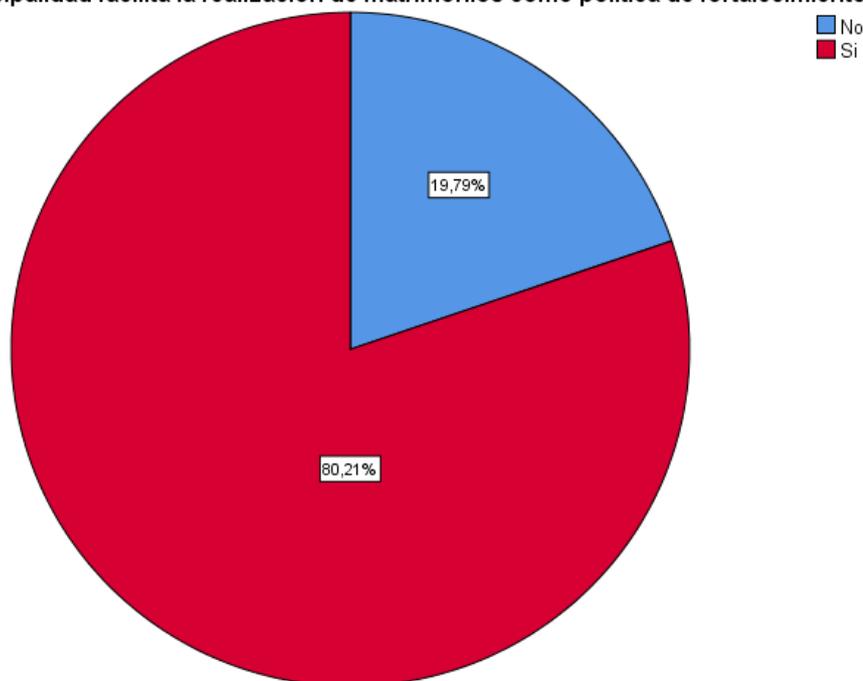


Figura 9

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad facilita la realización de matrimonios como política de fortalecimiento de la unidad familiar, el 19,79% menciona que no, el 80.21% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 10:

Tabla 10 La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud gestión de defunciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	76	19,8	19,8	19,8

Si	308	80,2	80,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud gestión de defunciones

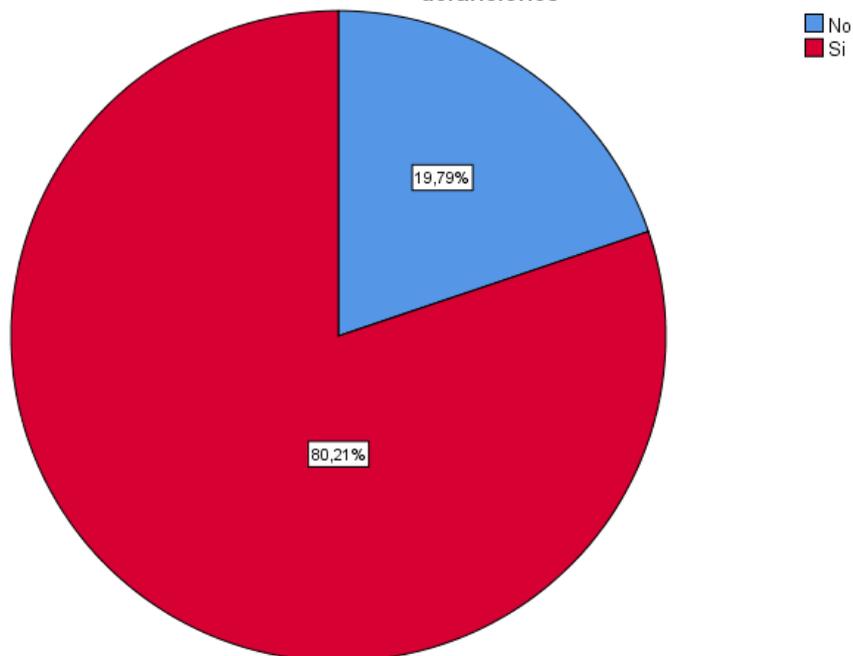


Figura 10

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de matrimonio con prontitud gestión de defunciones, el 19,79% menciona que no, el 80,21% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 11:

Tabla 11 La municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas que han perdido a un ser querido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	298	77,6	77,6	77,6

Si	86	22,4	22,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

.La municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas que han perdido a un ser querido

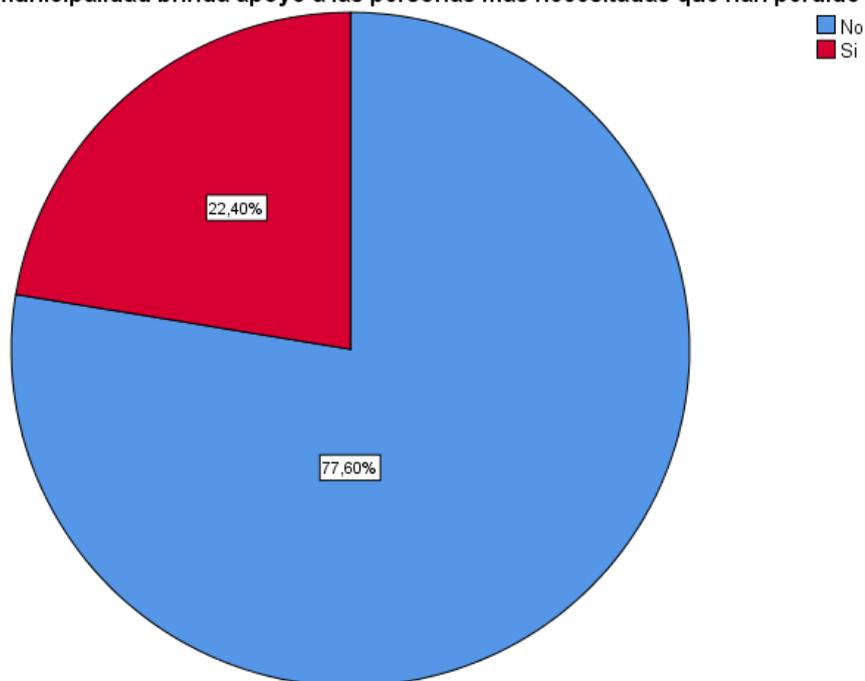


Figura 11

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas que han perdido a un ser querido, el 77,60% menciona que no, el 22,40% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 12:

Tabla 12 La municipalidad responde la solicitud de expedición de actas de defunción con prontitud.

Válido	No	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		102	26,6	26,6	26,6

Si	282	73,4	73,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

La municipalidad responde la solicitud de expedición de actas de defunción con prontitud.

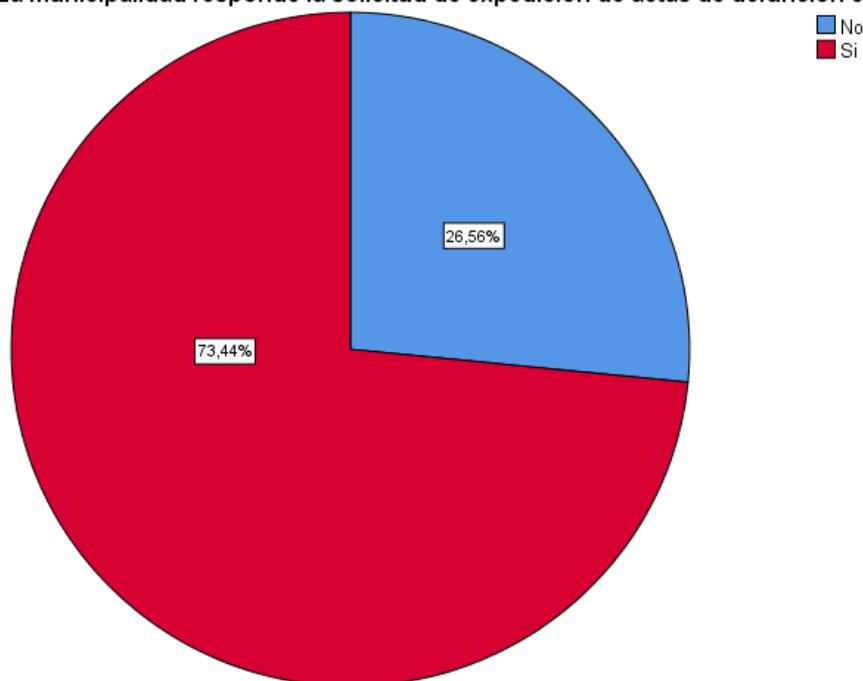


Figura 12

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad responde la solicitud de expedición de actas de defunción con prontitud, el 26,56% menciona que no, el 73,44% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 13:

Tabla 13 La municipalidad realiza acciones de supervisión y control en mercados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el Ministerio de Salud

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	No	102	26,6	26,6	26,6
	Si	282	73,4	73,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

La municipalidad realiza acciones de supervisión y control en mercados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el Ministerio de Salud

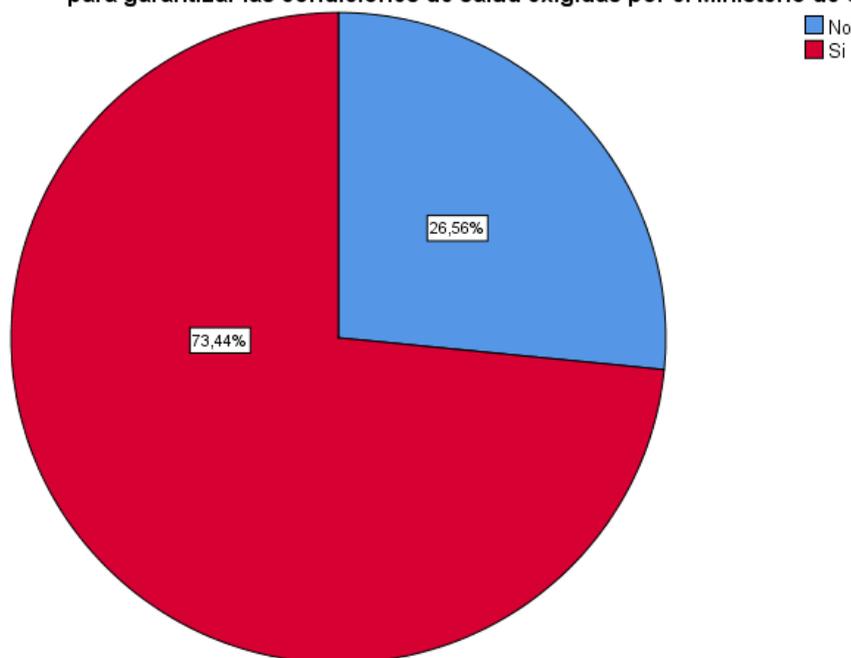


Figura 13

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad realiza acciones de supervisión y control en mercados, restaurantes y otros establecimientos para garantizar las condiciones de salud exigidas por el ministerio de salud, el 26,56% menciona que no, el 73,44 % menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 14:

Tabla 14 La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	323	84,1	84,1	84,1
	Si	61	15,9	15,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

La municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad

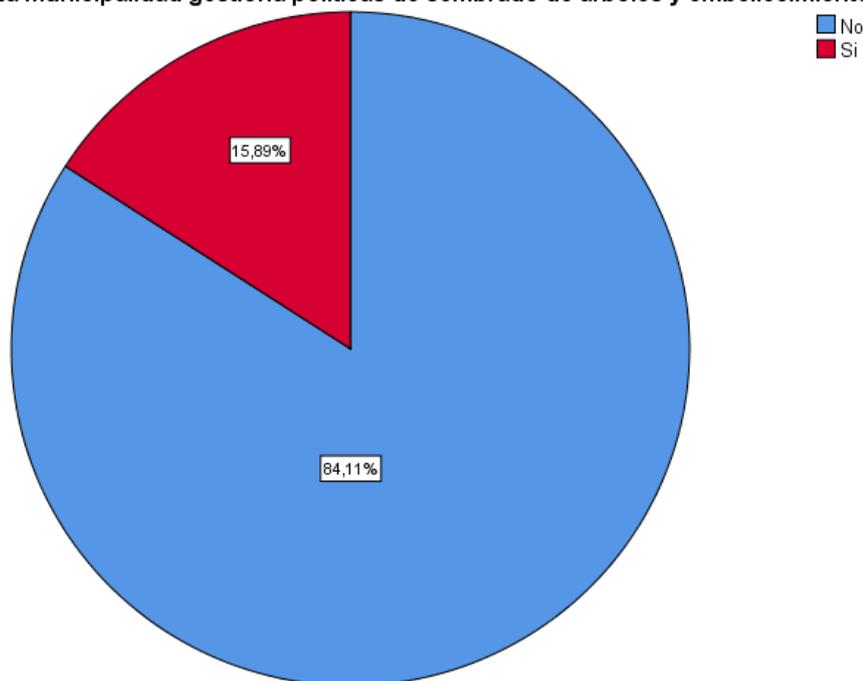


Figura 14

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si la municipalidad gestiona políticas de sembrado de árboles y embellecimiento de la ciudad, el 84,11% menciona que no, el 15,89% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 15:

Tabla 15 El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	323	84,1	84,1	84,1
	Si	61	15,9	15,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas.

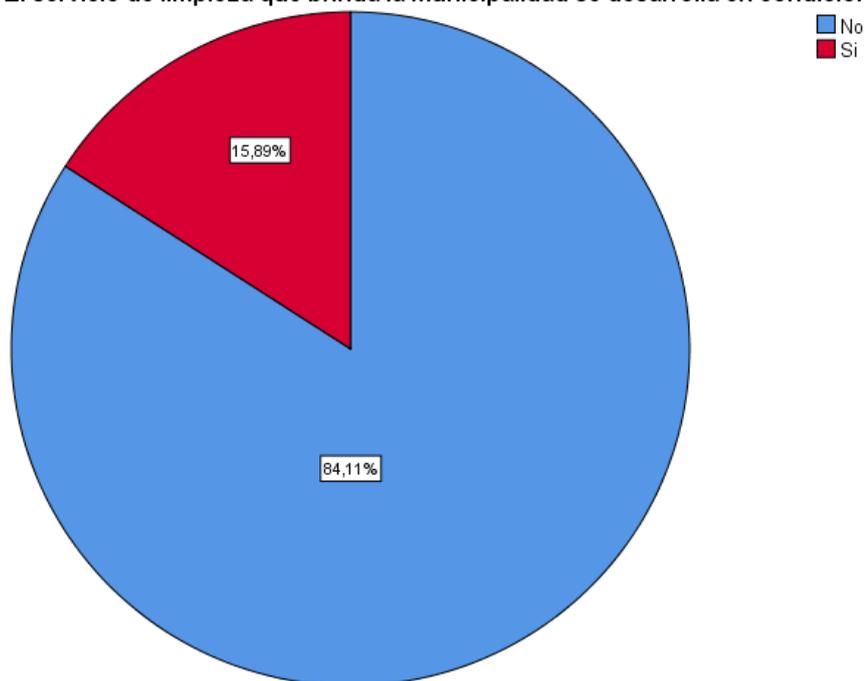


Figura 15

Interpretación: De lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas, respecto si el servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones óptimas, el 84,11% menciona que no, el 15,89% menciona que sí.

- ÍTEM NRO. 16:

Tabla 16 La municipalidad brinda el servicio de limpieza pública con respeto del principio de equidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	323	84,1	84,1	84,1
	Si	61	15,9	15,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

La municipalidad brinda el servicio de limpieza pública con respeto del principio de equidad

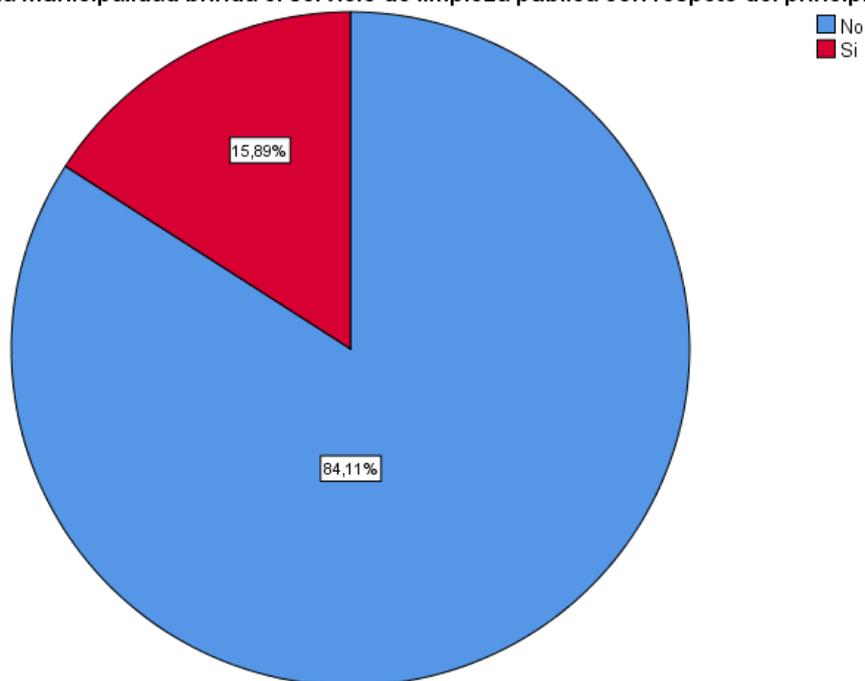


Figura 16

Interpretación: De recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 384 personas Influencia de los servicios públicos en la gestión municipal, respecto si la municipalidad brinda el servicio de limpieza pública con respeto del principio de equidad, el 84,11% menciona que no, el 15,89% menciona que sí.

4.2. Contrastación de Hipótesis

4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

Supuestos:

Ha: La gestión municipal administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

Ho0 La gestión municipal administrativa no influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

Resumen de datos procesados:

Tabla 17 La municipalidad brinda el servicio de limpieza pública con respeto del principio de equidad.

	N observado	N esperada	Residuo
Si	61	192,0	-131,0
No	323	192,0	131,0
Total	384		

Resultado de la prueba de Chi cuadrado

Tabla 18 Estadísticos de prueba

La municipalidad brinda el servicio de limpieza pública con respeto del principio de equidad.

Chi-cuadrado	178,760 ^a
gl	1
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 192,0.

1) Si p valor (Sig.) < 0.050(5%) existe correlación = se rechaza Ho y se acepta Ha

2) Si p valor (Sig.) > 0.050 (5%) no existe correlación = Se rechaza Ha y se acepta Ho

De los datos observados, se tiene que, para chi cuadrado de 178, 760a, el p valor (Sig.) = a $0.000 < 0.050(5\%)$, por lo tanto, se determina que existe correlación; de modo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_a .

CONCLUSIÓN: Existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa H_a y rechazar la hipótesis nula H_0 , de modo que, en efecto, la gestión municipal administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

4.2.2. Contrastación de la Primera Hipótesis Especifica 1

Supuestos:

Ha1: La simplificación administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

Ho1: La simplificación administrativa no influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

Resumen de datos procesados:

Tabla 19 La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción servicio público de registro civil gestión de nacimientos

	N observado	N esperada	Residuo
Si	32	192,0	-160,0
No	352	192,0	160,0
Total	384		

Resultado de la prueba de Chi cuadrado:

Tabla 20 Estadísticos de prueba

La municipalidad brinda un servicio adecuado en cuanto a autorizaciones para conducir alguna actividad económica o de servicios dentro de su jurisdicción servicio público de registro civil gestión de nacimientos

Chi-cuadrado	266,667 ^a
gl	1
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 192,0.

1) Si p valor (Sig.) < 0.050(5%) existe correlación = se rechaza Ho y se acepta Ha

2) Si p valor (Sig.) > 0.050 (5%) no existe correlación = Se rechaza Ha y se acepta Ho

De los datos observados, se tiene que, para chi cuadrado de 266, 667a, el p valor (Sig.) = a 0.000 < 0.050(5%), por lo tanto, se determina que existe correlación; de modo que se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alternativa Ha.

CONCLUSIÓN: Existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa Ha y rechazar la hipótesis nula Ho, de modo que, en efecto, la simplificación administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

4.2.3. Contrastación de la Segunda Hipótesis Especifica 2

Supuestos:

Ha2: Los procesos administrativos influyen de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

Ho2: Los procesos administrativos no influyen de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

Resumen de datos procesados:

Tabla 21 La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana.

	N observado	N esperada	Residuo
Si	76	192,0	-116,0
No	308	192,0	116,0
Total	384		

Resultado de la prueba de Chi cuadrado

Tabla 22 Estadísticos de prueba

La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana.

Chi-cuadrado	140,167 ^a
gl	1
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 192,0.

- 1) Si p valor (Sig.) < 0.050(5%) existe correlación = se rechaza Ho y se acepta Ha
- 2) Si p valor (Sig.) > 0.050 (5%) no existe correlación = Se rechaza Ha y se acepta Ho

De los datos observados, se tiene que, para chi cuadrado de 140, 167a, el p valor (Sig.) = a $0.000 < 0.050(5\%)$, por lo tanto, se determina que existe correlación; de modo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_a .

CONCLUSIÓN: Existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa H_a y rechazar la hipótesis nula H_0 , de modo que, en efecto, los procesos administrativos influyen de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.

4.3. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que la gestión municipal se relaciona de manera poco significativa con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Distrital de El Tambo; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rh Spearman de 0,836 que indica que a una buena gestión municipal le corresponde una buena calidad de servicio público, y viceversa.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ello se tiene a Mampis (2015) quien en su investigación señala que “existe una relación entre las variables gestión municipal y desarrollo sostenible del turismo, para lo cual se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman para la asociación de variables con escala ordinal, por ser la significancia asintótica bilateral (Sig.=0.010), está por debajo del nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.05$)” (p. 39), entonces hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0 : La gestión Municipal y el Desarrollo Sostenible de turismo son Independientes) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que, existe relación significativa entre la gestión municipal y el desarrollo de la localidad.

Por su parte Tonato (2017) quien en su investigación sostiene que “el proceso de atención que siguen los ciudadanos para acceder a los servicios dados por el CAU del IESS, se caracteriza por tener una serie de problemas de tipo estructural, comunicacional, y de talento humano. Entre los problemas estructurales se encuentran: falta de espacio para que el usuario haga cola, cola de espera muy larga, demasiado tiempo de espera, fallas de monitores de información de turnos, módulos de servicios sin dar atención, y fallas del sistema” (p. 100)

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por En este sentido Robles (2013) señala que “la gestión municipalidad es un conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para dar solución y respuesta a las demandas de carácter social, comprende acciones en servicios públicos, servicios sociales, obras públicas; con respecto a la otra variable,” (p. 39).

Según Cabanillas (2015) que “la calidad para la administración pública es la capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor coste posible” (p. 84).

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la gestión municipal administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019, toda vez que no existen políticas públicas municipales que se encuentren integradas y destinadas a satisfacer las necesidades del poblador.
2. Se ha podido establecer que la simplificación administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.
3. Se ha determinado que los procesos administrativos influyen de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019, al evidenciarse un sistema burocrático en el caso de la tramitación de ciertos documentos realizados por personales naturales y jurídicas.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar capacitaciones de manera periódica en la que se incida en la importancia de la gestión municipal, de manera que se logre un liderazgo, planificación estratégica, en la gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros.
2. Se sugiere, supervisar la labor de los trabajadores a fin de brindar una adecuada calidad de los servicios públicos tanto de manera global como específica como es el caso de los servicios públicos de promoción económica, del registro civil, de salud y de medio ambiente.
3. Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de El Tambo, trabajar de manera conjunta con los subgerentes a fin de elaborar estrategias que permitan desarrollar una adecuada gestión municipal con el propósito de brindar una adecuada calidad de servicios públicos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alata, D. (2016). *Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Puno – período 2012*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Bravo, J. (2003). *Fundamentos de Derecho Tributario. Primera edición*. Lima: Palestra Editores.
- Cabrera, A. (15 de Febrero de 2011). *La administración tributaria*. Obtenido de Observatorio de la Economía Latinoamericana: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/lca.htm>
- Choqueña, S. (2015). *La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Ite*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Diccionario Enciclopédico Ilustrado . (1996). *Diccionario Enciclopédico Ilustrado* . Madrid: Editorial Lafer. AGLO Ediciones S.A. Madrid.
- Flores, P. (2002). *Diccionario Jurídico Elemental, 2da. Edición* . Lima: Grijley.
- García, C. (1999). *Derecho Tributario Consideraciones económicas y jurídicas*. Buenos Aires: Trillas.
- Herrera, Y. (1999). *1999). Los Sistemas de Planificación y Control como mecanismo creados por la Administración Tributaria para controlar la evasión y aumentar los ingresos por recaudación*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.

- Iglesias, C. (2000). *Derecho Tributario. Dogmática general de la tributación*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Jimenez, J. d., Montero, R., & Quesada, J. (2012). *La recaudacion de tributos en España*. Granada: Univcersidad de Granada.
- Medrano, H. (1987). Acerca del principio de legalidad en el Derecho Tributario Peruano. *Revista del Instituto Peruano de Derecho Tributario. Vol. N° 12*.
- Qichca, K. (2014). *Factores determinantes de la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial De Huancavelica*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica .
- Ramírez, N. (1996). Sistema Tributario Venezolano. *Ponencia presentada en la XXI Jornadas “J.M. Domínguez Escobar”*.
- Revilla, A. (2018). Administración Tributaria . *IfaPerú N° 89*, 1-18.
- Robles, C. d. (14 de Setiembre de 2008). *Los principios constitucionales tributarios*. Obtenido de Reflexiones sobre Derecho Tributario y Derecho Constitucional: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/carmenrobles/2008/09/14/los-principios-constitucionales-tributarios/>
- Ruiz de Castilla, F. (2001). Capacidad Contributiva y Capacidad de Pago. *Ponencia en VII Tributa 2001*.
- Ruiz, J. (2000). *Impuesto Sobre La Renta Manual Didáctico y de Consulta*. Caracas: Legis Editores.

Salas, E. (2012). *Mejoramiento de la recaudación del impuesto predial mediante la implantación del Siaf-Rentas-Gl en la gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Satipo*. Huancayo.: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Smith, A. (1999). *La Riqueza de las Naciones*. Buenos Aires: Trillas.

Velásquez, J. M., & Cancino, W. (1997). *Derecho Tributario Moderno. Introducción al Sistema Tributario Peruano*. . Lima: Editora Grijley.

Vielma, T. (2011). *La administración tributaria*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos .

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "INFLUENCIA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL ADMINISTRATIVA EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRICTAL DE EL TAMBO, 2019"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cómo influye la gestión municipal administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>-¿Cómo influye la simplificación administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019?</p> <p>-¿Cómo influyen los procesos administrativos en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar cómo influye la gestión municipal administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>-Establecer cómo influye la simplificación administrativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.</p> <p>-Determinar cómo influyen los procesos administrativos en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>La gestión municipal administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.</p> <p>ESPECÍFICAS</p> <p>-La simplificación administrativa influye de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.</p> <p>-Los procesos administrativos influyen de manera poco significativa en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo, año 2019.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión municipal administrativa</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Servicios públicos.</p>	<p>-Simplificación administrativa</p> <p>-Procesos administrativos</p> <p>-Actividades estatales</p> <p>-Satisfacer necesidades públicas</p>	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>-Métodos generales:</p> <p>-Método Científico</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Investigación básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Nivel descriptivo y relacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>Diseño no experimental. Transversal o transeccional. De tipo descriptivo correlacional</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA:</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>La población de la presente se encuentra constituida por los pobladores del Distrito de El Tambo, que de acuerdo al INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) en su Informe del año 2019, suman la cantidad de 166 359.</p>

					<p>MUESTRA La muestra se encontrará constituida por 384 pobladores del Distrito de El Tambo, de acuerdo a la fórmula muestral aplicada</p> <p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Análisis documental y observación.</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionario.</p>
--	--	--	--	--	--

CONSIDERACIONES ÉTICAS:

Las consideraciones éticas previstas en la presente investigación serán las siguientes:

- Consentimiento informado.
- Confidencialidad.
- Observación participante.
- Criterio de rigor científico.
- Transferibilidad y aplicabilidad