



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE Y EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL EN LOS DISTRITOS DE LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:

Procesos jurídicos y Resolución de conflictos

Tesis para optar el grado académico de maestro en Derecho Empresarial

Autor:

Romero Martinez, Jorge Washington

Asesor:

Guardia Huamani, Efrain Jaime
(ORCID: 0000-0002-7715-2366)

Jurado:

Aramayo Cordero, Uriel Alfonso
Begazo de Bedoya, Luis Hernando
Gonzales Loli, Martha Rocío

Lima - Perú

2021

Referencia:

Romero, J. (2021). *Gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional en los distritos de Lima Metropolitana* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5316>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

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



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE Y EL CUMPLIMIENTO DE LA
MISIÓN INSTITUCIONAL EN LOS DISTRITOS DE LIMA
METROPOLITANA

Línea de investigación:

Procesos jurídicos y resolución de conflictos

Tesis para optar el grado académico de maestro en Derecho Empresarial

Autor:

Romero Martinez, Jorge Washington

Asesor:

Guardia Huamani, Efrain Jaime

Jurado:

Aramayo Cordero, Uriel Alfonso

Begazo de Bedoya, Luis Hernando

Gonzales Loli, Martha Rocío

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA:

Ofrendo esta investigacion a Dios
Agradeciendole la infirmita misericordia
Que ha tenido para conmigo gracias
A la cual nunca he desfallecido ante
Las dificultades que se me han
Presentado en la vida.

A mi padre quien a pesar de no
Acompañarme físicamente
Se que desde el cielo se sentirá
Orgullos de mi.

A mi madre por su amor
Y constante apoyo.

ROMERO MARTINEZ JORGE WASHINGTON

AGRADECIMIENTO:

 Mi especial agradecimiento
para los distinguidos Miembros del Jurado.

 Por su criterio objetivo en la evaluación
de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi agradecimiento para mi asesor.

 Por las sugerencias recibidas
para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

ROMERO MARTINEZ JORGE WASHINGTON

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	01
1.1. Planteamiento del problema	02
1.2. Descripción del problema	04
1.3. Formulación del problema	06
1.3.1. Problema general	06
1.3.2. Problemas específicos	06
1.4. Antecedentes	06
1.5. Justificación de la investigación	11
1.6. Limitaciones de la investigación	12
1.7. Objetivos	12
1.7.1. Objetivo general	12
1.7.2. Objetivos específicos	12
1.8. Hipótesis	13
1.8.1. Hipótesis principal	13
1.8.2. Hipótesis secundarias	13

II.	Marco Teórico	14
2.1.	Marco conceptual dimensiones de las variables	14
2.1.1.	Dimensiones de gestión municipal eficiente	14
2.1.2.	Dimensiones de misión institucional	16
2.2.	Las municipalidades	20
2.2.1.	Clases de Municipalidades	21
2.2.2.	Misión de la municipalidad	23
2.3.	Gestión municipal eficiente	25
2.4.	De la misión institucional	28
2.4.1.	Misión como conjunción de componentes	30
2.5.	Municipalidad de San Martín de Porres	32
2.6.	Municipalidad de Independencia	34
III.	Método	38
3.1.	Tipo de investigación	38
3.2.	Población y muestra	38
3.3.	Operacionalización de variables	41
3.4.	Instrumentos	42
3.5.	Procedimientos	42
3.6.	Análisis de datos	43
IV.	Resultados	45
4.1.	Estudio de la encuesta	45
4.2.	Contrastación de la hipótesis	59

V. Discusión de resultados	67
VI. Conclusiones	68
VII. Recomendaciones	69
VIII. Referencias	70
IX. Anexos	73
Anexo A: Matriz de consistencia	73
Anexo B: Instrumento: Encuesta	74
Anexo C: Validación del instrumento por experto.	77
Anexo D: Confiabilidad del instrumento establecida por experto.	78
Anexo E: Definición de términos	80

Índice de tablas

Tabla 1. Estructura orancica municipal	22
Tabla 2. Disposición de la muestra	40
Tabla 3. Operacionalización de variable independiente y dependiente	41
Tabla 4. Frecuencias observadas de la contrastación de la hipótesis	59
Tabla 5. Frecuencias esperadas de la contrastación de la hipótesis	60
Tabla 6. Frecuencias observadas de la hipótesis específica 1	62
Tabla 7. Frecuencias esperadas de la hipótesis específica 1	62
Tabla 8. Frecuencias observadas de la hipótesis específica 2	63
Tabla 9. Frecuencias esperadas de la hipótesis específica 2	64
Tabla 10. Frecuencias observadas de la hipótesis específica 3	65
Tabla 11. Frecuencias esperadas de la hipótesis específica 3	65

Índice de figuras

Figura 1. Limites con el distrito de San Martin de Porres	33
Figura 2. Limites con el distrito de Independencia	36
Figura 3. Resultado a la pregunta No. 1 encuesta	45
Figura 4. Resultado a la pregunta No. 2 encuesta	46
Figura 5. Resultado a la pregunta No. 3 encuesta	47
Figura 6. Resultado a la pregunta No. 4 encuesta	48
Figura 7. Resultado a la pregunta No. 5 encuesta	49
Figura 8. Resultado a la pregunta No. 6 encuesta	50
Figura 9. Resultado a la pregunta No.7 encuesta	51
Figura 10. Resultado a la pregunta No. 8 encuesta	52
Figura 11. Resultado a la pregunta No. 9 encuesta	53
Figura 12. Resultado a la pregunta No. 10 encuesta	54
Figura 13. Resultado a la pregunta No. 11 encuesta	55
Figura 14. Resultado a la pregunta No. 12 encuesta	56
Figura 15. Resultado a la pregunta No. 13 encuesta	57
Figura 16. Resultado a la pregunta No. 14 encuesta	58

Resumen

La Gestión Municipal Eficiente y el Cumplimiento de la Misión Institucional en los Distritos de Lima Metropolitana; es un aporte académico y profesional, cuyo problema se ha identificado en el cumplimiento de la misión que les corresponde de acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972), a las entidades componentes de la dimensión espacial del trabajo como son las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana, concretamente las Municipalidades de Los Olivos y San Martín de Porres. Para superar la dificultad mencionada, se esboza la hipótesis: Si la gestión municipal es eficiente; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos de Independencia y San Martín de Porres. En este trabajo se propone a la gestión municipal eficiente para que ayude en gran medida a la solución del problema del cumplimiento de la misión institucional de las Municipalidades Distritales. En correlación directa, el objetivo propuesto en el estudio consiste en: Determinar la influencia de la gestión municipal eficiente en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos de Lima Metropolitana. Al final del trabajo, se ha determinado, que la influencia planteada es en grado significativo, con lo cual se asegura la solución de la dificultad advertida en las Municipalidades de los Distritos de Los Olivos y San Martín de Porres.

Palabras clave: gestión, eficiente, misión.

Abstract

The Efficient Municipal Management and the Fulfillment of the Institutional Mission in the Districts of Lima Metropolitana; It is an academic and professional contribution, whose problem has been identified in the fulfillment of the mission that corresponds to them according to the Organic Law of Municipalities (Law No. 27972), to the entities that make up the spatial dimension of work such as the District Municipalities of Metropolitan Lima, specifically the Municipalities of Los Olivos and San Martin de Porres. To overcome the aforementioned difficulty, the hypothesis is outlined: If municipal management is efficient; then, it influences in a significant degree the fulfillment of the institutional mission in the Municipalities of the Districts of Independencia and San Martin de Porres. In this work, efficient municipal management is proposed to greatly help solve the problem of compliance with the institutional mission of the District Municipalities. In direct correlation, the objective proposed in the study consists of: Determining the influence of efficient municipal management in the fulfillment of the institutional mission in the Municipalities of the Districts of Metropolitan Lima. At the end of the work, it has been determined that the influence raised is to a significant degree, thereby ensuring the solution of the difficulty noted in the Municipalities of the Los Olivos and San Martin de Porres Districts.

Keywords: management, efficient, mission.

I. Introducción

Las municipalidades como entidades del gobierno local, tiene asignadas funciones que debe ser realizadas esencialmente en favor de los pobladores de su jurisdicción, a través de los mecanismos y conforme a la estructura preestablecidos por la Ley. Sin embargo, se ha evidenciado que en las municipalidades objeto de este estudio, se presentan serios inconvenientes, especialmente relacionados con: la vulneración de los servicios ofrecidos a los pobladores, lo cual se materializa, a su vez, de manera sucesiva, en el incumplimiento de metas, objetivos y misión de las municipalidades de Municipalidades de los Distritos de Independencia y San Martín de Porres.

Esta situación se presenta, pese a que a los grandes esfuerzos que realizan: Alcaldes, Regidores, Gerentes, funcionarios y trabajadores municipales; pues ella no obedece a descuido de su parte, sino por circunstancias no atribuibles a su desempeño, tales como la carencia de recursos a raíz de bajísimo nivel de recaudación, la falta de cooperación de los vecinos, etc. que conllevan al incumplimiento de la misión que como institución les asigna la norma que las regula.

Dentro de este contexto, se efectuó la investigación titulada. La Gestión Municipal Eficiente y el Cumplimiento de la Misión Institucional en los Distritos de Lima Metropolitana, con la finalidad de establecer la influencia de la gestión municipal eficiente en el cumplimiento su misión institucional, la cual se encuentra estructurada en nueve apartados, como sigue:

I. Introducción: contentiva de los postulados esenciales del análisis, como: la dificultad objeto de análisis, las investigaciones que en el mismo sentido se ha desarrollado, los aportes que justifican su elaboración, los objetivos así como, las hipótesis.

II. Marco teórico. Depositario de la literatura especializada en que se sustenta el análisis, así como de las normas legales en que se sustenta el estudio.

III. Método. Presenta los aspectos metodológicos aplicados en el estudio.

IV. Resultados. Muestra los resultados obtenidos en el sondeo y de la contrastación de la hipótesis presentada por el investigador.

V. Discusión de resultados. Se presenta una explicación respecto a los resultados, con sustento en las doctrinas e investigaciones consultadas.

VI. Conclusiones. Es depositario de las deducciones logradas por el investigador.

VII. Recomendaciones. Contentivo, de las propuestas que a juicio del investigador resultan viables para solucionar el problema estudiado.

VIII. Referencias. Catalogo de las fuentes de información de las que se valió el investigador en su investigación.

IX. Anexos. Documentos empleados por el investigador como sustento de su trabajo.

1.1. Planteamiento del problema

El antecedente de las municipalidades, lo constituye el cabildo, entidad de administración local instaurada en el Perú en la época virreinal, institución que logro alcanzar funciones de gobierno, dado que, se la había confiado la reglamentación de la actividad económica, y en general vida en la localidad. Para su funcionamiento, esta entidad, de forma análoga a la municipalidad actual; constaba con una estructura interna conformada por el Alcalde, elegido por anualidades; y, por regidores, puesto al que se accedía por herencia o por compra.

Esta institución, que fue restablecida en los primeros años República, con las mismas particularidades pero, diferenciándola de las “municipalidades de pueblos peuanos”, pues estas correspondían a las agrupaciones indígenas; estuvo vigente hasta cuando los legisladores expedieron la primera Ley Orgánica de Municipalidades (1853), la cual constituyó en el régimen legal para el desempeño de estas entidades en el país, norma en la que se consideraba a la

municipalidades como el organismo al que incumbía la administración de los intereses locales.

Posteriormente, las diversas Normas Fundamentales, al igual que las subsiguientes Leyes orgánicas, asignan a la municipalidades atribuciones de impulsoras del desarrollo local, que institucionalizan y gestionan con independencia los intereses particulares de la comunidad; así como, el fomento y prestación de los servicios públicos, el desarrollo sostenible, armónico e integral.

Es así como la actual Constitución Política, norma la municipalidad, en el título IV, correspondiente a la Estructura del Estado, Capítulo XIV de la descentralización, ya que es una de las entidades a través de las cuales, el Estado otorga atribuciones y/o poderes para que sean ejercidos fuera de la administración central, con la finalidad de conseguir un buen gobierno, vale decir, eficiente y efectivo y al servicio de la comunidad.

Para este fin, la Norma Fundamental instuye que, las municipalidades, en sus diversos niveles, son órganos locales de gobierno, reconociéndoles para tal fin: autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. (Constitución Política, art. 194, 2016) preceptos desarrollados por la (Ley Orgánica de Municipalidades, 27972).

De esta forma, en el contexto de la descentralización y de acuerdo a la regla de subsidiariedad, las municipalidades como gobierno más próximo a la comunidad, están obligadas a cumplir con las asignaciones que se les han realizado, a fin de fomentar, el desarrollo económico, social, de capacidades y la equidad en beneficio de la comunidad de su jurisdicción.

Sin embargo, pese a la reglamentación que rige el funcionamiento de las 1855 municipalidades existentes en el Perú, discriminadas así: 1659 distritales y 196 provinciales, se ha podido establecer que, existen falencias en cuanto al cumplimiento de las finales para las cuales han sido creadas, las cuales afectan directamente a los vecinos que habitan en su

jurisdicción y que deben ser investigadas a fin de esbosar alternativas que permitan superarlas.

1.2. Descripción del problema

En el marco de la investigación denominada: La Gestión Municipal Eficiente y el Cumplimiento de la Misión Institucional en los Distritos de Lima Metropolitana; se ha advertido que: las Municipalidades en su nivel Distrital, particularmente para esta investigación las de Independencia y San Martín de Porres; no representan adecuadamente a los pobladores de su jurisdicción, menos aún, promueven el correcto suministro de los servicios públicos locales, así como el desarrollo integral, sostenible y armónico de su territorio.

De la misma manera, se evidenció, que los gobiernos locales, no estimulan, conforme a su finalidad, el desarrollo económico en su localidad, otorgando especial atención en la micro y pequeña empresa, por el contrario, la sometan a malos tratos, hostigan, denuncian y perjudican frecuentemente; igualmente, no han logrado aprobar el programa de desarrollo económico local de conformidad con la política y los programas nacionales y regionales de desarrollo; al igual que los programas de desarrollo social, de capacidades y la equidad en sus comarcas.

Otra de las falencias que se evidenció en el proceso de planeación, pues se considera que no son integrales, inmutables, ni participativos, lo que desencadena la imposibilidad de vincular a las municipalidades con su comunidad. Concretamente se ha corroborado que no han aprobado el plan urbano de su localidad, conforme le incumbe.

Específicamente, se ha determinado que las municipalidades distritales no han aprobado el plan urbano distrital, con observancia a las normas provinciales y nacionales sobre el tema; no aprueban ni vigilan la ejecución de las obras de servicios públicos que perturban, inutilizan o alteran las pistas. De la misma manera, no ponen al día el Catastro distrital, no colocan la nomenclatura que corresponde a las calles, jirones, avenidas, etc., se niegan a reconocer los

asentamientos humanos existentes en su jurisdicción , ni impulsan su desarrollo y formalización, prolongan injustificadamente las licencias de habilitación urbana.

Tal como ocurre con el inconveniente territorial que existe entre las municipalidades de Independencia y San Martín de Porres , que se pelean por una zona de 2 Km² , “(...) comprendido entre Naranjal hasta Tomás Valle, lo que es prácticamente los centros comerciales de Mesa Redonda, Plaza Norte, Megaplaza, y que representa el 70% de recaudación de ingresos de la Municipalidad de Independencia.” (Quijada, 2019).

Así mismo, se advirtió que las municipalidades no efectúan directamente las construcciones imprescindibles para la prosperidad de la vida de la comunidad, para la producción, la comercialización y comunicación al interior del distrito, tales como: carreteras, puentes, parques, etc.

De igual manera, se estableció que las municipalidades objeto de este estudio, no proporcionan el servicio de aseo público, lo que genera acumulación de desperdicios, rellenos sanitarios, a la vez que no permite la explotación por parte de la industria de la basura generada por la comunidad. No reglamentan, ni fiscalizan la limpieza e higiene en los locales comerciales, en las industrias, instituciones de enseñanza, etc.

Otro aspecto, preocupante, en el ámbito de las municipalidades consiste en la falta de planificación y concertación en el desarrollo social en su territorio en congruencia con las políticas y los programas regionales y provinciales, debido a la falta de aplicación de estrategias participativas que conduzcan a vencer la pobreza.

Estas falencias se producen, por la inobservancia de la Ley Orgánica de Municipalidades (27972), por carecer de políticas, objetivos, estrategias y tácticas institucionales.

Resulta innegable, que de prorrogar esta situación no solo, perjudicará a las

Municipalidades distritales de San Martín de Porres e Independencia, sino fundamentalmente a la comunidad asentada en su territorio.

En este trabajo, para remediar las dificultades expuestas se formula a la gestión municipal eficiente, la cual permitirá racionalizar y aprovechar de mejor manera los recursos municipales.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo influye la gestión municipal eficiente en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos de San Martín de Porres e Independencia?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cómo influye la organización estructural y funcional municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia?

¿Cómo influye la dirección operativa, táctica y estratégica municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia?

¿Cómo influye el control interno municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes Nacionales

En la Tesis denominada: Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial De Cotabambas: 2013-2016; considera que: el estudio parte de la estimación del ambiente corporativo, vale decir, la coordinación que se presenta entre las municipalidades y de las institucionales oficiales y particulares; así mismo, se estima el grado de

planeamiento en la Mincipalidad de Cotabambas, sobre la base de las funciones sobre este aspecto asignadas en la ley Orgánica de Municipalidades tales como: plan de desarrollo concertado, plan institucional, plan operativo, etc. (Estrada, 2019).

El estudio se direcciono al examen de cuatro elementos de la gestión Municipal, asignando a cada uno de ellos factores e indicadores, a través de los cuales se calcula el desempeño municipal. Los elementos examinados fueron la gestión: i) institucional, ii) operativa (servicios públicos), iii) financiera, y, iv) presupuestal. El estudio se efectuo, a través de la observación y a traves del empleo de datos secundarios para otras dimensiones. Los resultados alcanzados, evidenciaron la inficiencia de la gestión municipal de la municipalidad investigada, lo que dio origen a proponer la gestión estratégica para adaptar su gestión municipal a su entorno. (Estrada, 2019).

En la investigacion titulada: Gestión Municipal y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018; se evidencio que su objetivo general consistio en: determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la participación ciudadana en la municipalidad distrital del Rímac, durante el año 2018. Luego de ejecutada la investigacion, al contratar la hipótesis general y la primera hipótesis especifica, se alcanzaron como que: i) la gestión municipal posee un correspondencia positiva y significativa con la participación ciudadada; ii) la planificación de la gestión municipal tiene correspondencia positiva y significativa con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018, ($r_s = 0.880$, $p < 0.05$). (Inga, 2019).

En el estudio signado como: Gestión Municipal y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ate, Lima 2018; se menciona el deseo de que este exámen, coadyuve a la instauración de una conciencia en la gestión municipal y en el ambito laboral y/o de los

colaboradores con eficiencia y eficacia en los gobiernos locales. Referido principalmente, poner empeño en la evaluación y observancia de los componentes de su entorno, hasta lograr impulsar acciones en pro y en favor de los trabajadores. (Rivera, 2018).

Los resultados alcanzados, posibilitan el conocimiento de cómo se gestiona la entidad y como se hallan los trabajadores, logrando favorecer, no solo a los colaboradores de la Municipalidad, sino además a la comunidad, al conocer que cuentan con servidores públicos, expertos, que prestan servicios en la Sub Gerencia de Control, Operaciones y Sanciones de la Municipalidad de Ate. (Rivera, 2018).

La Tesis titulada: La nueva gestión pública y la aplicación de indicadores de gestión en las Municipalidades Provinciales de la Macro Región Sur, 2014; considera que: se desarrolló, con la finalidad de establecer la incidencia de la nueva Gestión Pública en las Municipalidades Provinciales de la Macro Región Sur 2014. Trabajándose sobre la siguiente hipótesis: La Nueva Gestión Pública influye significativamente en la aplicación de los indicadores de Gestión de Municipalidades de la Macro región Sur 2014. El exámen que se efectuó, fue de tipo básico o puro dado que se encauzó a l conocimiento, esclarecimiento y comportamiento de las variables; el nivel del estudio fue de índole decriptiva correlacional y el diseño fue no experimental transaccional, al referirse al año 2014. Con esta finalidad, se evaluó la información conseguida por medio del empleo del instrumento de medición, cuestionario, para medir la Nueva Gestión Pública y los Indicadores de Gestión, el cual fue aplicado a cincuenta y un gerentes y empleados de los gobiernos municipales provinciales de la Macro región sur del Perú como son: Apurímac, Arequipa, Moquegua, Tacna, Cusco, Madre de Dios y Puno; a través de la técnica: encuesta, empleándose la escala de likert. Terminada la etapa de análisis e interpretación de los resultados, se estableció que: La Nueva Gestión Pública influye significativamente en la aplicación de los

indicadores de Gestión de Municipalidades de la Macro región Sur 2014; al haberse establecido respecto a la nueva Gestión Pública en las Municipalidades Provinciales de la Macro Región Sur 2014 que: a) su administración es inadecuada y b) su evaluación es inadecuada. (Samalvides, 2016).

1.4.2. Antecedentes Internacionales

La indagación denominada: Los gobiernos municipales como agentes del desarrollo social: el caso del H. Ayuntamiento de Tijuana 2014-2016; en la que se examinaron las capacidades institucionales asignadas a municipio de Tijuana, B. C., para el periodo de administración (2014-2016), y que fueron establecidas para la expansión y ejecución, de programas relacionados con el desarrollo social en el municipio, concebido por Sojo (2006), como el resultado de la convergencia de sucesión de intervenciones institucionales y políticas, orientadas a establecer escenarios y oportunidades para que las personas desarrollen sus capacidades para alcanzar una existencia sana, prolongada y digna. (Pérez, 2016).

Los resultados alcanzados revelan, que desde el punto de vista legal, no se advierten obstáculos significativos para poner en funcionamiento y ejecución proyectos de desarrollo social, desde otra perspectiva, el municipio evidencia una propensión a dirigir, una procción significativa de sus esfuerzos económicos a la prestación de servicios en la ciudad y de vivienda, pero esta se ve restringida esencialmente por circunstancias económicas y administrativas. (Pérez, 2016).

En la tesis denominada: Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México, el autor comenta como, el municipio de México, posee y ha poseído un rol trascendental en la evolución y desarrollo de las colectividades y ciudades, tanto por su cercanía social, como

por los servicios públicos que ofrecen sus gobiernos por medio de sus entidades oficiales. De esta forma, se puede sostener, que los dos mil cuatrocientos municipios que hay en México constituyen, el puente insstitucional original entre los habitantes con las entidades del estado mexicano. Históricamente hallamos datos que sitúan al municipio como la entidad política mas arcaica del régimen político de México. En virtud de los cual, no resulta raro que el esquema institucional nacido de la Carta Magna de mil novecientos diecisiete, reglamentara la creación y funcionamiento de los municipios en su canon ciento quince. Efectivamente, el escrutarse la reforma municipal de mil novecinetos ochenta y tres, hallamos que una de las modificaciones esenciales planteadas, consistía en reconocer en la Norma Fundamental como servicios públicos: agua potable y alcantarillado, panteones, alumbrado público, mercados, limpia de calles, parques y jardines, seguridad pública y tránsito. (De la Torre, 2014).

En el estudio in titulado: Planificación político-estratégica en el sector público: Tecnologías de gestión. Se señala, que las administraciones públicas funcionan en un marco de dificultad progresiva que precisa de marcos teorico/conceptuales y tecnologías de gestión concretas para solucionar los inocnvenientes que se presentan en las comunicades modernas. El estudio se focalizará, en las tecnologías de gestión vinculadas a la planificación político-estratégica, procurando, por intermedido de ejecución, incrementar los márgenes de gobernabilidad y la capacidad institucional para ofrecer respuestas de mejor calidad s lo requerimientos de la comunidad.

En conclusión, se ha abordado el tema de la determinacion de prioridades estratégicas y su vinculo con la adjudicación de recursos. En el segundo apartado, se detallaron las diversas tecnologías e instrumentos empleados en un análisis simulado. En esta implementación efectuada con el propósito de ejemplificanete, se advierte que es en la continuidad, dentro de la extensa

sucesión de vínculos causales, que se presentan entre las labores habituales y las consecuencias últimas, que la comunidad recibe la gestión del Estatal, la que radica en la legalidad de la planificación y el proceso de responsabilización. (MININ, 2018).

En el estudio denominado: Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro. Se precisa, que ese proyecto se usara, en un régimen de Planificación estratégica y control de Gestión en una Organización sin fines de Lucro: psicólogos Voluntarios, que posibilite a la gerencia agilizar la toma de decisiones e la activación práctica de planes y estrategias, de forma tal que pueda optimizar su gestión. Se concluye que en esta investigación, se logró evidenciar, que el proceso de control de gestión es adaptable a instituciones sin fines de lucro. Realizando, el objetivo principal del estudio: Emplear un sistema de control de gestión que ajuste objetivos estratégicos y tácticas de Psicólogos Voluntarios, lo cual posibilitará ponderar constatar su desempeño. Con este propósito, se desarrollaron paulatinamente los objetivos específicos, respecto de los cuales, con posterioridad a la recolección de datos entrevistas y su examen, se plantea a la institución la realización de una modificación en su organización que optimice su operatividad, la que se expresa, en el organigrama planteado, así mismo se precisa de volver a formular la misión, visión y valores definidos por Psicólogos voluntarios. (Campos, 2018).

1.5. Justificación de la investigación

Este trabajo se justifica plenamente por cuanto frente al problema del cumplimiento de la misión institucional se propone a la gestión municipal eficiente; es decir aquella gestión contribuye con la organización estructural y funcional como base, asimismo a la dirección operativa, táctica y estratégica municipal, y, el control interno municipal, tres grandes pilares que debe tener las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia para

cumplir la Ley Orgánica de Municipalidades donde se establecen los aspectos generales y específicos que deben cumplir en favor de los ciudadanos de su jurisdicción territorial.

1.6. Limitaciones de la investigación

En principio, se presentó falta de colaboración por parte de los trabajadores de las municipalidades investigadas, para el acceso a su información, el cual fue superado cuando se aclaró el carácter académico de este estudio.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión municipal eficiente en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia de la organización estructural y funcional municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

Determinar la influencia de la dirección operativa, táctica y estratégica municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

Determinar la influencia del control interno municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

Si la gestión municipal es eficiente; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

1.8.2. Hipotesis específicas

Si la organización estructural y funcional municipal son eficientes; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

Si la dirección operativa, táctica y estratégica municipal son eficientes; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia

Si el control interno municipal es eficiente; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia

II: Marco teórico

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Dimensiones de gestión municipal eficiente

Según Valdivia, (2014):

El presupuesto participativo es una poderosa herramienta en el marco de la organización y dirección municipal, por lo que debe ser tomada en cuenta en todo momento. Es un instrumento de política y a la vez de gestión, a través del cual las autoridades regionales y locales, así como las organizaciones de la población debidamente representadas, definen en conjunto, cómo y a qué se van a orientar los recursos, teniendo en cuenta los Objetivos del Plan de Desarrollo Estratégico o Institucional, según corresponda, los cuales están directamente vinculados a la visión y objetivos del Plan de Desarrollo Concertado.

Según Rodríguez (2014):

El presupuesto participativo como herramienta de la organización y dirección municipal es un proceso que fortalece las relaciones Estado – Sociedad, mediante el cual se definen las prioridades sobre las acciones a implementar en el nivel de Gobierno Regional o Local, con la participación de la sociedad organizada, generando compromisos de todos los agentes participantes para la consecución de los objetivos estratégicos.

Rodríguez (2014) señala que:

Es preciso que tanto el gobierno como los ciudadanos pierdan desconfianzas mutuas y preparen el terreno para poder trabajar juntos en políticas que logren una mejor calidad de vida para la comunidad. Resulta necesario que el gobierno local estimule la participación a través de dos maneras, básicamente. En primer término, brindando información a la comunidad ya que sin información la gente no puede participar.

Según López (2014):

El presupuesto participativo es una potente herramienta de relación permanente del Gobierno municipal con la población, un modelo de gestión pública democrática, donde la ciudadanía participa de forma directa, voluntaria y universal. En éste, la comunidad prioriza programas, formula perfiles de proyectos y propone la distribución de los recursos de inversión. Además, hace el control social a respectiva ejecución. De modo que el presupuesto participativo es una herramienta para que la población proponga en que invertir los recursos públicos.

Para Lucano (2014):

De acuerdo a la Ley N° 28056; Ley N° 28056-Ley marco del presupuesto participativo, el proceso del presupuesto participativo es un mecanismo de asignación equitativa, racional, eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos, que fortalece las relaciones Estado - Sociedad Civil. Para ello los gobiernos locales promueven el desarrollo de mecanismos y estrategias de participación en la programación de sus presupuestos, así como en la vigilancia y fiscalización de la gestión de los recursos públicos.

Según Hernández (2014):

La administración financiera gubernamental está constituida por el conjunto de derechos y obligaciones de contenido económico financiero cuya titularidad corresponde al Estado, a través de las entidades y organismos encargados de su administración. La administración financiera está orientada a viabilizar la gestión de los fondos públicos, conforme a las disposiciones del ordenamiento jurídico, promoviendo el adecuado funcionamiento de sus sistemas conformantes, según las medidas de política económica establecidas, en concordancia con la Ley de Responsabilidad y Transparencia Fiscal y el Marco Macroeconómico Multianual.

Son principios que enmarcan la Administración Financiera del Estado la transparencia, la legalidad, eficiencia y eficacia.

2.1.2. Dimensiones de misión institucional

A. Procesos institucionales

Programación presupuestaria

Según Chávez (2018):

El presupuesto de las entidades del Estado obedece a un proceso de varias etapas como la programación presupuestaria, formulación presupuestaria, aprobación presupuestaria. Ejecución presupuestaria y control presupuestario. Cada una de las cuales conlleva la participación no solo de la entidad a la cual se refiere el presupuesto, si no que interviene el gobierno nacional, la Contraloría general y hasta el Congreso de la República.

Formulación presupuestaria

Según Álvarez, A. y Álvarez, O. (2018), al respecto se tiene que:

En la Fase de Formulación Presupuestaria, en adelante Formulación, se determina la estructura funcional-programática del pliego, la cual debe reflejar los objetivos institucionales, debiendo estar diseñada a partir de las categorías presupuestarias consideradas en el Clasificador presupuestario respectivo. Asimismo, se determinan las metas en función de la escala de prioridades y se consignan las cadenas de gasto y las respectivas Fuentes de Financiamiento.

Ejecución presupuestaria

Según Morón, J. (2016):

La ejecución presupuestaria se refiere a la aplicación de todo lo presupuestado tanto para ingresos como para gastos de las instituciones gubernamentales.

La Ejecución Presupuestaria, está sujeta al régimen del presupuesto anual y a sus modificaciones conforme a la Ley General, se inicia el 1 de enero y culmina el 31 de diciembre de cada año fiscal. Durante dicho período se perciben los ingresos y se atienden las obligaciones de gasto de conformidad con los créditos presupuestarios autorizados en los Presupuestos

Control presupuestario

Según Quispe, J. y Quispe, A. (2018):

El presupuesto institucional es una poderosa herramienta de gestión y control de las transacciones; el mismo que para una adecuada gestión presupuestal, tiene que estar bajo el manto del control presupuestario, previo, simultáneo y posterior.

Evaluación presupuestaria

Según Quispe, J. y Quispe, A. (2018):

En la gestión presupuestaria, la programación da inicio al presupuesto y la evaluación presupuestaria cierra dicho presupuesto. Esta evaluación constituye fuente de información para fase de programación presupuestaria, concordante con la mejora de la calidad del gasto público.

B. Calidad del servicio institucional

Según Koontz & O'Donnell (2018):

La calidad del servicio institucional es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso. En términos de calidad, en primer lugar, hay que considerar que los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles.

C. Cumplimiento de metas institucionales

Para Chiavenato (2018):

Las metas son el resultado intermedio que se quiere alcanzar en un tiempo determinado. Para que un objetivo específico se pueda concretar, debe dividirse en metas más cercanas. Cada meta debe ser muy concreta y evaluable.

Las metas son fines específicos, expresados en forma cuantitativa, sirve como guía para las decisiones, las actividades y acciones que realiza la organización, también un sub. Objetivos y las metas dependen de los objetivos. Puede conseguir lo que quiera al lograr sus metas. Pero primero debe trazar algunas metas.

Según Koontz y O'Donnell (2018):

Las metas tienen que llevarse a cabo, si o si. No puede haber entidad que no logre sus metas. Es posible que no se logren todas las metas, pero un gran porcentaje de las mismas deben lograrse. Lo importante no es el solo hecho de alcanzar la meta, sino aprender y perfeccionarnos en el proceso. Los logros que obtengas al perseguir tus metas no tienen mayor importancia. Lo que realmente interesa es en qué te transformaste. Cuando te empeñes por alcanzar una meta, vale la pena que recuerdes cómo operan las cosas en este planeta. Nada se mueve en línea recta.

Según Robbins (2018):

Las metas son vehículos que pueden llevarnos a lograr más de lo que ahora somos. Necesitamos metas no tanto por los resultados finales, sino porque, al perseguirlas, nos transformamos. Lo único que limita nuestros logros, es la idea de que no seamos capaces de lograrlo. No es novedad para nadie el hecho de que quienes dicen que pueden, pueden; y quienes dicen que no pueden, no pueden.

D. Cumplimiento objetivos institucionales

Para Terry (2012):

Los objetivos de la entidad son enunciados escritos sobre resultados a ser alcanzados en un periodo determinado. Los objetivos de la entidad son los fines hacia los cuales está encaminada la actividad de una empresa, los puntos finales de la planeación, y aun cuando no pueden aceptarse tal cual son, el establecerlos requiere de una considerable planeación. Un objetivo se concibe algunas veces como el punto final de un programa administrativo, bien sea que se establezca en términos generales o específicos.

Para Chiavenato (2018):

Los objetivos deben servir a la entidad; por lo tanto, deben reunir ciertas características que reflejan su utilidad. Los objetivos de la entidad deben reunir alguna de estas características: i) Claridad: un objetivo debe estar claramente definido, de tal forma que no revista ninguna duda en aquellos que son responsables de participaren su logro; ii) Flexibilidad: los objetivos deben ser lo suficientemente flexibles para ser modificados cuando las circunstancias lo requieran.

Para Stoner (2018):

Los objetivos por áreas funcionales deben ser coherentes entre sí, es decir no deben contradecirse; vi) Motivador: los objetivos deben definirse de tal forma que se constituyan en elemento motivador, en un reto para las personas responsables de su cumplimiento; Deben ser deseables y confiables por los miembros de la organización; Deben elaborarse con la participación del personal de la empresa (administración por objetivos).

E. Visión institucional

Johnson y Scholes (2018):

La visión institucional es el camino al cual se dirigen la entidad a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

Según Johnson y Scholes (2018):

La visión de la empresa tiene que verse en términos de mejora continua institucional. Al respecto la mejora continua debe entenderse como la innovación continua de la entidad para lograr sus metas, objetivos y misión a los menores costos, menores tiempos, menores movimientos y con el mayor beneficio posible.

2.2. Las municipalidades

De lo preceptuado en la Ley organica de Municipalidades se colige que:

- i) las municipalidades son instituciones esenciales en la disposición del territorio nacional,
- ii) los medios mas próximos de intervención ciudadana en cuestiones públicas,
- iii) que instucionalizan y gestionan de forma autónoma los intereses particulares de la comunidad a la que pertenece,
- iv) sus componentes inherentes son: el territorio, la población y la organización,
- v) son personas jurídicas de naturaleza pública, con capacidad para la realización de su objetivos. (Ley 27972, Titulo preliminar, art.I, 2003).
- vi) La poseen autonomía política, económica y administrativa en la cuestiones que le competen, la cual, conforme a la Norma Fundamental, consiste en la facultad de ejercer sus funciones con obervancia al régimen legal. (Ley 27972, Titulo preliminar, art.II, 2003).

vii) las de nivel provincial y municipalidad, tienen su génesis en demarcación territorial aprobada por el legislativo, a proposición del ejecutivo. En tanto, las de los centros poblados se instituyen a través de Ordenanza emanada de la Municipalidad Provincial. Sus autoridades esenciales son elegidas por voto popular. (Ley 27972, Título preliminar, art.III, 2003).

viii) su propósito es representar a la comunidad, fomentar la apropiada prestación de servicios públicos municipales y el progreso sistémico, sostenible y armónico de su circunscripción. (Ley 27972, Título preliminar, art.IV, 2003).

2.2.1. Clases de Municipalidades

Las Municipalidades pueden ser: provinciales y distritales, dentro de las cuales: i) las que se ubican en las fronteras y la Lima se regulan por una normatividad específica y ii) las ubicadas en centros poblados se instituyen por Ordenanza proferida por la Municipalidad Provincial a la que pertenece. (Ley 27972, art.2, 2003).

Tabla 1*Estructura orgánica municipal*

Concejo Municipal	De nivel municipal, provincial y distrital.
	Función: normativa y fiscalizadora
	Conformación: <ul style="list-style-type: none"> • Alcalde y Regidores de acuerdo al JNE (Ley de Elecciones Municipales) • Centros poblados: alcalde y cinco regidores.
Alcaldía	Órgano ejecutivo del gobierno local
	El alcalde: Representación legal Máxima autoridad administrativa.
Órganos de Coordinación	Consejo de Coordinación Local Provincial
	Consejo de Coordinación Local Provincial
	Junta de Delegados vecinales
Administración Municipal	Conformada: funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros.

Nota. Elaboracion propia.

2.2.2. Misión de la municipalidad

Conforme a lo expresado por Estrada (2019), de lo regulado en la Ley Orgánica de Municipalidades (27972), se pudo colegir que su designio esta determinado por los siguientes componentes:

i) Representacion. Al ser una entidad conformada por designación democrática de los vecinos de la jurisdicción, tanto el Alcalde como los regidores, deben asumir su representación en el manejo del gobierno local. Designación que debe efectuarse con observancia a las normas, pues caso contrario puede llevar a que se le quite la confianza de los vecinos y se le revoque esta designación por falta legitimidad para ejercerla. En este aspecto tiene una aplicación bidireccional: de una parte para la comunidación entre las autoridades municipales y los vecinos brindándoles la posibilidad de estar informada y parricipar en cuestiones gerenciales , y, de otra, para que los deignados cumplan con su encargo de de manera eficiente y transparente. (Estrada, 2019, p. 26). Las causales de vacancia del alcalde y regidores estan taxtivamente señaladas en la (Ley organica de Muncipalidades 27972, art. 22. 2003).

ii) Promover el desarrollo sostenible, tal como se extrae de los planteamientos de Estrada (2019), la municipalidad como al ser un componente del gobierno local, debe guiar el desarrollo integral sostenible en su jurisdicción, por cuanto éste, pretende la incremento de la calidad de vida de los vecinos, considerando al individuo, particularmente al que se ecuentra en sitaución de pobreza y y exclusión, convirtiéndolo en el foco de atención, con la consideración de que estas actuciones no deben poner en riesgo la subsistenvcia de la generaciones venideras. (pp. 26-27).

iii) Prestar servicios públicos. A partir de ello, la Municipalidad puede servir a su vecinos en ciertas necesidades, individuales o colectivas, con naturaleza pública y contribuyan al bienestar de la comunidad (Estrada, 2019, p. 27).

Gestión Municipal, Ley organica de Municipalidades.

Respecto a la gestión Municipal la Ley organica de Municipalidades (27972), indica que:

En cuanto a la gestión de servicios públicos a nivel local, indica que puede ser efectuada directamente por la municipalidad, en tanto sea autorizado legalmente, que se garantice el interés de los pobladores, la eficiencia y eficacia del servicio mismo y la idónea vigilancia municipal. Al tomar decisiones respecto a los servicios públicos debe garantizarse el equilibrio presupuestario de la municipalidad (Ley 27972, art.32, 2003).

La municipalidad, esta facultada para efectuar concesiones en favor, exclusivamente, de personas jurídicas, nacionales o extranjeras; para realizar o aprovechar obras de infraestructura o de servicios públicos, conforme a las previsiones legales.

La concesión, puede permitir el pago de la inversión, a través de utilidades de la obra o la explotación sostenible de los recursos naturales producidos, de acuerdo a la naturaleza de la concesión.

Las determinaciones sobre concesiones de nuevos proyectos, obras o servicios públicos presentes y por establecer, las toma el Consejo Municipal por votación mayoritaria simple. Se autoriza a las municipalidades para realizar contratos de asesoría y financiamiento con entidades nacionales de promoción de la inversión conforme a lo reglado por la (Ley N° 27972, art.33, 2003).

Las municipalidades, en lo que respecta a las contrataciones y adquisiciones que realicen debe observar la Ley que las regula, efectuándolas en acto público, en primer lugar, con

instituciones especializadas establecidas en su jurisdicción y de no existir de otras jurisdicciones. Estos procedimientos se rigen por las máximas de moralidad, libre competencia, imparcialidad, eficiencia, transparencia, economía, vigencia tecnológica y trato justo e igualitario y su objetivo es el de asegurar que las municipalidades adquieran bienes, servicios y construcciones con la calidad solicitada, en forma oportuna y a precios o costos adecuados. (Ley N° 27972, art.34, 2003).

Las empresas municipales son fundadas por ley, a propuesta de las municipalidad en concertación con el Consejo Municipal, aprobado con votación superior a la mitad de la cantidad de regidores. Estas pueden constituirse en cualquiera de los tipos autorizadas en la legislación y su finalidad es la de prestar los servicios públicos municipales.

El principio, que rige esta actividad, es el de subsidiariedad del Estado y promoverán la inversión particular, creando un ambiente propicio para ello. Les está prohibido: realizar competencia desleal contra el sector particular, así como suministrar mercancías o servicios directamente a la municipalidad.

Su vigilancia, está regulada por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. (Ley N° 27972, art.34, 2003).

Las municipalidades fomentan el desarrollo de su localidad, así como “(...) la actividad empresarial local, con criterio de justicia social. . (Ley N° 27972, art.35, 2003).

2.3. Gestión municipal eficiente

De lo manifestado por Vargas y Aldana (2013), se concluye que la gestión municipal eficiente (en adelante gme) consiste en conseguir la eficiencia, efectividad, economía, excelencia y mejora continua en los asuntos que conciernen a las municipalidades, este parece ser un procedimiento arduo pero no inalcanzable, demanda de la cooperación de empleados,

trabajadores, autoridades y esencialmente de los vecinos de su jurisdicción. Supone un desafío futuro, consiste en un procedimiento no en un proyecto, lleva a un gigantesco compromiso gradual e incesante, en el que el íntegro de la institución se focaliza en la manera de razonar en las actividades que ella tramita; en consecuencia, impone un carácter más provechoso y recto a las organizaciones que despliegan el mejoramiento continuo (en adelante mc), como una forma de comportamiento y transformación de la organización.

De acuerdo, a lo expuesto por Acuña (2014), la gme, corresponde a una amalgama de diligencias, realizadas por los distintos agentes, que cumplen las labores cuyos métodos, acatan las instrucciones trazadas para conseguir un servicio de calidad, preestablecido, para todos productos que brinden. Los agentes están conformados por: compradores patrios y foráneos. En la mejora institucional municipal, una técnica para incrementar la calidad, debe valorar de forma integral el servicio que ofrece y posteriormente notificar los resultados hallados, a los encargados de tomar decisiones, para que implementen las prácticas que juzguen imprescindibles.

Dentro de la gme indica, Seto (2014), la calidad ha alcanzado gran importancia, tanto desde la óptica teórica como práctica, al ser estimada por las compañías industriales, como las de servicios; como un instrumento estratégico para subsistir en el mercado y particularmente en ambientes en extremo competitivos.

De manera que, a nivel funcional, el interés de los directores por brindar un servicio de mejor calidad, estriba en los resultados que puede proporcionar a la organización: conquistar la lealtad de los compradores. Las organizaciones, que, distinguiéndose de sus competidores, brinden una mejor calidad del servicio, indican el camino para obtener la lealtad de sus compradores. El hecho de brindar una mejor calidad del servicio no equivale a fidelidad, pero sí contribuye a lograr la lealtad de los clientes.

Otro enfoque, es impartido a la gme por Ishikawa y Cárdenas (2013), al considerar que ésta, reside en, la foma como se organizan los procedimientos, y como se relacionan los individuos con la forma como se ponen en marcha los objetivos estratégicos determinados.

Las estrategias que se han diseñado para alcanzarlo son diversas: contemplarlos y entender sus esuqmas de consumo y predileccionaes; indagar a cerca de los motivos que originan sus reclamos; acercamientos habituales con ellos; efectuar u sondeo, etc. De manera que, pueda incorporar las exigencias de los compradores en las particularidades el producto, lo cual demanda de imaginación y mucho empuje por parte de la organización, proceso que se puede condensar, en la consideración: que desea el comprador, al como se los suministrara la organización, es decir, la estrategia de diferenciación la cua; no debe ser considerada como difícil, sino fácil, pues esta radica en acentuar los aspectos que atraen a los compradores.

En cuanto, se refiere a la gestión eficiente en el contexto de la Administración Pública, analizando a Castelló y Lizcano (2013), se tiene que es el interés por la calidad, tendencia que no es en nada novedosa, sencillamente, historicamente se la en encausado de forma diferente, tal como se extrae de los hallazgos presentados en el Libro Blanco sobre el Servicio Público; lo que ha conducido considerar su desarrollo en tres fases: i) primera, carcterizada por la prevalencia a la observancia del sistema legal, ii) segunda su particularidad radica en asemejar la calidad a la eficiencia, y, iii) tercera, su particularidad es la concebir la calidad como la solución de las carencias de los pobladores.

Frente a la postura de Castelló y Lizcano (2013), se encuentra Swiss (2014), para quien, en la gestión institucional eficiente la preocupación por la calidad de los servios públicos, es de reciente data y es determinado, esencialmente por el intenso y vertiginoso cambio que se esta dando en la administración publica y en el vínculo que se instaura con los pobladores. En la

actualidad, los habitantes han transmutado de “administrados” a, habitantes compradores, que realizan el desembolso por los servicios prestados y, en consecuencia, demandan, a cambio, una mejor calidad de ellos.

Al abordar, las nociones de servicio y calidad del servicio Ruiz (2014), precisa: con respecto al primero, corresponde a las prestaciones cuya finalidad es la solventar las carencia de los compradores, presentando como particularidades: su diversidad; la imposibilidad de: ser percibidos por los sentidos, divididos o clasificados; su diversidad y de distinguir el instante en que se producen de que en el que se consumen.

Finalmente, advierte, que habitualmente, el logro alcanzado por los servicios públicos, no puede concretarse a través del redimiento (outputs) único, debido a que, una actividad puede acarrear diversas consecuencias, las cuales pueden ser potencialmente esperadas, lo que suscita la exigencia de diferenciar el rendimiento de la actividad pública, circunscrita a los servicios que ella suministra a los pobladores y los efectos que esta produce, en particular, sobre los destinatarios y, en general, sobre la comunidad.

2.4. De la misión institucional

La misión institucional (en adelante m.i.) Koontz y O'Donnell (2018), indican que ésta constituye, el motivo por el cual se creó la institución, vale decir, consiste en efectuar lo que debe efectuar, de forma que si no lo hace adecuadamente, no lleva a cabo la misión y por ende, no se justifica conservar esa organización de esta forma.

La m.i., concreta la labor que realiza la institución, las carencias que satisfacen sus mercaderías y servicios, el mercado en que desenvuelve la institución así como su imagen pública.

Sobre la misión, expresan Robbins y Coulter (2018), consiste en lo que procura realizar la institución y para quien lo realiza. Es la razón por la que existe, proporciona sentido y direcciona las actividades de la institución, es lo que procura efectuar para la satisfacción de los compradores cautivos, los posibles compradores; de sus empleadores, de la competencia y de la sociedad en general.

Es decir, la misión puede ser entendida como el propósito de la institución, resultando de la fision de cinco componentes: i) la historia de la institución, ii) la tendencia de la administración o de los propietarios, iii) los aspectos medio ambientales, iv) los recursos con que cuenta la institución, y, v) sus capacidades específicas.

Del mismo modo, la misión es el propósito procurado por una institución o enunciación del rol que desea desempeñar en su medio o en el régimen social en que se desenvuelve y que cierta o inciertamente constituye un motivo para existir.

Conforme al enfoque Sallenave (2018), se considera que la misión significa, declarar abiertamente la presencia del pliego presupuestario, debe expresar lo que, aludiendo directamente la finalidad general y concreta que desempeña como institución de administración. La exposición de la misión dar respuesta a las preguntas de: quienes somos, que buscamos, por lo hacemos y para quienes trabajamos.

Un aspecto que debe resaltarse, y que no ha sido analizado en los postulados mencionados, es el social previsto por Takeski y Rezende (2000), quienes conciben a la misión como, la proposición esencial de la institución, cuál es el fundamento de su existencia para la comunidad y cuál es su responsabilidad social.

2.4.1. Misión como conjunción de componentes

Esta tendencia considera que, la misión es la esencia de la institución aunque engloban otros componentes, tales como: la tecnología utilizada, su filosofía, los valores o la estrategia.

Comparte esta opinión: Pearce (1952), quien, a parte de concebir a la misión de la institución como la conjunción de los stakeholders o interesados, señalan que de la misma manera, habitualmente la misión esta formada por cinco componentes esenciales:

- ❖ Productos o servicios, mercado y tecnología.
- ❖ Objetivos de supervivencia, crecimiento y rentabilidad.
- ❖ La filosofía de la compañía.
- ❖ El auto concepto de la empresa.
- ❖ La imagen publica deseada (o imagen social) (Pearce, 1952, p. 19).

En el mismo sentido Want (1986), al asimilar la necesidad de tener en cuenta en la misión la cooperación de ciertos agentes sociales, entre los que se cuentan: compradores, trabajadores instituciones regulatorias y las personas en general; y, simultáneamente plantea articular la misión en cinco elementos claves.

- ❖ Proposito o razón de ser
- ❖ Identidad corporativa
- ❖ Objetivos primarios
- ❖ Valores
- ❖ Política de la compañía (Want, 1986, p. 51).

Otra punto de vista sobre la misión, empleada en ese mismo tiempo, en esencia son análogas a las mencionadas, pero incorporando otros ingredientes como la visión o política social, tal como lo manifiesta (David, 1989, p. 91).

Un representante de esta línea lo constituye Tom Watson (1962), en su obra los Basic beliefs de la Compañía, en la declaración de misión diseñada por el incorporan además, de la cooperación de: compradores, socios y trabajadores, dimensiones vinculadas con la identidad, ideología, política y valores de la institución, especialmente orientados a la tecnología, pues fue el hijo del creador de IBM. (Jones y Kahaner, 1995, p. 136).

- ✓ El mercado es la fortaleza esencial de todas nuestras acciones.
- ✓ Substancialmente, somos una entidad de tecnología altamente comprometida con la calidad.
- ✓ Las disposiciones que han resultado exitosas, están dirigidas a complacer al comprador y el valor para el socio.
- ✓ Funcionamos como agrupación corporativa con mínima una democracia reducida y contantes foco en la producción.
- ✓ Jamas nos desviamos del foco de la visión estratégica.
- ✓ Sentimos y procedemos con sentido de urgencia.
- ✓ Individuos disciplinados y comprometidos son las que posibilitan realizar los proyectos básicamente en los casos en que trabajan en equipo.
- ✓ Somos susceptibles a las carencias de los empleados y de las sociedades en las que funcionamos.

Nuestras principales convicciones son: el respeto a la persona, ser excelente en la atención del comprador y realizar las labores con el pensamiento de que se pueden desarrollar sobresalientemente. (Jones y Kahaner, 1995, p. 136).

Dentro de este contexto, se puede afirmar que, la misión es conceptualizada como la confluencia de múltiples componentes.

Ya en la década de los noventa, Campbell y Nash (1992), presentaron el prototipo The Ashridge Mission Model, difundido ampliamente; en el que la misión posee cuatro componentes:

Propósito: la colaboración a la entidad de ciertos stakeholders

Estrategia: la posición competitiva y la competencia distintiva

Valores: las creencias de la institución

Estandares y comportamientos: políticas y patrones de comportamiento que soportan la competencia distintiva y el sistema de valores (Campbell y Nash, 1992, p. 18).

Este prototipo se representa en forma de diamante en el que:

- i) Propósito es el componente esencial;
- ii) los estándares y comportamientos como base de:
- iii) la estrategia y
- iv) valores.

La trascendencia de este prototipo consiste en que, fue tomado como fundamento en los años noventa, como fundamento para conceptualizar la misión.

Otro de los aportes de Campbell y Nash (1992), fue el de poner de relieve que no es suficiente hacer pública la misión, sino que ella debe hacer parte del desempeño y en los sentimientos de los individuos que conforman la institución, de manera que los trabajadores adquieran “sentido de misión”.

2.5. Municipalidad de San Matín de Porres

Los terrenos que actualmente conforman el distrito hasta mil novecientos cuarenta y nueve pertenecían al Distrito de Carabayllo, pero esta municipalidad no funcionaba en ellos.

El veinticinco de noviembre de mil novecientos cuarenta y nueve, tras varias invasiones, producidas durante mil novecientos cuarenta y ocho y cuarenta y nueve, por ocho mil familias

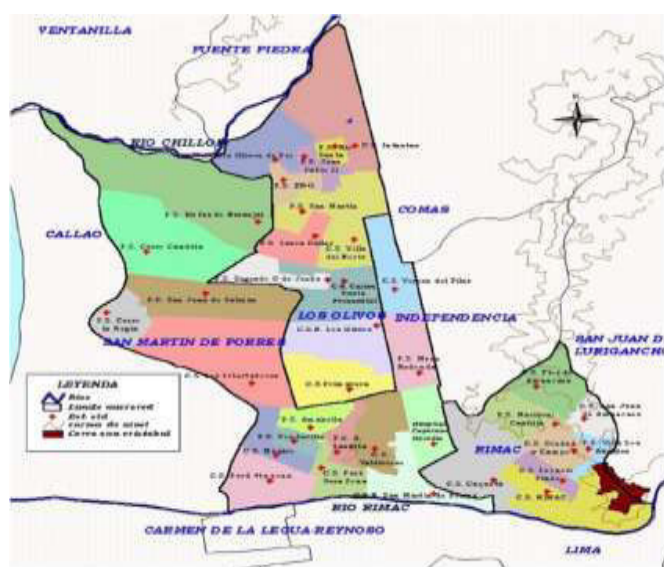
invasoras a terrenos de la testamentaria Aparicio, limítrofe con la actual Av. Perú, su población con presencia del Alcalde Lima se levanta por su independencia.

El veintidós de mayo de mil novecientos cincuenta, en el gobierno de Odria por D.L. 11369, se crea el “Distrito Obrero Industrial 27 de Octubre”. Al comienzo du territorio se conformo con las haciendas: Chuquitanta, Pro, Naranjal, Infantas, Santa Rosa, Garagay Alto, G. Bajo, Chavarría, Mulería, Aliaga, Condevilla, San José, Palao y la Huerta Sol. Así cono también las haciendas Oquendo, Taboada, Bocanegra y San Agustín, las cuales pasaron al Callao el 02 de enero de 1956 (página web Municipalidad San Martin de Porres). Tambien, se ha poblado el territorio con la asociación de vivienda Pro, Cooperativas y de Inmobiliarias de las que se han orginado grandes urbanizaciones.

Su nombre fue cambiado en mil novecientos sesenta y dos como consecuencia de la canonización del santo San Martin de Porres, nombre que ostenta hasta la actualidad.

Figura 1

Limites del distrito de San martin de porres



Nota. (página web Municipalidad San Martín de Porres).

Limites :

Al Norte: Ventanilla, Puente Piedra y Los Olivos; al Sur: El Cercado de Lima y Carmen de la Legua y Reynoso; al Este Rímac, Independencia y Comas; al Oeste: El Callao.

Extension :

Su extensión es de 41.5 Km². (página web Municipalidad San Martín de Porres).

Visión:

Al 2030, San Martín de Porres, es un distrito seguro, con desarrollo humano creciente en igualdad de oportunidades, sus habitantes se desarrollan en un ambiente saludable y acceden a una educación, salud y servicios básicos de calidad, es ordenado e integrado territorialmente, con un desarrollo comercial, industrial y turístico sostenible y un Estado eficiente y moderno. (página web Municipalidad San Martín de Porres).

Mision:

Promover el desarrollo integral de la población del distrito de San Martín de Porres, de manera transparente, eficiente, eficaz, moderno e inclusivo. (página web municipalidad San Martín de Porres).

2.6. Municipalidad de Independencia

El distrito de independencia, se origino en la ocupación pacifica que durante el anamecer del diecisiete de noviembre de mil novecientos sesenta, realizaron a las pampas que se extendia a lo largo del los kms. cinco y seis de la Carretera a Canta, hoy Avenida Túpac Amaru.

Las personas porvenientes de Lima y Callao eran representadas por comités, los cuales colocaron casas levantadas con estaras y maderos, conformando una ciudad grande, sin embargo, a las pocas horas a causa de la ilicita invasión, fueron desalojados. Frante a lo cual retrocedieron poco a poco, hasta el km., cuatro en donde aguantaron por treinta y siete días, sin

alimentos, medicinas y a la ainterperie, plazo en el cual los dirigentes tramitaron ante el poder ejecutivo y legislativo la adjudicación de las tierras ocupadas, lo cual se alcanzó con la colaboración de congresistas de la época, coadyuvando a la retoma de la pampa de cueva.

En los años posteriores, se urbanizó la zona de la pampa de Repartición ubicada en el kilómetro seis y medio, estableciéndose la Urbanización Popular Tahuantinsuyo, luego fueron ocupados los terrenos de la pampa El Ermitaño, ubicada en el kilómetro cuatro, más tarde se poblarían otras extensiones de tierras integrando los asentamientos humanos de la periferia. (pagina web Municipalidad Independencia).

Finalmente, el dieciséis de marzo de mil novecientos sesenta y cuatro, por medio de Ley 14965 se creó el Distrito de Independencia, en la actualidad articulado a 6 ejes zonales comprendidos por La Unificada, El Ermitaño, la capital Independencia- ex pampa de cueva - Tahuantinsuyo, Túpac Amaru y la Zona Industrial – Comercial, que juntos forman la mano del Perú. (pagina web Municipalidad Independencia).

Limites:

Norte con el Distrito de Comas, por el Este con el distrito de San Juan de Lurigancho, por el Sur con el distrito del Rímac y el distrito de San Martín de Porres y por el Oeste con el Distrito de Los Olivos.

Figura 2

Limites de distrito de Independencia



Nota. (pagina web Municipalidad Independencia).

Misión:

“Brindar al vecino servicios públicos eficientes que garanticen su desarrollo económico y social, seguridad ciudadana, participación activa y democrática del vecindario en la gestión Municipal en base a nuestro plan integral de desarrollo.”

“La Municipalidad Distrital de Independencia es un órgano de gobierno local democrático, integrado por trabajadores públicos altamente calificados, con vocación de servicio y sensibilidad social.

Es una institución promotora del desarrollo integral sostenible de su localidad, que promueve una cultura emprendedora con valores, equidad de genero y que brinda servicios de calidad a su distrito; además, propicia la concertación y participación de la comunidad en la gestión de su gobierno, para convertirnos en la capital económica de Lima Norte, y así contribuir

en la mejora de la calidad de vida de la población, con énfasis en los sectores más necesitados”.
(pagina web Municipalidad Independencia).

Visión:

“En la actualidad Independencia es un distrito de gran potencial económico y comercial por lo que ha sido denominado el centro económico de Lima Norte.”

“Su población progresista y con alto grado de superación esta comprometida en elevar su calidad de vida. Cuenta con una red de organizaciones sociales integradas en acciones comunes bajo el liderazgo de su gobierno local.”

“Independencia es el centro económico de Lima Norte, integrado, seguro y saludable, con valores e identidad para el desarrollo, con igualdad de oportunidades, que tiene un gobierno local democrático y una población organizada y participativa”. ”. (pagina web Municipalidad Independencia).

III. Método

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada, por cuanto, se propuso desarrollar la gestión municipal eficiente para lograr el cumplimiento de la misión institucional, en los términos de la Ley Organica de Municipalidades (Ley N° 27972) en los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

El nivel de la investigación llevada a cabo nivel descriptivo-explicativo-correlacional, por cuanto se describe las variables: gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional en los Distritos San Martín de Porres e Independencia, así como sus dimensiones. Igualmente, se expondrá la forma como la variable independiente incide en la variable dependiente y de manera que proporcione datos que permitan superar la dificultad investigada.

El diseño empleado en el estudio fue el no experimental, tal vez que, el estudio se efectuó, sin conducir intencionalmente las variables: la gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional en los Distritos San Martín de Porres e Independencia. Las variables se analizaron en su escenario habitual.

3.2. Población y muestra

La gestión municipal eficiente y el cumplimiento real de la misión institucional en los Distritos San Martín de Porres e Independencia ha requerido una población conformada por 127 cooperantes entre: funcionarios de las municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia, abogados que litigan ante las municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia, comerciantes sancionados por las municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia, maestristas en Derecho Civil y Comercial EUPG UNFV, a partir de los cuales, aplicando el método no probabilístico y la siguiente fórmula matemática

aceptada para muestras menores a 100,000, se halló la muestra conformada por 95 cooperantes, así:

$$n = \frac{(p.q)Z^2 .N}{(EE)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

Donde:

n: Equivale al tamaño de la muestra a considerar en el trabajo de campo.

p, q: Representan

Constituyen la probabilidad de que la población este o no comprendidas en la muestra. Al tenor, de los postulados de la ciencia estadística, en los casos en que se desconozca el vlr. de la probabilidad, se presume cada uno equivale a 0.5

Z: Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.05, que corresponde a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor $Z = 1.96$.

N: Es el total de la población, Este caso 127 cooperantes, considerando solamente aquellas que puedan facilitar información valiosa para la investigación.

EE: Representa el error estándar de la estimación, que para nuestro caso es de 5.00%.

Sustituyendo:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 57) / (((0.05)^2 \times 56) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

$$n = 95$$

Tabla 2*Estructura de la muestra*

N°	Cooperantes	Cant.	%
1	Funcionarios municipalidades Distritos San Martin de porres e Independencia.	25	26.31
2	Abogados que litigan ante las municipalidades Distritos San Martin de porres e Independencia.	30	31.57
3	Comerciantes sancionados por las municipalidades Distritos San Martin de porres e Independencia.	17	18.00
4	Maestristas en Derecho Civil y Comercial EUPG.	23	24.21
	TOTAL	95	99.97

Nota. Elaboracion propia.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 3

Operacionalización de variable independiente y dependiente

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	comprDIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE: X. Gestión municipal eficiente	La gestión municipal eficiente es el conjunto de políticas, objetivos, estrategias y acciones llevadas a cabo en forma racional para cumplir las funciones municipales respectivas.	X.1. Organización estructural y funcional municipal	Manual de organización y funciones	2	1= Totalmente en desacuerdo 2= En Desacuerdo 3= Neutral 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Encuesta Cuestionario
			Reglamento de organización y funciones	3		
		X.2. Dirección operativa, táctica y estratégica municipal	Plan estratégico institucional	4		
			Plan Operativo institucional	5		
		X.3. Control interno municipal	Informe COSO	6		
			Reglamento de control interno municipal	7		
VARIABLE DEPENDIENTE Y. Misión institucional	La misión institucional es la razón de ser de una entidad, en el caso de las Municipalidades Distritales es prestar los servicios que requiere la comunidad.	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTO
		Y.1. Procesos institucionales	Indicadores de procesos	9	1= Totalmente en desacuerdo 2= En Desacuerdo 3= Neutral 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Encuesta Cuestionario
			Indicadores de funciones	10		
		Y.2. Calidad del servicio institucional	Condiciones básicas de calidad	11		
			Generación de valor en los usuarios	12		
		Y.3. Cumplimiento de metas y objetivos institucionales	Objetivos generales	13		
			Objetivos específicos	14		

Nota: Elaboración propia.

3.4. Instrumentos

Para el estudio el investigador hizo uso de:

Cuestionarios: listado de interrogantes de índole cerrado, ideado por el investigador para evaluar: La gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional en los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

Fichas bibliográficas: Cartulinas empleadas para anotar los datos bibliográficos que permiten identificar las fuentes de investigación consultadas, así como las citas que se pudieron extraer de ellos, vinculados con la gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional en los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

Guías de análisis documental: Banco de datos, vinculados con la gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional en los Distritos San Martín de Porres e Independencia, para facilitar el empleo de la información hallada.

3.5. Procedimientos

Para el estudio el investigador hizo uso de los procedimientos:

Descriptivo: Para detallar, dentro del contexto doctrinal, como legal, tanto: las variables: gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional en los Distritos San Martín de Porres e Independencia, así como sus indicadores y dimensiones.

Inductivo: posibilitó inferir como la gestión municipal eficiente incidió en la variable dependiente el cumplimiento de la misión institucional en los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

Deductivo: A través de él, con posterioridad al análisis de la gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional los Distritos San Martín de Porres e Independencia, pudo extraer las conclusiones presentadas en este estudio.

Exegetico: Empleado para conocer el significado que el legislador le dio a las normas que regulan las Municipalidades.

3.6. Análisis de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas:

Análisis documental: El investigador se valió de ella, para estudiar el conocimiento que las fuentes de información documentales contenían con relación a: la gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional en los en los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

Indagación: Empleada para explorar en las diversas fuentes de información: La gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional en los en los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

Conciliación de datos: Por medio de ella se compatibilizó, el conocimiento relacionado con la gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional en los en los Distritos San Martín de Porres e Independencia, presente en las múltiples fuentes de investigación empleadas.

Tabulación de cuadros: Posibilitó la presentación ordenada de las cantidades y porcentajes relacionados con la gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional en los en los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

Comprensión de gráficos: Empleada para descifrar los datos sobre la gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional institucional en los en los Distritos San Martín de Porres e Independencia.ha utilizado, contenida en grafico y cuadros.

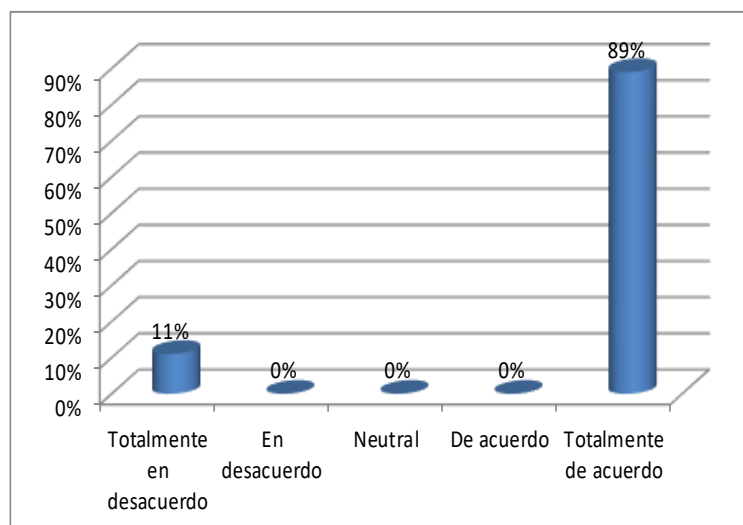
IV. Resultados

4.1. Estudio de la encuesta

¿La administración municipal eficiente influye en la misión institucional?

Figura 3

Resultado a la pregunta No. 1 encuesta



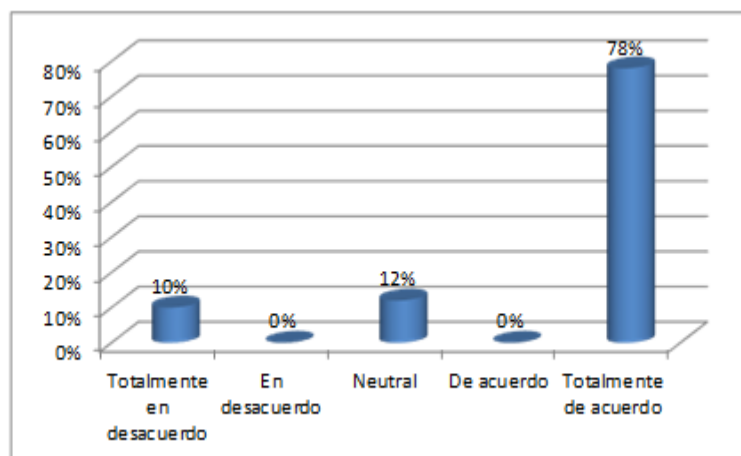
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 89% acepta que la administración municipal eficiente influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional de las Municipalidades Distritales San Martín de Porres e Independencia.

¿El Manual de organización y funciones establece y facilita la organización estructural y funcional?

Figura 4

Resultado a la pregunta No. 2 encuesta



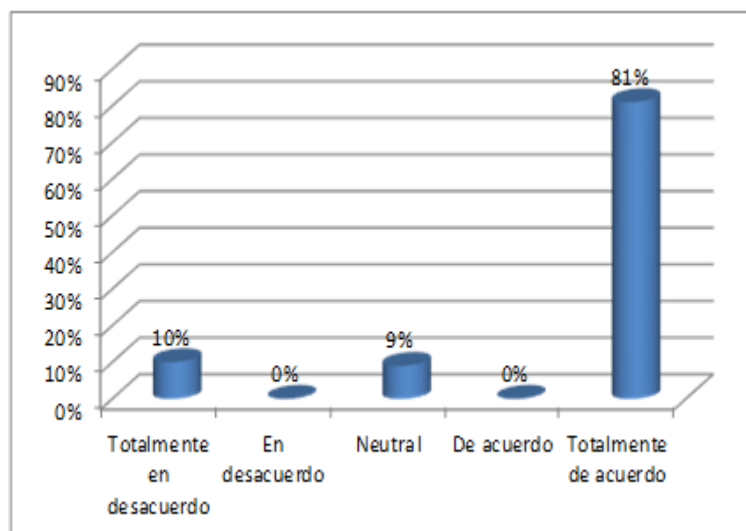
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 78% acepta que el Manual de organización y funciones establece y facilita la organización estructural y funcional de las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana.

¿El Reglamento de organización y funciones establece las normas específicas referidas a la organización?

Figura 5

Resultado a la pregunta No. 3 encuesta



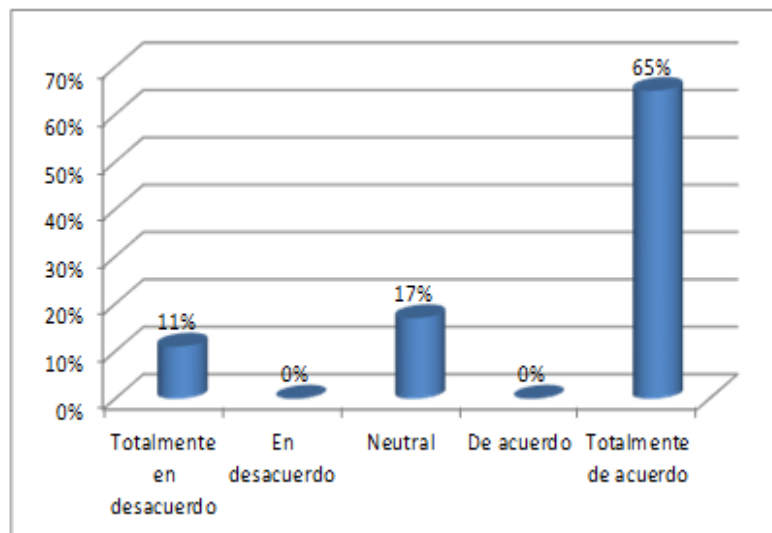
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 81% acepta que el Reglamento de organización y funciones establece las normas específicas referidas a la organización de las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana.

¿El Plan estratégico institucional es el documento normativo de las políticas, objetivos y especialmente estrategias?

Figura 6

Resultado a la pregunta No. 4 encuesta



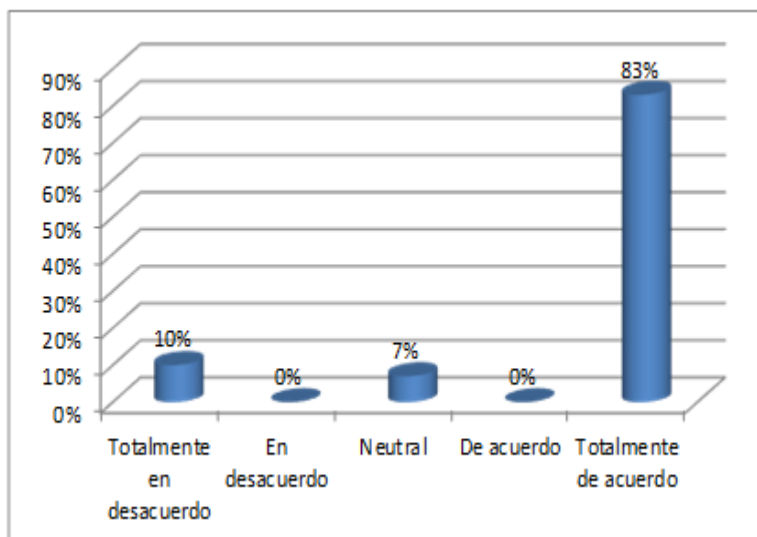
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 65% acepta que el Plan estratégico institucional es el documento normativo de las políticas, objetivos y especialmente estrategias de las Municipalidades Distritales de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

¿El Plan operativo institucional facilita la dirección operativa?

Figura 7

Resultado a la pregunta No. 5 encuesta



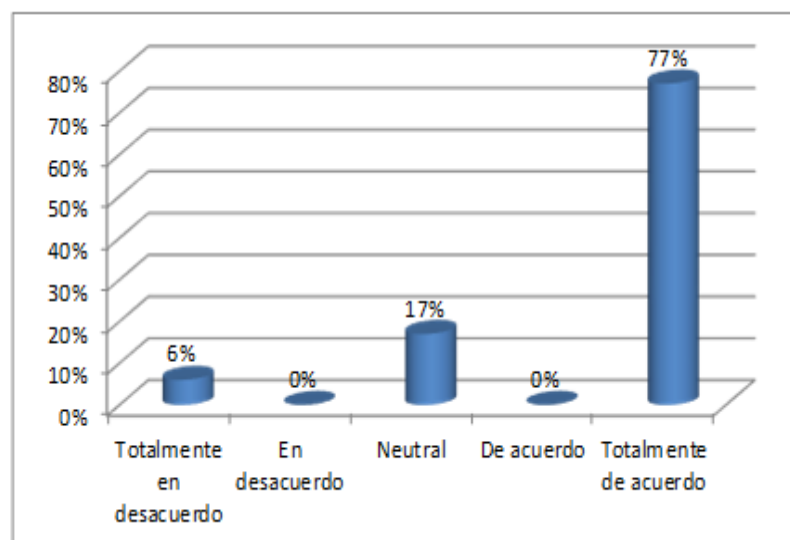
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 83% acepta que el Plan operativo institucional facilita la dirección operativa de las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

¿El Informe COSO es un documento general que deberá tomarse en cuenta para evaluar el control interno?

Figura 8

Resultado a la pregunta No. 6 encuesta



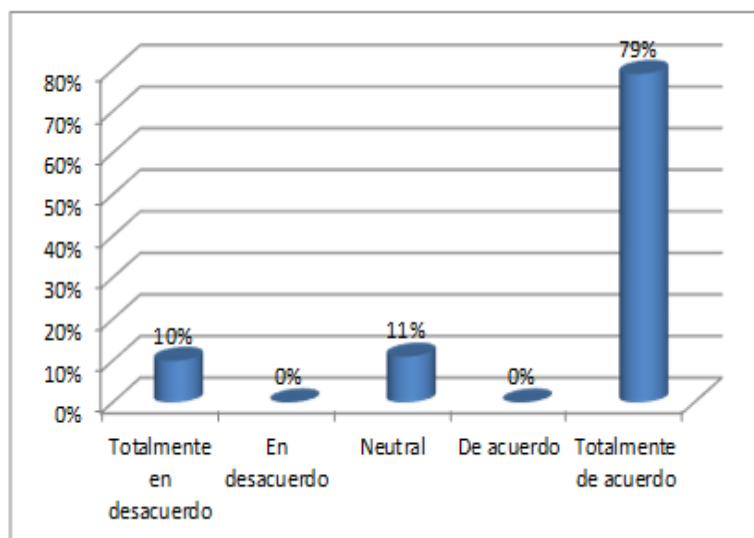
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 77% acepta que el Informe COSO es un documento general que deberá tomarse en cuenta para evaluar el control interno de las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

¿El Reglamento de control interno municipal facilita el control interno institucional?

Figura 9

Resultado a la pregunta No.7 encuesta



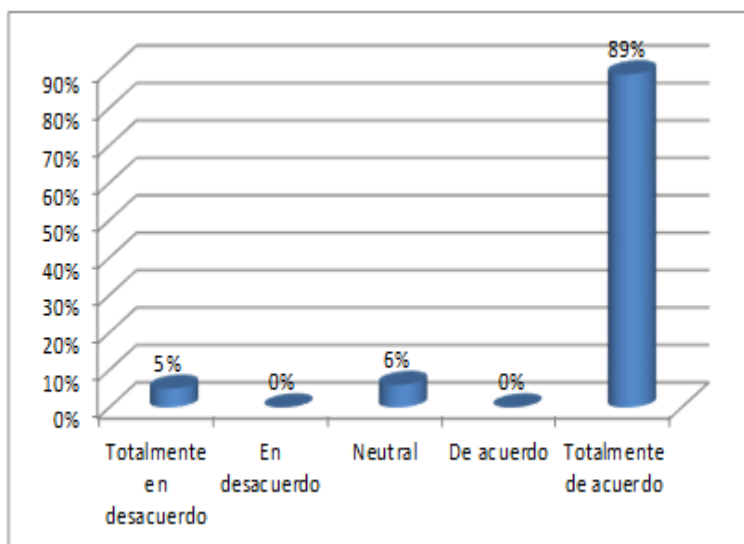
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 79% acepta que el Reglamento de control interno municipal elaborado de acuerdo con el Informe COSO y de acuerdo con las normas de la Contraloría facilita la implementación, desarrollo y evaluación del control interno de las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

¿La misión institucional es la razón de ser institucional?

Figura 10

Resultado a la pregunta No. 8 encuesta



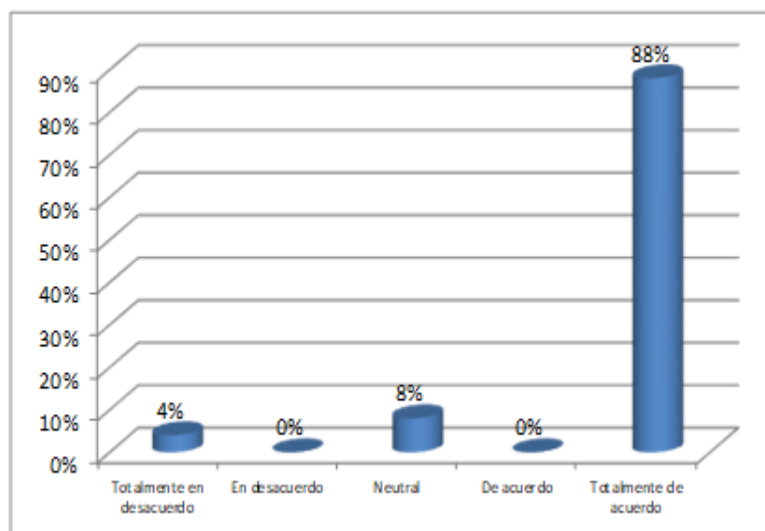
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 89% acepta que la misión institucional está establecida en la Ley orgánica de Municipalidades y es la razón de ser de las Municipalidades Distritales de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

¿Es necesario llevar a cabo los procesos sobre la base de indicadores para asegurar el cumplimiento de la misión?

Figura 11

Resultado a la pregunta No. 9 encuesta



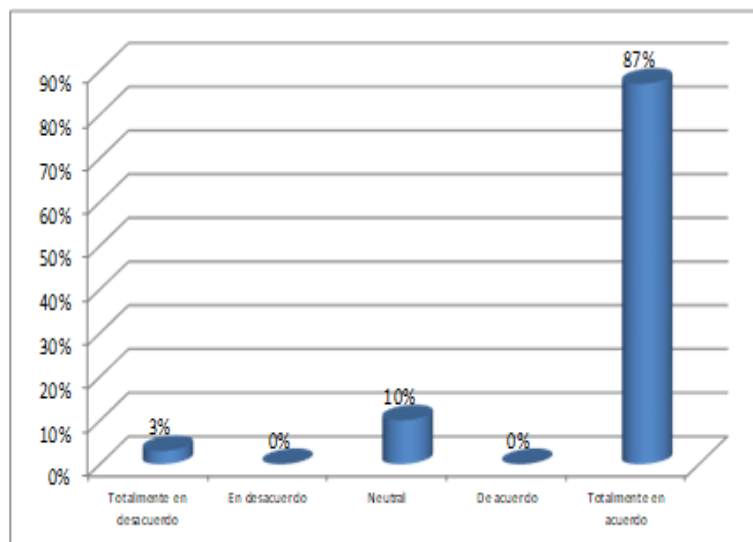
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 88% acepta que es necesario llevar a cabo los procesos sobre la base de indicadores para asegurar el cumplimiento de la misión de las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

¿Las funciones municipales deben tener indicadores para ayudar al cumplimiento de la misión?

Figura 12

Resultado a la pregunta No. 10 encuesta



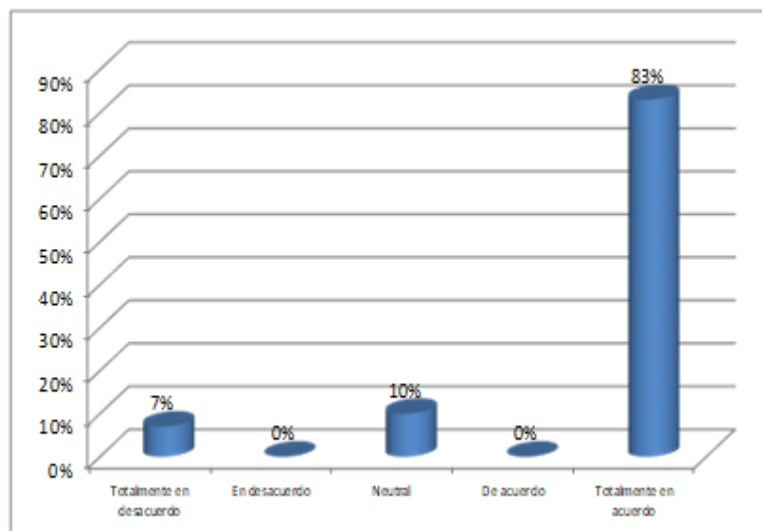
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 87% acepta que las funciones municipales deben tener indicadores para ayudar al cumplimiento de la misión de las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

¿Las condiciones básicas de calidad son estándares básicos de los servicios que prestan las Municipalidades?

Figura 13

Resultado a la pregunta No. 11 encuesta



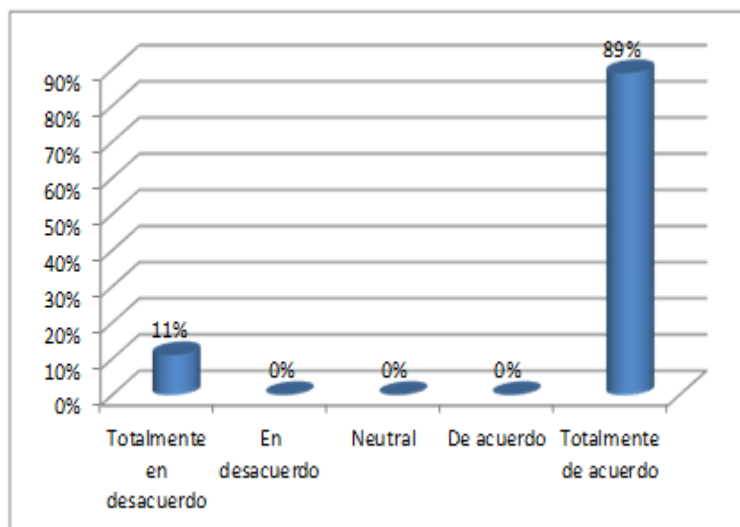
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 83% acepta que las condiciones básicas de calidad son estándares básicos de los servicios que prestan las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

¿Es un imperativo que las entidades se aboquen a generar valor en los usuarios?

Figura 14

Resultado a la pregunta No. 12 encuesta



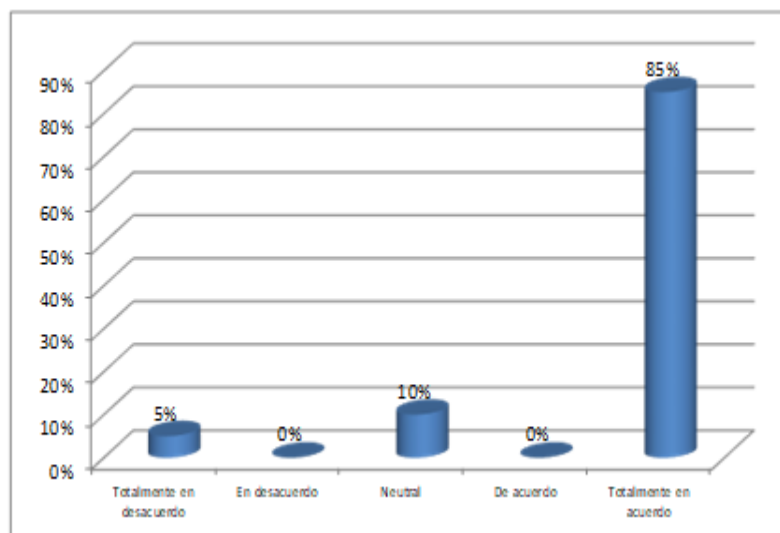
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 89% acepta que es un imperativo que las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia se aboquen a generar valor en los usuarios.

¿Los objetivos generales son los grandes propósitos?

Figura 15

Resultado a la pregunta No. 13 encuesta



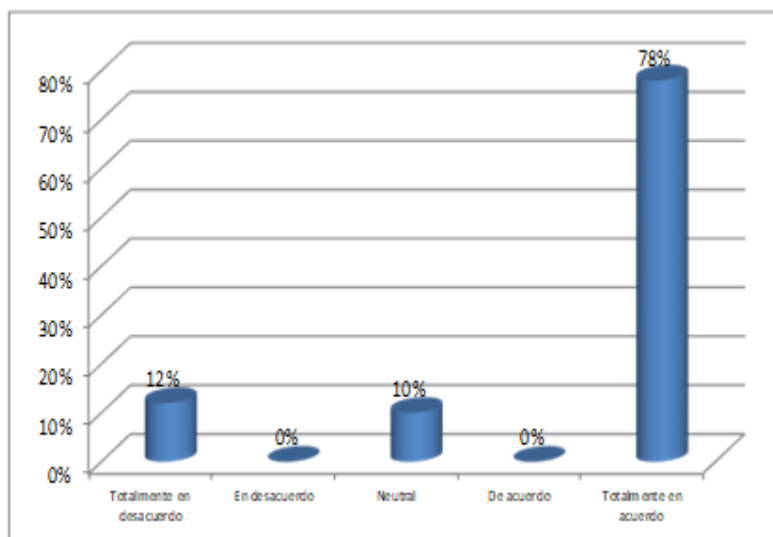
Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 85% acepta que los objetivos generales son los grandes propósitos que deben lograrse para asegurar el cumplimiento de la misión en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

¿Los objetivos específicos constituyen el logro de varias metas?

Figura 16

Resultado a la pregunta No. 14 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta

Interpretación: La respuesta de los encuestados favorece el modelo de trabajo académico que se ha llevado a cabo; por cuanto el 78% acepta que los objetivos específicos constituyen el logro de varias metas y cuya sumatoria ayuda al logro de los objetivos generales y por tanto ayudan en el cumplimiento de la misión de las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

4.2. Contrastación de la hipótesis

La hipótesis general

H0: Aunque la gestión municipal sea eficiente **NO** influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Matín de Porres e Independencia .

La hipótesis Nula

H1: Si la gestión municipal es eficiente; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Matín de Porres e Independencia

Tabla 4

Frecuencias observadas de la contrastación de la hipótesis

Variables	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Gestión eficiente	46	4	50
Misión institucional	46	4	50
Totales	46	4	50

*Nota.*Elaboracion propia.

Tabla 5

Frecuencias esperadas de la contrastación de la hipótesis

Variables	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Gestión eficiente	48	2	50
Misión institucional	48	2	50
Totales	48	2	50

Nota. Elaboración propia.

Procedimiento de contrastación:

Para probar la hipótesis se procedió de la siguiente forma:

Suposiciones: La muestra fue aleatoria simple y ascendió a 50.

La estadística de prueba fue:

$$\begin{aligned}
 X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\
 &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}
 \end{aligned}$$

Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de X^2 es mayor o igual a 0.05 = 5.00%

Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((46-48)^2) / 48 = 0.0833 = 8.33\%$$

Decisión estadística:

Dado que $8.33\% > 5.00\%$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Inferencia:

Si la gestión municipal es eficiente; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H0: Aunque la organización estructural y funcional municipal sean eficientes **NO** influyen en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

H1: Si la organización estructural y funcional municipal son eficientes; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

Tabla 6*Frecuencias observadas de la hipótesis específica 1*

Variables	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Organización estructural y funcional municipal	42	8	50
Misión institucional	42	8	50
Totales	42	8	50

Nota. Elaboracion propia.**Tabla 7***Frecuencias esperadas de la hipótesis específica 1*

Variables	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Organización estructural y funcional municipal	48	2	50
Misión institucional	48	2	50
Totales	48	2	50

Nota. Elaboracion propia.

Inferencia:

Si la organización estructural y funcional municipal son eficientes; entonces, influyen en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Matín de Porres e Independencia.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H0: Aunque la dirección operativa, táctica y estratégica municipales sean eficientes NO influyen en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Matín de Porres e Independencia.

H1: Si la dirección operativa, táctica y estratégica municipal son eficientes; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Matín de Porres e Independencia.

Tabla 8

Frecuencias observadas de la hipótesis específica 2

Variables	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Dirección operativa, táctica y estratégica municipal	48	2	50
Misión institucional	48	2	50
Totales	48	2	50

Nota. Elaboracion propia.

Tabla 9*Frecuencias esperadas de la hipótesis específica 2*

Variables	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Dirección operativa, táctica y estratégica municipal	47	3	50
Misión institucional	47	3	50
Totales	47	3	50

Nota. Elaboracion propia.

Inferencia:

Si la dirección operativa, táctica y estratégica municipal son eficientes; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Matín de Porres e Independencia.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H0: Aunque el control interno municipal sea eficiente **NO** influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Matín de Porres e Independencia

H1: Si el control interno municipal es eficiente; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Matín de Porres e Independencia

Tabla 10*Frecuencias observadas de la hipótesis específica 3*

Variables	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Control municipal	45	5	50
Misión institucional	45	5	50
Totales	45	5	50

Nota. Elaboracion propia.**Tabla 11***Frecuencias esperadas de la hipótesis específica 3*

Variables	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Control municipal	47	3	50
Misión institucional	47	3	50
Totales	47	3	50

Nota. Elaboracion propia.

Inferencia:

Si el control interno municipal es eficiente; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Matín de Porres e Independencia.

V. Discusión de los resultados

5.1. Discusión de los resultados

a. El 89% de los encuestados acepta que la administración municipal eficiente influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional de las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

b. Este resultado es similar al 88% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por (Inga, 2019). Gestión Municipal y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Ambos resultados son altos y por tanto razonables y favorecen el modelo de investigación desarrollado.

c. El 89% de los encuestados acepta que la misión institucional está establecida en la Ley orgánica de Municipalidades y es la razón de ser de las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.

d. Este resultado es similar al 91% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por (MININ, 2018). Planificación político-estratégica en el sector público: Tecnologías de gestión. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Plata. Buenos Aires.

Ambos resultados son altos y por tanto razonables y favorecen el modelo de investigación desarrollado.

VI. Conclusiones

- Luego de realizada la investigación, se ha determinado la influencia de la gestión municipal eficiente en el desempeño de la misión institucional de las Municipalidades de los Distritos de San Martín de Porres e Independencia; por medio de: la organización funcional y estructural; la dirección táctica, estratégica y operativa; y, el control interno municipal, conforme a las previsiones de la Ley Orgánica de Municipalidades.
- A partir de lo investigado, se ha establecido la influencia de la organización estructural y funcional municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia; por medio de la adecuada disposición de: las dependencias, de su personal y de las funciones que se le han asignado.
- Al efectuarse la investigación, se ha dictaminado la influencia de la dirección operativa, táctica y estratégica municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia; por medio de las decisiones y el liderazgo ejercido por los directivos municipales en la sección: estratégica, táctica y operativa, de las entidades materia de estudio.
- La investigación llevo a, determinar la influencia del control interno municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia; mediante la implementación, desarrollo y evaluación del control de los recursos, actividades y funciones municipales asignadas en la norma que regula estas entidades.

VII. Recomendaciones

- Para que tomen en consideración, que sí, la gestión municipal es eficiente; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades Distritales. En virtud de ello, deberían poner en marcha, desarrollar, evaluar y retroalimentar la gestión municipal eficiente conforme a las previsiones de la Ley Orgánica de Municipalidades.
- Tengan presente, que sí, la organización funcional y estructural municipal son eficientes; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades Distritales. Por tanto, deberían poner en funcionamiento, desarrollar y evaluar la organización funcional y estructural acatando los preceptos de la Ley Orgánica de Municipalidades y los adelantos de la ciencia administrativa.
- Tengan en cuenta, que sí, la dirección estratégica, táctica y operativa municipal son eficientes; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades Distritales. Por tanto, deberían instaurar políticas para el desarrollo de la dirección táctica, estratégica y operativa, municipal con observancia de la normatividad que regula la función pública y de la Ley Orgánica de Municipalidades.
- Tener presente, que sí, el control interno municipal es eficiente; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades Distritales. En atención a lo cual, es preciso poner en funcionamiento, desarrollar, evaluar y retroalimentar el control interno en estas instituciones conforme a las exigencias de la Contraloría General de la República.

VIII. Referencias

- Álvarez, A. y Álvarez, O. (2018). *Presupuesto público comentado: presupuesto por resultados y presupuesto participativo*. Editorial Instituto Pacífico.
- Campbell y Nash (1992). *A sense of Mission: defining direction for the large corporation*. Editorial Wakefield.
- Campos, F. (2018). “*Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro*”. [Tesis de Maestría, Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117539/tesis%2023082014%20fabi%c3%a1n%20campos.pdf?sequence=1>
- Chávez, I. (2018). *Presupuesto público*. Editorial Gaceta Jurídica.
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial Mc. Graw Hill.
- Congreso de la Republica (2003). Ley 27972. Ley Organica de Municipalidades. Lima 27 de mayo de 2003.
- David, R. (1989). “How companies define their mission”. *Long Range Planning* 22 (1) (pp.90-97).
- De la Torre, J. (2014). “*Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, (1983-2000)*”. [Tesis Doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/24660/1/T35185.pdf>
- Estrada, S. (2019). “*Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016*”. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de

San Antonio Abad del Cusco].

http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/unsaac/4093/253t20191020_tc.pdf?sequence=1&isallowed=y

- Hernández, L. (2014). *Administración financiera gubernamental*. Editorial San Pedro.
- Inga, P. (2019). “*Gestión Municipal y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital del Rímac, 2018*”. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Johnson G. y Scholes, K. (2018). *Dirección Estratégica*. Editorial Prentice May.
- Jones, P. y Kahaner, L. (1995). *Sat it and Live it: 50 Corporate Mission Statements that hit the Mark*. Concurrency Doubleday.
- Koontz y O’Donnell (2013). *Administración por objetivos*. Litográfica Ingramex S.A.
- López, S. (2014). *Presupuesto participativo español*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Valencia.
- Lucano, R. (2014). *Administración municipal*. Editorial San Pedro.
- Minin, S. (2018). “*Planificación político-estratégica en el sector público: Tecnologías de gestión*”. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Plata. Buenos Aires].: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.975/te.975.pdf>
- Morón, J. (2016). *Administración pública y control*. Editorial Gaceta Jurídica.
- Pérez, L. (2016). “*Los gobiernos municipales como agentes del desarrollo social: el caso del H. Ayuntamiento de Tijuana 2014-2016*”. [Tesis de Maestría, Colegio Superior de México].: <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2016/11/tesis-p%c3%a9rez-trujillo-laura-alejandra.pdf>
- Quijada, V. (2019). *Independencia y SMP: experto explica cuál es el problema limítrofe entre estos dos distritos*. Radio Capital. <https://capital.pe/actualidad/independencia-y-san->

[martin-de-porres-experto-explica-cual-es-el-problema-limitrofe-de-estos-districtos-noticia-1200717](#)

- Quispe, J. y Quispe, A. (2015). *El Presupuesto Público en el Perú*. Editorial Altiplano.
- Rivera, R. (2018). “*Gestión Municipal y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ate, Lima 2018*”. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Robbins Stephen (2018). *Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana, SA.
- Rodríguez, J. (2014). *El presupuesto participativo*. Editorial San Martín.
- Rodríguez, L. (2014). *El presupuesto participativo*. Editorial Santo Domingo.
- Romero, G. (2014). *Control interno municipal*. Editorial San Carlos.
- Sallenave, Jean Paul (2018). *Gerencia por resultados y planeación estratégica*. Editorial Norma
- Samalvides, E. (2016). “*La nueva gestión pública y la aplicación de indicadores de gestión en las Municipalidades Provinciales de la Macro Región Sur, 2014*”. [Tesis de Doctorado, Universidad Privada de Tacna].
- Stoner, Freeman Gilbert (2018). *Administración*. Compañía Editorial Continental SA.
- Takeski, T. y Rezende, W. (2000). *Estratégia empresarial: endências e desafios – um enfoque na realidade brasileira*.
- Terry, George R. (2018). *Principios de Administración*. Compañía Editorial Continental SA.
- Thompson, Robert (2018). *Administración estratégica*. Editorial Norma.
- Valdivia, D. (2014). *Presupuesto participativo: Análisis y propuestas*. Editorial Berrio.
- Want, H. (1986). “Corporate misión: the intangible contributor to performance”. *Management Review*, 75 (8), (pp. 46-50).

IX. Anexos

Anexo A: matriz de consistencia

"LA GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE Y EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL EN LOS DISTRITOS DE LIMA METROPOLITANA"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES	MÉTODO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo influye la gestión municipal eficiente en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos de San Martín de Porres e Independencia?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1) ¿Cómo influye la organización estructural y funcional municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia?</p> <p>2) ¿Cómo influye la dirección operativa, táctica y estratégica municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia?</p> <p>3) ¿Cómo influye el control interno municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la influencia de la gestión municipal eficiente en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1) Determinar la influencia de la organización estructural y funcional municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.</p> <p>2) Determinar la influencia de la dirección operativa, táctica y estratégica municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia</p> <p>3) Determinar la influencia del control interno municipal en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Si la gestión municipal es eficiente; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1) Si la organización estructural y funcional municipal son eficientes; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia.</p> <p>2) Si la dirección operativa, táctica y estratégica municipal son eficientes; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia</p> <p>3) Si el control interno municipal es eficiente; entonces, influye en grado significativo en el cumplimiento de la misión institucional en las Municipalidades de los Distritos San Martín de Porres e Independencia</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>X. ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL EFICIENTE</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>X.1. Organización estructural y funcional municipal</p> <p>X.2. Dirección operativa, táctica y estratégica municipal</p> <p>X.3. Control interno municipal</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Y. MISIÓN INSTITUCIONAL</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Y.1. Procesos institucionales</p> <p>Y.2. Calidad del servicio institucional</p> <p>Y.3. Cumplimiento de metas y objetivos institucionales</p> <p>DIMENSIÓN ESPACIAL:</p> <p>Z. MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LIMA METROPOLITANA</p>	<p>Esta investigación es de tipo descriptiva, explicativa y correlacional.</p> <p>La investigación es del nivel descriptivo-explicativo-correlacional.</p> <p>En la investigación se utilizaron los siguientes métodos: Descriptivo, Inductivo, Deductivo y exxegético</p> <p>El diseño que se aplicó fue el no experimental.</p> <p>La población de la investigación estuvo conformada por 57 personas</p> <p>La muestra estuvo conformada por 50 personas</p> <p>Para definir el tamaño de la muestra se utilizó el método probabilístico.</p> <p>Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron las siguientes: Encuestas; Toma de información y Análisis documental.</p> <p>Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron fueron los siguientes cuestionarios, fichas bibliográficas y Guías de análisis.</p> <p>Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: Ordenamiento y clasificación; Registro manual; Proceso computarizado con Excel; Proceso computarizado con SPSS.</p> <p>Se aplicó las siguientes técnicas de análisis: Análisis documental; Indagación; Conciliación de datos; Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes; Comprensión de gráficos</p>

Nota. Elaboracion propia

Anexo B: Instrumento de Encuesta

Instrucciones generales:

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigida a personal relacionado con las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana, específicamente la Municipalidad Distrital de Miraflores y Municipalidad Distrital de San Isidro.

Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de la gestión municipal eficiente y el cumplimiento de la misión institucional en los Distritos de Lima Metropolitana.

Para contestar considere la siguiente Escala Likert:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En Desacuerdo

3= Neutral

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Cuestionario de encuesta

No.	PREGUNTA					
INTERROGANTES SOBRE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL EFICIENTE						
1	¿La administración municipal eficiente influye en la misión institucional?					
2	¿El Manual de organización y funciones establece y facilita la organización estructural y funcional?					
3	¿El Reglamento de organización y funciones establece las normas específicas referidas a la organización?					
4	¿El Plan estratégico institucional es el documento normativo de las políticas, objetivos y especialmente estrategias?					
5	¿El Plan operativo institucional facilita la dirección operativa?					
6	¿El Informe COSO es un documento general que deberá tomarse en cuenta para evaluar el control interno?					
INTERROGANTES SOBRE MISIÓN INSTITUCIONAL						
7	¿El Reglamento de control interno municipal facilita el control interno institucional?					
8	¿La misión institucional es la razón de ser institucional?					
9	¿Es necesario llevar a cabo los procesos sobre la base de indicadores para asegurar el cumplimiento de la misión?					
10	¿Las funciones municipales deben tener indicadores para ayudar al cumplimiento de la misión?					

11	¿Las condiciones básicas de calidad son estándares básicos de los servicios que prestan las Municipalidades?					
12	¿Es un imperativo que las entidades se aboquen a generar valor en los usuarios?					
13	¿Los objetivos generales son los grandes propósitos?					
14	¿Los objetivos específicos constituyen el logro de varias metas?					

Anexo C: Validación del instrumento por experto

Después de revisado el instrumento a utilizar en la investigación titulada: **“LA GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE Y EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL EN LOS DISTRITOS DE LIMA METROPOLITANA”** he arribado a la siguiente evaluación:

No.	PREGUNTA	0	0	0	0	0	00
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, e indicadores de la investigación?						
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						

Validado favorablemente por:

DR. EFRAIN JAIME GUARDIA HUAMANI

Docente de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima – Perú.

Anexo D: Confiabilidad del instrumento determinada por experto

Se ha determinado la confiabilidad del instrumento que se utilizará en este trabajo titulado: **“LA GESTIÓN MUNICIPAL EFICIENTE Y EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL EN LOS DISTRITOS DE LIMA METROPOLITANA”** por cuanto es factible de reproducción por otros investigadores o la aplicación a otras entidades similares.

Es decir, los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, serán similares si se volviera a medir el mismo rasgo en condiciones idénticas. Este aspecto de la razonable exactitud con que el instrumento mide lo que se ha pretendido medir es lo que se denomina la confiabilidad del instrumento.

En este sentido, el término confiabilidad del instrumento es equivalente a los de estabilidad y predictibilidad de los resultados que se lograrán. Esta es la acepción generalmente aceptada por los investigadores, lo cual es posible de lograr en este trabajo de investigación.

Otra manera de aproximarse a la confiabilidad del instrumento es preguntarse: ¿Hasta dónde los resultados obtenidos con el instrumento constituyen la medida verdadera de las variables que se pretenden medir? Esta acepción del término confiabilidad del instrumento es sinónimo de seguridad; la misma que es factible de lograr con el instrumento a utilizar en este trabajo de investigación.

Existe una tercera posibilidad de enfocar la confiabilidad de un instrumento; ella responde a la siguiente cuestión: ¿cuánto error está implícito en la medición de un instrumento? Se entiende que un instrumento es menos confiable en la medida que hay un mayor margen de error implícito en la medición. De acuerdo con esto, la confiabilidad puede ser definida como la ausencia relativa de error de medición en el instrumento; es decir, en este contexto, el término confiabilidad es sinónimo de precisión. En este trabajo se ha establecido un margen de error del

5% que es un porcentaje generalmente aceptado por los investigadores; lo que le da un nivel razonable de precisión al instrumento.

La confiabilidad del instrumento también puede ser enfocada como el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento en relación con las variables. Es lo que se denomina la confiabilidad de consistencia interna u homogeneidad. En este trabajo se tiene un alto grado de homogeneidad.

Determinada la confiabilidad del instrumento por:

DR. EFRAIN JAIME GUARDIA HUAMANI

Docente de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima – Perú.

Anexo E: Definición de términos

Términos de Administración Municipal Eficiente:

Funciones específicas municipales: Las Municipalidades Distritales de Miraflores y San Isidro de Lima Metropolitana ejercen, de manera exclusiva o compartida, una función promotora, normativa y reguladora, así como las de ejecución y de fiscalización y control, en las materias de su competencia, conforme a su Ley Orgánica y la Ley de Bases de la Descentralización.

Ejercicio de las competencias y funciones municipales: ninguna persona o autoridad puede ejercer las funciones específicas que son de competencia de las Municipalidades Distritales de Miraflores y San Isidro de Lima Metropolitana. Su ejercicio constituye usurpación de funciones. Las normas municipales en las materias establecidas en la presente ley, que estén en concordancia con las normas técnicas de carácter nacional, son de cumplimiento obligatorio por los ciudadanos y las autoridades nacionales y regionales respectivas.

Delegación de competencias y funciones: La delegación es una estrategia de las organizaciones, en tal sentido las Municipalidades Distritales de Miraflores y San Isidro de Lima Metropolitana pueden delegar, entre ellas o a otras entidades del Estado, las competencias y funciones específicas exclusivas establecidas en las normas municipales fijadas en la Ley Orgánica de Municipalidades, en los casos en que se justifique la necesidad de brindar a los vecinos un servicio oportuno y eficiente, o por economías de escala. Los convenios establecen la modalidad y el tiempo de la delegación, así como las condiciones y causales para su revocación.

Oficina de participación vecinal y programas sociales: La Oficina de Participación Vecinal y Programas Sociales, tiene como función principal, promover la participación vecinal para el mejor ejercicio de los derechos ciudadanos, fortaleciendo así a las organizaciones para convertirse en protagonistas del desarrollo. Depende funcionalmente del Despacho de Alcaldía,

está a cargo de un funcionario de confianza designado por el Alcalde con categoría de Director y tiene a su cargo las siguientes áreas: - Área de Registro de las Organizaciones Sociales. - Programas Municipales. - Programas Sociales.

Administración pública municipal: Conjunto de capacidades y competencias legales para actuar como autoridad pública, por conducto de su órgano de gobierno, el Consejo Municipal, mediante un conjunto de normas, reglamentos y principio jurídicos, que regulan la organización, estructura y actividades de esa esfera gubernamental que se identifica como administración pública municipal. El municipio forma parte de la estructura organizativa del estado en cuanto a orden o nivel de gobierno del mismo.

Participación ciudadana: Es aquella en la que los individuos, específicamente ciudadanos con derecho y obligaciones, deciden tomar parte de los asuntos del estado. Ello implica una relación activa de los ciudadanos con este. En muchas cosas, las formas de participación están reglamentadas o enmarcadas en procedimiento y atribuciones específicas de los ciudadanos o de los órganos de participación. Ello implica de igual forma, el ejercicio de las libertades ciudadanas, por lo que incluye todas las iniciativas particulares o colectivas.

Plan municipal de desarrollo: Documento elaborado por los responsables acorde con la planeación nacional; plantea propuestas y presenta un esquema de prioridades y problemas de carácter municipal. Para formular un plan municipal de desarrollo, es necesario que los Consejos Municipales convoquen a foros de consulta popular, tomen en consideración los resultados de estos, incorpore sus planteamientos y presenten por medio de los comités de planeación para el desarrollo las demandas y prioridades que deban integrarse al plan de desarrollo.

Administración municipal: La administración municipal adopta una estructura gerencial sustentándose en principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control

concurrente y posterior. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana, y por los contenidos en la Ley 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General. Las facultades y funciones se establecen en los instrumentos de gestión y la Ley 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.

Gerencia municipal: La administración municipal está bajo la dirección y responsabilidad del gerente municipal, funcionario de confianza a tiempo completo y dedicación exclusiva designado por el alcalde, quien puede cesarlo sin expresión de causa. El gerente municipal también puede ser cesado mediante acuerdo del concejo municipal adoptado por dos tercios del número hábil de regidores en tanto se presenten cualquiera de las causales previstas en su atribución contenida en el artículo 9° “Atribuciones del concejo municipal” de la Ley Orgánica de Municipalidades.

Estructura orgánica administrativa: La estructura orgánica municipal básica de la municipalidad comprende en el ámbito administrativo, a la gerencia municipal, el órgano de auditoría interna, la procuraduría pública municipal, la oficina de asesoría jurídica y la oficina de planeamiento y presupuesto; ella está de acuerdo a su disponibilidad económica y los límites presupuestales asignados para gasto corriente. Los demás órganos de línea, apoyo y asesoría se establecen conforme lo determina cada gobierno local.

Órgano de auditoría interna: El órgano de auditoría interna de las municipalidades está bajo la jefatura de un funcionario que depende funcional y administrativamente de la Contraloría General de la República, y designado previo concurso público de méritos y cesado por la Contraloría General de la República. Su ámbito de control abarca a todos los órganos del gobierno local y a todos los actos y operaciones, conforme a ley. El jefe del órgano de auditoría interna emite informes anuales al concejo municipal acerca del ejercicio de sus funciones y del

estado del control del uso de los recursos municipales. Las observaciones, conclusiones y recomendaciones de cada acción de control se publican en el portal electrónico del gobierno local.

Gestión municipal: Los servicios públicos locales pueden ser de gestión directa y de gestión indirecta, siempre que sea permitido por ley y que se asegure el interés de los vecinos, la eficiencia y eficacia del servicio y el adecuado control municipal. En toda medida destinada a la prestación de servicios deberá asegurarse el equilibrio presupuestario de la municipalidad.

Otorgamiento de concesión: Los gobiernos locales pueden otorgar concesiones a personas jurídicas, nacionales o extranjeras para la ejecución y explotación de obras de infraestructura o de servicios públicos locales, conforme a ley. La concesión puede autorizar el reembolso de la inversión mediante los rendimientos de la obra o el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales generados, según sea el caso.

Contrataciones y adquisiciones locales: Las contrataciones y adquisiciones que realizan los gobiernos locales se sujetan a la ley de la materia, debiendo hacerlo en acto público y preferentemente con las empresas calificadas constituidas en su jurisdicción, y a falta de ellas con empresas de otras jurisdicciones. Los procesos de contratación y adquisición se rigen por los principios de moralidad, libre competencia, imparcialidad, eficiencia, transparencia, economía, vigencia tecnológica y trato justo e igualitario; tienen como finalidad garantizar que los gobiernos locales obtengan bienes, servicios y obras de la calidad requerida, en forma oportuna y a precios o costos adecuados.

Actividad empresarial municipal: Las empresas municipales son creadas por ley, a iniciativa de los gobiernos locales con acuerdo del concejo municipal con el voto favorable de más de la mitad del número legal de regidores. Dichas empresas adoptan cualquiera de las

modalidades previstas por la legislación que regula la actividad empresarial y su objeto es la prestación de servicios públicos municipales. En esta materia, las municipalidades pueden celebrar convenios de asesoría y financiamiento con las instituciones nacionales de promoción de la inversión.

Ordenamiento jurídico municipal: El ordenamiento jurídico de las municipalidades está constituido por las normas emitidas por los órganos de gobierno y administración municipal, de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional. Las normas y disposiciones municipales se rigen por los principios de exclusividad, territorialidad, legalidad y simplificación administrativa, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del derecho administrativo Ninguna autoridad puede avocarse a conocer o normar las materias que la ley orgánica establece como competencia exclusiva de las municipalidades.

Presupuesto de las municipalidades: Las municipalidades se rigen por presupuestos participativos anuales como instrumentos de administración y gestión, los cuales se formulan, aprueban y ejecutan conforme a la ley de la materia, y en concordancia con los planes de desarrollo concertados de su jurisdicción. El presupuesto participativo forma parte del sistema de planificación. Las municipalidades, conforme a las atribuciones que les confiere el artículo 197° de la Constitución, regulan la participación vecinal en la formulación de los presupuestos participativos. El presupuesto municipal debe sustentarse en el equilibrio real de sus ingresos y egresos y estar aprobado por el concejo municipal dentro del plazo que establece la normatividad sobre la materia. Para efectos de su administración presupuestaria y financiera, las municipalidades provinciales y distritales constituyen pliegos presupuestarios cuyo titular es el alcalde respectivo.

Contabilidad municipal: La contabilidad se lleva de acuerdo con las normas generales de contabilidad pública, a no ser que la ley imponga otros criterios contables simplificados. Los registros y libros respectivos deben estar legalizados. Fenecido el ejercicio presupuestal, bajo responsabilidad del gerente municipal o quien haga sus veces, se formula el balance general de ingresos y egresos y se presenta la memoria anual, documentos que deben ser aprobados por el concejo municipal dentro de los plazos establecidos por el Sistema Nacional de Contabilidad.

Patrimonio municipal: Los bienes, rentas y derechos de cada municipalidad constituyen su patrimonio. El patrimonio municipal se administra por cada municipalidad en forma autónoma, con las garantías y responsabilidades de ley. Los bienes de dominio público de las municipalidades son inalienables e imprescriptibles. Todo acto de disposición o de garantía sobre el patrimonio municipal debe ser de conocimiento público.

Bienes de propiedad municipal: Son bienes de las municipalidades:

- Los bienes inmuebles y muebles de uso público destinados a servicios públicos locales.
- Los edificios municipales y sus instalaciones y, en general, todos los bienes adquiridos, construidos y/o sostenidos por la municipalidad.
- Las acciones y participaciones de las empresas municipales.
- Los caudales, acciones, bonos, participaciones sociales, derechos o cualquier otro bien que represente valores cuantificables económicamente.
- Los terrenos eriazos, abandonados y ribereños que le transfiera el Gobierno Nacional.
- Los aportes provenientes de habilitaciones urbanas.
- Los legados o donaciones que se instituyan en su favor.

- Todos los demás que adquiriera cada municipio.

Margesí de bienes municipales: Cada municipalidad abre y mantiene actualizado el margesí de bienes municipales, bajo responsabilidad solidaria del alcalde, el gerente municipal y el funcionario que la municipalidad designe en forma expresa.

Rentas municipales: Son rentas municipales:

- Los tributos creados por ley a su favor.
- Las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias, multas y derechos creados por su concejo municipal, los que constituyen sus ingresos propios.
- Los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN).
- Las asignaciones y transferencias presupuestales del gobierno nacional.
- Los recursos asignados por concepto de canon y renta de aduana, conforme a ley.
- Las asignaciones y transferencias específicas establecidas en la Ley Anual de Presupuesto, para atender los servicios descentralizados de su jurisdicción.
- Los recursos provenientes de sus operaciones de endeudamiento, concertadas con cargo a su patrimonio propio, y con aval o garantía del Estado y la aprobación del Ministerio de Economía y Finanzas cuando se trate de endeudamientos externos, conforme a ley.
- Los recursos derivados de la concesión de sus bienes inmuebles y los nuevos proyectos, obras o servicios entregados en concesión.
- Los derechos por la extracción de materiales de construcción ubicados en los álveos y cauces de los ríos, y canteras localizadas en su jurisdicción, conforme a ley.
- El íntegro de los recursos provenientes de la privatización de sus empresas municipales.
- El peaje que se cobre por el uso de la infraestructura vial de su competencia.

- Los dividendos provenientes de sus acciones.
- Las demás que determine la ley.

Sistema tributario municipal: El sistema tributario de las municipalidades, se rige por la Ley de tributación municipal -Decreto Legislativo No. 776-y el Código Tributario (Decreto Supremo N° 135-99-EF, modificado mediante Decreto Supremo N° 133-2013-EF) en la parte pertinente. Las municipalidades pueden suscribir convenios con la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), orientados a optimizar la fiscalización y recaudación de sus tributos, tasas, arbitrios, licencias y derechos. El costo que representa el cobro de los referidos tributos a través de dichos convenios no podrá ser trasladado a los contribuyentes.

La banca municipal: Las cajas municipales de ahorro y crédito se crean por una o más municipalidades provinciales o distritales y funcionan con estricto arreglo a la legislación especial sobre la materia. Las cajas municipales de ahorro y crédito operan preferentemente dentro de los territorios provinciales en que las autoriza la Superintendencia de Banca y Seguros y no pueden concertar créditos con ninguna de las municipalidades del país.

Efectividad municipal: La efectividad, se refiere al grado en el cual una entidad, como los gobiernos locales distritales, logran sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad.

Servicio de atención al vecino: El servicio de atención al vecino es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la entidad con el fin de que el vecino obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al vecino es una potente herramienta de marketing. Para determinar cuáles son los servicios que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar

los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el vecino a cada uno.

Responsabilidad social de las municipalidades: La responsabilidad social es la imputabilidad de una valoración positiva o negativa por el impacto que una decisión tiene en la sociedad. Puede referirse a la imputación del perjuicio causado a un ente social o a la sociedad en su conjunto; o al compromiso supuestamente necesario de un agente social con su propia sociedad. La responsabilidad social se diferencia de la responsabilidad jurídica por carecer de un proceso institucionalizado de adjudicación, es decir, no existen tribunales especializados en juzgar la responsabilidad social que no esté prevista en normas jurídicas. La responsabilidad social se diferencia también de la responsabilidad política porque no se limita a la valoración del ejercicio del poder a través de una autoridad estatal.

Términos de Misión Institucional:

Planificación estratégica: La planificación estratégica es un proceso continuo de reflexión sistemática que se desarrolla en una organización y supone un aprendizaje continuo que debe trasladarse a nuevas normas y procedimientos. Constituye un instrumento idóneo para establecer correspondencia entre los problemas que identifica la alta dirección del organismo, sus causas, las alternativas posibles y las operaciones requeridas para superarlos, alcanzado los resultados buscados o identificando eventuales desvíos y proponiendo medidas correctivas. En definitiva, se trata de determinar lo que debe hacerse, para quiénes deben hacerse, con qué recursos y bajo qué responsabilidad.

Lineamientos de gobierno (LEGs): Los lineamientos políticos-estratégicos de gobierno son las prioridades definidas al máximo nivel de planificación político – estratégico que implican juicios valorativos sobre lo que es deseable para el país y que se pretende lograr en el período de

gobierno. La depuración de los LEGs es muy relevante dado que, a partir de los mismos, se construirán los pilares sobre los cuales se delinearán los Planes Estratégicos de Gestión (PEG) y los Planes Anuales de Gestión (PAG).

Objetivos estratégicos (OE): Los objetivos estratégicos son los propósitos de mediano plazo de los Incisos y Unidades Ejecutoras, definidos en el marco de los lineamientos estratégicos de política del gobierno y de la disponibilidad del crédito asignado en el Presupuesto. Constituyen la expresión amplia y general de los resultados que la organización espera obtener en el mediano plazo (dos a cinco años) y que deben estar alineados hacia el cumplimiento de su misión y cometidos sustantivos. Todos los OE definidos deberán conformar los Planes Estratégicos quinquenales (PEG) y materializarse a través de metas asociadas que integren el Plan Anual de Gestión (PAG) de algunas de sus Unidades Ejecutoras subordinadas. Pueden distinguirse, por el nivel jerárquico de su definición, los OE de Inciso y los OE de Unidades Ejecutoras, si bien estos últimos deben derivarse de los primeros y, por lo tanto, deben ser consistentes con los LEGs.

Objetivos estratégicos a nivel de inciso: Los OE a nivel de Inciso se dividen en dos categorías: OE prioritarios (asociados directamente a los LEGs) y OE generales (vinculados al cumplimiento de los restantes cometidos legales). Los OE de Inciso permitirán a las Unidades Ejecutoras enmarcar la definición de sus objetivos y metas anuales. Para cada OE de Inciso se debe definir: - Indicadores de resultados o impacto a través de los cuales se evaluará su grado de cumplimiento; Población objetivo; Período de vigencia; Responsable del Inciso que realizará el monitoreo y evaluación del objetivo; Unidades Ejecutoras que tendrán a cargo su ejecución.

Objetivos estratégicos a nivel de unidad ejecutora: Con los OE de Inciso definidos (Prioritarios y Generales) las Unidades Ejecutoras podrán definir, a su vez, sus OE prioritarios

(vinculados directamente con los OE prioritarios que se definen a nivel de Inciso y que, por lo tanto, corresponden a los LEGs) y OE generales (otros objetivos que definirá cada Unidad Ejecutora para atender sus restantes cometidos legales). A partir de la definición de OE se realizará la definición de metas.

Metas: Las metas de una Unidad Ejecutora son la expresión concreta en el año del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la UE. Es un fin que las Unidades Ejecutoras se proponen alcanzar en un período de tiempo específico, cuantificándose los resultados que se

Glosario de términos utilizados en Planificación Estratégica

Anual de gestión (PAG): Dada la clasificación anteriormente mencionada de los OE en prioritarios y generales, y el hecho de que las metas son la expresión concreta del cumplimiento de los OE, éstas, entonces, también podrán clasificarse en metas prioritarias y metas generales. Todas las metas definidas deberán incluir las siguientes características: Ser cuantificables y medibles; Tener una vigencia anual; Contar con indicadores de gestión (eficacia, eficiencia y calidad) para su evaluación (ver Indicadores más adelante); Contar con un responsable en la Unidad Ejecutora.

Indicadores: Los indicadores son variables cuantitativas cuya finalidad es dar información acerca del grado de cumplimiento de los OE de Inciso (indicadores de impacto) o de las metas de gestión incluidas en los PAG de las Unidades Ejecutoras (indicadores de eficacia, eficiencia y calidad). Al medir el progreso hacia el logro de estos OE y metas, funcionan como una “señal de alerta” que indica si se está trabajando en la senda correcta de acuerdo con los resultados planificados. En este sentido, sirven para detectar posibles desvíos y corregirlos.

Indicadores de impacto: Los indicadores de impacto se definen a nivel de Inciso para medir el grado de consecución de los de los OE de Inciso, mientras que los indicadores de

eficacia, eficiencia y calidad (indicadores de gestión o desempeño) se definen a nivel de Unidad Ejecutora para medir el grado de consecución de sus metas anuales, que se derivan de los OE de Unidad Ejecutora.

Son resultados a nivel del fin de los bienes y servicios entregados e implican un mejoramiento en las condiciones de la población objetivo atribuible exclusivamente a éstos. En algunas oportunidades es difícil realizar estas mediciones, principalmente por la dificultad de aislar los efectos de otras variables externas y/o porque muchos de estos efectos son de largo plazo.

Indicadores de eficacia: Refieren al grado de cumplimiento de las metas planteadas, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. Generalmente, los indicadores de eficacia relacionan las actividades efectivamente realizadas con aquellas que, a priori, se planificó realizar. Otro tipo de indicador de eficacia refiere al grado de cobertura que se hace de una determinada demanda o población objetivo.

Indicadores de eficiencia: Describen la relación entre dos magnitudes: la producción física de un producto (bien o servicio) y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producción. Existen muchas aproximaciones a este concepto. Algunas de éstas refieren a la productividad media de los distintos factores de producción de los bienes y servicios, relacionando en nivel de actividad con el nivel de recursos utilizados; otras guardan relación con costos de producción tales como costos medios o unitarios, y/o también con estructuras de costos tales como gastos administrativos en relación al gasto total que involucra la entrega de prestaciones.

Indicadores de calidad: La calidad del servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia que refiere a la capacidad de la institución para responder a las necesidades de sus

clientes, usuarios o beneficiarios. Guarda relación con los atributos de los productos (bienes o servicios) entregados tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención. Algunas relaciones que reflejan este concepto son, por ejemplo, número de reclamos sobre el total de casos atendidos, tiempo de tramitación de beneficios, tiempo de espera en oficinas de atención de público o velocidad de respuesta de cartas, llamadas o reclamos por parte de los usuarios.

Términos relacionados con el Reniec

Reniec: El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil es la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil. Con tal fin desarrollará técnicas y procedimientos automatizados que permitan un manejo integrado y eficaz de la información.

Sistema electoral peruano: El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conjuntamente con el Jurado Nacional de Elecciones y la Oficina Nacional de Procesos Electorales, conforman el sistema electoral peruano, de conformidad con lo establecido por el Artículo 177 de la Constitución Política del Perú. Mantiene relaciones de coordinación con dichas entidades, de acuerdo a sus atribuciones.

Inscripción en el reniec: La inscripción en el Registro se efectuará bajo criterios simplificados, mediante el empleo de formularios y de un sistema automático y computarizado de procesamiento de datos, que permita la confección de un registro único de identificación de todas las personas naturales, así como la asignación de un código único de identificación.

Coordinaciones del reniec: Para el ejercicio de sus funciones, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil mantiene estrecha y permanente coordinación con las siguientes entidades: a) Municipalidades provinciales y distritales; b) Municipios de centro poblado menor;

c) Instituto Nacional de Bienestar Familiar; d) Consulados del Perú; e) Comunidades campesinas y nativas reconocidas; f) Centros de salud públicos o privados que intervienen en el proceso de certificación de nacimientos o defunciones; g) Agencias municipales autorizadas; h) Poder Judicial; i) otras cuando ello fuese necesario.

Estructura orgánica: La estructura orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil es la siguiente:

- a) Alta Dirección: Jefatura Nacional; Consejo Consultivo; Gerencia General
- b) Órganos de Línea: Oficina central; Oficinas registrales
- c) Órganos de Asesoramiento: Gerencia de informática, estadística y planificación;
Gerencia de asesoría jurídica
- d) Órganos de Apoyo: Gerencia de administración; Gerencia de presupuesto
- e) Órganos de Control: Oficina General de Control Interno

Régimen económico: Los recursos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil están constituidos por:

- a) Ingresos propios, en especial los que se recaudan por conceptos de la emisión de constancias de inscripción de los actos de su competencia y los que se recaudan por concepto de los servicios que presta el Registro.
- b) Las asignaciones que se le confiere mediante la Ley General de Presupuesto de la República dentro del pliego correspondiente al Sistema Electoral.
- c) Los aportes, asignaciones, legados, donaciones, transferencias y subvenciones y cualquier otro acto de liberalidad en dinero o en especies que le otorguen personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, incluyendo las que provengan de la cooperación técnica internacional.

Presupuesto del reniec: El Presupuesto del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil es presentado por el Jurado Nacional de Elecciones al Poder Ejecutivo como un programa separado dentro del pliego correspondiente al Sistema Electoral. El Jurado Nacional de Elecciones sustenta el presupuesto ante dicha instancia y ante el Congreso de la República. La titularidad del pliego presupuestal del Sistema Electoral es ejercida colegiadamente por el Jefe del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, el Presidente del Jurado Nacional de Elecciones y el Jefe de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, con las atribuciones y responsabilidades de ley, sin perjuicio de las que le corresponda como Jefe de Programa Presupuestal.

el Art. 6° de la Ley N° 26533, “el Presidente del Jurado Nacional de Elecciones ejerce la titularidad del pliego de este Órgano Electoral; el Jefe de la Oficina Nacional de Procesos Electorales ejerce la titularidad del pliego de esta Oficina; y la titularidad del pliego del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil se ejerce por su Jefe”

Documento nacional de identidad (DNI): El Documento Nacional de Identidad (DNI) es un documento público, personal e intransferible. Constituye la única cédula de Identidad Personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y, en general, para todos aquellos casos en que, por mandato legal, deba ser presentado. Constituye también el único título de derecho al sufragio de la persona a cuyo favor ha sido otorgado. El uso del Documento Nacional de Identidad (DNI) es obligatorio para todos los nacionales. Su empleo se encuentra sujeto a las disposiciones de la presente ley, el reglamento de las inscripciones y demás normas complementarias. El Documento Nacional de Identidad (DNI) será impreso y procesado con materiales y técnicas que le otorguen condiciones de máxima seguridad, inalterabilidad, calidad e intransferibilidad de sus datos, sin perjuicio de una mayor eficacia y agilidad en su expedición.

Composición del DNI: El Documento Nacional de Identidad (DNI) deberá contener, como mínimo la fotografía del titular de frente y con la cabeza descubierta, la impresión de la huella dactilar del índice de la mano derecha del titular o de la mano izquierda a falta de éste, además de los siguientes datos:

- a) La denominación de Documento Nacional de Identidad o "D.N.I.";
 - b) El código único de identificación que se le ha asignado a la persona;
 - c) Los nombres y apellidos del titular;
 - d) El sexo del titular;
 - e) El lugar y fecha de nacimiento del titular;
 - f) El estado civil del titular;
 - g) La firma del titular;
 - h) La firma del funcionario autorizado;
 - i) La fecha de emisión del documento; y
 - j) La fecha de caducidad del documento.
- k) La declaración del titular de ceder o no sus órganos y tejidos, para fines de transplante o injerto, después de su muerte.

Identificación pelmatoscópica: En el primer ejemplar del Documento Nacional de Identidad Nacional (D.N.I.) que se emita, constará, además de los datos consignados en el artículo anterior, la identificación pelmatoscópica del recién nacido. En sustitución de la huella dactilar y la firma del titular se consignará la de uno de los padres, los tutores, guardadores o quienes ejerzan la tenencia del recién nacido. Excepcionalmente, se autorizará la emisión del Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) sin la impresión de la huella dactilar, cuando el titular presente un impedimento de carácter permanente en todos sus dedos que imposibilite su

impresión. Igualmente, podrá omitirse el requisito de la firma cuando la persona sea analfabeta o se encuentre impedida permanentemente de firmar.

Código único de identificación: El Código Único de Identificación de la persona constituye la base sobre la cual la sociedad y el Estado la identifican para todos los efectos. En tal virtud será adoptado obligatoriamente por sus distintas dependencias como número único de identificación de la persona en los registros de orden tributario y militar, licencias de conducir, pasaportes, documentos acreditativos de pertenencia al sistema de seguridad social y, en general en todos aquellos casos en los cuales se lleve un registro previo trámite o autorización. El Registro emitirá duplicado del Documento Nacional de Identidad (DNI) en casos de pérdida, robo, destrucción o deterioro. El duplicado contendrá los mismos datos y características que el Documento Nacional de Identidad (DNI) original, debiendo constar además una indicación en el sentido que el documento es duplicado.

Validez del DNI: El Documento Nacional de Identidad (DNI) tendrá una validez de ocho (8) años, vencido el cual será renovado por igual plazo. La invalidez se presenta cuando el citado documento sufre un deterioro considerable, por cambios de nombre, o de alteraciones sustanciales en la apariencia física que originen que la fotografía pierda valor identificatorio. En este caso, el Registro emitirá un nuevo documento con los cambios que sean necesarios. La falta de actualización de los datos del Documento Nacional de Identidad (DNI), como los cambios de estado civil del titular, o de su decisión de ceder o no órganos y tejidos para fines de transplante o injerto después de su muerte, o de otras situaciones de similar naturaleza, no genera la invalidez del documento, sino el pago de multa equivalente al cero punto dos por ciento (0.2%) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), salvo los casos de dispensa por razones de pobreza. Todas las personas tienen la obligación de informar a las dependencias del registro la

verificación de cualquiera de los hechos mencionados en el párrafo primero del artículo anterior en lo que respecta a su persona a efectos de la emisión de un nuevo Documento Nacional de Identidad (DNI). Los Documentos Nacionales de Identidad (DNI) que se otorguen a las personas nacionales con posterioridad a la fecha en que éstos hayan cumplido los sesenta (60) años, tendrá vigencia indefinida y no requerirán de renovación alguna.

Inscripciones en el reniec: El Registro del Estado Civil es público. Se inscriben en él los actos que la ley y el reglamento de las inscripciones determinan. El registro del estado civil de las personas es obligatorio y concierne a los directamente involucrados en el acto susceptible de inscripción. Es imprescindible e irrenunciable el derecho a solicitar que se inscriban los hechos y actos relativos a la identificación y el estado civil de las personas, con arreglo a ley. La ley y el reglamento determinan los actos cuya inscripción en el registro es totalmente gratuita. La no inscripción en el Registro del Estado Civil de las personas impide la obtención del Documento Nacional de Identidad y la expedición de constancia alguna por parte del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, las autoridades políticas, judiciales, administrativas o policiales se encuentran en la obligación de poner en conocimiento del hecho a la dependencia del registro más próximo, bajo responsabilidad.