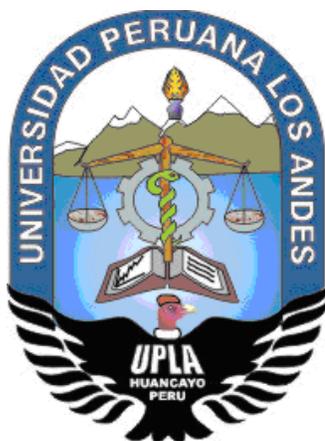


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

La Gestión Municipal y su Relación con el Nivel de Recaudación de Ingresos Propios en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autores : Bach. Limber Edilson Cruz Tarazona
Bach. Neyda Beatriz Montalvo Esteban

Asesor : C.P.C. Paul César Calderón Fernández

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Línea de Investigación por programa de estudio : Tributación

Fecha de Inicio y Culminación : 24.06.17 – 23.06.18

**Huancayo – Perú
2019**

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

“LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS 2017”

PRESENTADO POR:

Bach. Limber Edilson Cruz Tarazona
Bach. Neyda Beatriz Montalvo Esteban

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE -----

**PRIMER
MIEMBRO** -----

**SEGUNDO
MIEMBRO** -----

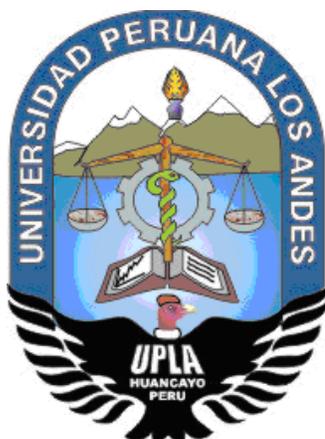
**TERCER
MIEMBRO** -----

Huancayo, de de

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

La Gestión Municipal y su Relación con el Nivel de Recaudación de Ingresos Propios en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

Para Optar	: Título Profesional de Contador Público
Autores	: Bach. Limber Edilson Cruz Tarazona Bach. Neyda Beatriz Montalvo Esteban
Asesor	: C.P.C. Paul César Calderón Fernández
Línea de Investigación	: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Línea de Investigación por programa de estudio	: Tributación
Fecha de Inicio y Culminación	: 24.06.17 – 23.06.18

**Huancayo – Perú
2019**

ASESOR

C.P.C. PAUL CÉSAR CALDERÓN FERNÁNDEZ

DEDICATORIA.

Al Todopoderoso, por darme la vida, a mi padre Julio Cruz Espiritu y a mi mamita Vilma Tarazona Rivera, por sus palabras motivadoras para seguir adelante en cada uno de los obstáculos de la vida y a mis hermanos, por estar siempre a mi lado.

LIMBER

A nuestro altísimo Jesucristo, por su amor incomparable, a mis padres por sus consejos y palabras de aliento, de superación para luchar y conseguir mi objetivo, a mis hermanos por estar siempre en los momentos difíciles.

BEATRIZ

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Peruana Los Andes, por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios superiores en la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas en sus amplios y modernos ambientes.
- A los profesores de la carrera de Contabilidad y Finanzas de esta prestigiosa Universidad por brindarnos una enseñanza y formación académica de calidad de acuerdo a las exigencias y paradigmas imperantes en el mundo actual.
- A la Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Finanzas, por su preocupación y apoyo constante en nuestra formación académica; brindándonos una logística y atención adecuada y personalizada.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIV
TERMINOS CALVES UTILIZADOS EN LA INVESTIGACION	XV
INTRODUCCIÓN	XV

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	25
1.2.1. Problema general.....	25
1.2.2. Problemas específicos.....	25
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
1.3.1. Objetivo general	26
1.3.2. Objetivos específicos.....	26
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	26
1.4.1 Justificación Teórica.....	28
1.4.2 Justificación Práctica:	28
1.4.3 Justificación Metodológica:.....	28

1.4.4 Justificación Social:	29
1.4.5 Justificación de Conveniencia:	29
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	29
1.5.1 Delimitación Espacial	29
1.5.2 Delimitación Temporal	30
1.5.3 Delimitación Conceptual o Temática	30
 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 	
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	31
INTERNACIONALES	31
NACIONALES	33
REGIONALES	35
2.2 BASES TEORICAS	36
2.2.1 La Gestión Municipal	36
2.2.2 La Gestión Municipal	40
2.2.3 Recaudación de Ingresos propios	57
2.2.4 Las transferencias del Gobierno Central	63
2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	66
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	68
2.4.1. Hipótesis General.....	68
2.4.2. Hipótesis Específicas	68
2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES	69

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	73
3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	73
3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	73
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	74
3.5 POBLACION Y MUESTRA	75
3.5.1. Población:	75
3.5.2. Muestra:	75
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	76
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	76
3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	77
3.6.3. Instrumentos de Recolección de Datos.....	78
3.7 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	79

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	81
4.2. PRESENTACIÓN RESULTADOS EN TABLAS Y FIGURAS	87
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	128
CONCLUSIONES	132
RECOMENDACIONES	134
REFERENCIAS	136
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Resultado sobre la Gestión Municipal en el Distrito Metropolitano de Amarilis 2017.....	83
Tabla N° 2: Resultado sobre la Recaudación de ingresos propios en el área de tesorería en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.....	85
Tabla N° 3: Nivel de la variable Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco 2017.	87
Tabla N° 4: ¿Nivel de la dimensión “Servicio al contribuyente” en la Municipalidad de Amarilis 2017.....	89
Tabla N° 5: Nivel de la dimensión “Sistema de información” en la Municipalidad de Amarilis 2017.....	90
Tabla N° 6: Nivel de la dimensión “Política estratégica municipal” en la Municipalidad de Amarilis 2017.....	91
Tabla N° 7: Nivel de la dimensión “Transparencia de la gestión” en la Municipalidad de Amarilis 2017.....	93
Tabla N° 8: Cuadro comparativo de los resultados por dimensiones de la Gestión Municipal en el Distrito de Amarilis 2017.	94
Tabla N° 9: Estadígrafos de las dimensiones de la variable Gestión Municipal.....	95
Tabla N° 10: Nivel de la variable Recaudación de ingresos propios en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.....	97
Tabla N° 11: Nivel de dimensión “Impuestos” en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.	98

Tabla N° 12: Nivel de dimensión “Tasas” en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.	100
Tabla N° 13: Nivel de dimensión “Contribuciones” en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.	102
Tabla N° 14: Cuadro comparativo de los resultados por dimensiones de la Gestión Municipal en el Distrito de Amarilis 2017.	103
Tabla N° 15: Estadígrafos de las dimensiones de la variable Recaudación de ingresos propios	104
Tabla N° 16: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 1: Gráfico de barras. Nivel de la variable Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco 2017.....</i>	<i>87</i>
<i>Figura N° 2: Gráfico de barras. Nivel de la dimensión “Servicio al contribuyente” en la Municipalidad de Amarilis 2017.....</i>	<i>89</i>
<i>Figura N° 3: Gráfico de barras. Nivel de la dimensión “Sistema de información” en la Municipalidad de Amarilis 2017.....</i>	<i>90</i>
<i>Figura N° 4: Gráfico de barras Nivel de la dimensión “Política estratégica municipal” en la Municipalidad de Amarilis 2017.....</i>	<i>91</i>
<i>Figura N° 5: Gráfico de barras. Nivel de la dimensión “Transparencia de la gestión” en la Municipalidad de Amarilis 2017.....</i>	<i>93</i>
<i>Figura N° 6: Gráfico de barras. Resultados por dimensiones de la Gestión Municipal en el Distrito de Amarilis 2017.....</i>	<i>94</i>
<i>Figura N° 7: Gráfico de barras Nivel de la variable Recaudación de ingresos propios en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.....</i>	<i>97</i>
<i>Figura N° 8: Gráfico de barras Nivel de dimensión “Impuestos” en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.</i>	<i>98</i>
<i>Figura N° 9: Gráfico de barras Nivel de dimensión “Tasa” en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.</i>	<i>100</i>
<i>Figura N° 10: Gráfico de barras Nivel de dimensión “Contribuciones” en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.</i>	<i>102</i>
<i>Figura N° 11: Gráfico de barras Resultados por dimensiones de la Gestión Municipal en el Distrito de Amarilis 2017.....</i>	<i>103</i>

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

El tipo de estudio fue, no experimental de diseño descriptiva-correlacional de corte transversal. Siendo la muestra de 36 personas de los órganos de apoyo: recursos humanos, contabilidad y el de planeamiento y presupuesto, estas han sido elegidas de forma no probabilística. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento empleado es el: “Cuestionario de gestión municipal” y “Cuestionario de recaudación de ingresos propios”. Estos datos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS versión 22, y luego han sido mostrados en tablas y figuras.

Se muestra en los resultados que hay una correlación alta y significativa con las variables gestión municipal y recaudación de ingresos propios; esta relación representa un 0,928 (muy alta y positiva). A una buena gestión municipal, le corresponde una buena recaudación de ingresos, y a un deficiente nivel de gestión municipal, le corresponde una baja recaudación de ingresos.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between municipal management and the collection of own revenues in the treasury area of the Municipality of Amarilis 2017.

The type of study was non-experimental descriptive-correlational cross-sectional design. Being the sample of 36 people from the support bodies: human resources, accounting and the planning and budget, these have been chosen in a non-probabilistic manner. For data collection, the survey was used and the instrument used is: "Municipal management questionnaire" and "Own revenue collection questionnaire". These data were processed through the statistical program SPSS version 22, and then they have been shown in tables and figures.

It is shown in the results that there is a high and significant correlation with the variables municipal management and collection of own income; this ratio represents a 0.928 (very high and positive). To a good municipal management, it corresponds a good collection of income, and to a deficient level of municipal management, corresponds a low.

TERMINOS CALVES UTILIZADOS EN LA INVESTIGACION

- **VARIABLE 1: Gestión Municipal**
 - Servicio al contribuyente
 - El manejo del sistema de información
 - La política estratégica municipal
 - La transparencia en la gestión

- **VARIABLE 2: Recaudación de ingresos propios**
 - Impuestos
 - Tasas
 - Contribuciones

INTRODUCCIÓN

Sabemos que la competitividad del mundo actual exige a las organizaciones, públicas o privadas, que ya no pueden existir organizaciones que no satisfacen la necesidad de la sociedad, sino que deben brindar un servicio de calidad y manejar con eficacia, eficiencia los recursos económicos del estado. Por consiguiente, las municipalidades, como entidades del estado, están siendo condicionadas por una serie de cambios.

Justamente, la buena gestión municipal, es la encargada de generar desarrollo en la comunidad a través de las municipalidades. Para ello deben cumplir con el perfil profesional que se requiere de sus autoridades en lo que se refiere a gestión y gerencia institucional, que ayuda hacer efectiva el tránsito de un fin de ideas para ser puesta en acción para el bienestar de la sociedad.

En consecuencia, la gestión municipal, es el órgano técnico administrativo del nivel jerárquico de más alto encargado, para dirigir y conducir; en aras de una buena gestión municipal económica y funcional.

Sin embargo, la gerencia de las instituciones en el Perú, especialmente en la Región Huánuco, aún no se ha logrado las reformas que la sociedad exige, especialmente las municipalidades, un ejemplo claro que la población requiere información rápida y veraz del manejo de los recursos económicos que disponen para atender la demanda de la población.

Adicionalmente, se observa que el cobro por impuestos, tasas y contribuciones, por parte del área de tesorería, no es eficiente; impidiendo mejorar los ingresos de la municipalidad. Asimismo, se evidencia la falta de conciencia de los ciudadanos en el pago de impuestos.

Por todo lo descrito se ha optado realizar el presente trabajo investigativo titulada “La gestión municipal y su relación con el nivel de recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017”, teniendo en cuenta que es una problemática importante de estudio y análisis profundo.

La presente investigación es de tipo no experimental porque permitió analizar la problemática en su condición natural sin la intervención del investigador; así también, el nivel de investigación fue cuantitativa y correlacional, porque permitió determinar el nivel de relación o incidencia de nuestras variables de estudio. El diseño de investigación fue descriptiva-correlacional de corte transversal. Descriptiva porque se buscó describir el nivel

de las variables dentro del contexto real, y transversal porque los datos que se emplearon se dieron en un momento determinado.

Los integrantes de la población de estudio estuvieron conformados por 74 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis que laboran en los diferentes órganos de apoyo.

La muestra estuvo integrada por 36 personas de los órganos de apoyo: recursos humanos, contabilidad y planeamiento y presupuesto; ya que estos han sido elegidos de manera no probabilística.

La encuesta, los cuales fueron elaboradas para las dos variables de estudio: gestión municipal y recaudación de ingresos propios. Por otra parte, los instrumentos empleados son: “Cuestionario de gestión municipal” y “Cuestionario de recaudación de ingresos propios”, los cuales fueron aplicados a los integrantes de la muestra de estudio con una duración de 20 minutos por cada cuestionario.

Los instrumentos aplicados son confiables porque fueron determinados con la prueba estadística del Coeficiente Alfa de Cronbach dentro a escala de 0 a 1. Siendo para la variable Gestión municipal 0,789 y para la variable Recaudación de ingresos propios 0,865.

Para cumplir las metas propuestas en la investigación se estructuró el trabajo de manera siguiente:

Capítulo I: Está centrado en la introducción, donde se ha tenido en cuenta el: planteamiento del problema, formulación del problema y alternativas o planteamientos; trascendencia teórica, técnica y académica; antecedentes inmediatos y los objetivos.

Capítulo II: Centrado en el marco teórico: antecedentes de estudio, bases teóricas, definición de conceptos, hipótesis y variables, y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: Centrado principalmente en el aspecto metodológico, donde se indica: el método, tipo, nivel y diseño de la investigación, como también de la población y muestra, técnica e instrumento y procedimiento de recolección de datos.

Capítulo IV: Referido a los resultados de la investigación, en ella se señalan: las técnicas de procesamiento y análisis de datos, presentación de datos en tablas y gráficos y la discusión de resultados.

También damos a conocer las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas empleadas. Por último, se adjunta secuencialmente los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los cambios vertiginosos del siglo XXI están teniendo influencia en todos los ámbitos del saber humano, los cuales se encuentran caracterizados por un mundo globalizado e informatizado, donde existe una gran valoración por el desarrollo del conocimiento como la mejor forma para afrontar las exigencias del contexto actual y futuro. En consecuencia, esta vorágine de cambios que vive la sociedad globalizada, al trasladarse de la época industrial a la época del conocimiento, conlleva a las organizaciones públicas y privadas a planificar estrategias competitivas y sostenibles, entre las cuales destaca la eficiencia en la gestión.

Ishikawa (1985) menciona al respecto:

El proceso eficiente de la gestión de una empresa u organización se encuentra integrado por una serie de mecanismos de mejoramiento de la calidad organizativa, los cuales permiten tomar, de manera objetiva, un conjunto de decisiones en todos los estratos y áreas de la organización (p.215).

Desde esta perspectiva, el desarrollo de una estructura sistematizada de la gestión de calidad, facilitando la producción y a la vez genera la creación del valor de los bienes y servicios, generando mayor comprensión de las necesidades de los usuarios, asimismo mejora la comunicación interna como a la solución de problemas, asimismo el

compromiso y motivación de los talentos humanos involucrados en todos los niveles de la organización, (Singh y Smith, 2004).

Todas estas, influyen en la necesidad de mejorar la gestión en las municipalidades, con el único fin de planificar y organizar estratégicamente los procesos de gestión, la designación de funciones y la toma de decisiones; proporcionando autonomía a sus miembros para desempeñar sus funciones exitosamente. Sin embargo, este proceder, debe estar estipulada en el MOF, obteniéndose así una gestión municipal eficiente de los recursos públicos, y de la atención y servicio a la ciudadanía.

Según Palavacini (2005) Las autoridades municipales necesitan de:

Herramientas de gestión y una nueva forma de cómo diseñar sistemas de gestión eficiente, con el objeto de lograr un sistema de gestión de la calidad siendo la concepción compleja y estratégica, oriente la satisfacción de las necesidades y expectativas de desarrollo de las municipalidades (p.67).

En ese sentido, una gestión eficiente, otorga eficacia y calidad a la productividad y a los servicios que ofrece la organización municipal, donde se busca el máximo rendimiento de los factores productivos y funcionales empleados, sin derrochar y poner en riesgo los recursos públicos que se tiene.

Los ingresos propios de una entidad edil, son ingresos que reciben las entidades locales (municipios) por intermedio de la recaudación de impuestos, tasas y

contribuciones que se hacen por mejoras. La mayor cantidad de ingresos son obtenidos de fuentes tributarias. La Ley N°776 - Tributación Municipal (30-12-1993), menciona que las municipalidades perciben ingresos tributarios que a la letra hace referencia el artículo 3°: a) Los impuestos municipales creados y regulados por las disposiciones de dicha ley; b) las contribuciones y tasas; c) los impuestos nacionales creados a favor de las municipalidades y recaudados por el gobierno central.

En el VII Congreso Iberoamericano de Municipalidades, Salcedo (2004) indicó que los gobiernos locales y autoridades municipales de América Latina han incrementado su representatividad y responsabilidad por el desarrollo de sus regiones y el bienestar de su población; sin embargo, aún perduran problemas financieros y territoriales.

Asimismo, de acuerdo a la Federación Latinoamericana de Ciudades, Municipios y Asociaciones de Gobiernos Locales (FACMA, 2010), la gestión de las grandes ciudades representa un problema mayor. Como es sabido varias ciudades capitales de Latinoamérica poseen regímenes especiales como: Bogotá, Buenos Aires, Caracas, Lima, México o Quito, pocas son las que tienen un gobierno metropolitano para gestionar de manera integrada todas las demandas de sus comunidades. Por ejemplo, el 90% que representa de los 16 mil municipios de América Latina tienen menos de 50 mil habitantes y uno de ellos administran territorios muy amplios, otros son de tamaño pequeño. La mayoría de las municipalidades enfrenta grandes problemas financieras y restricciones de del capital humano preparado y técnicos para ejercer plenamente sus competencias.

Por otra parte, la recaudación y administración del impuesto o recurso propios corresponde a la entidad edil en todo su orbe jurisdiccional, el cual se encuentra estipulado en el art.74° y inciso 5) del art. 195° de la Carta Magna del Perú, que indica que la entidad edil está facultado de crear, cambiar y eliminar contribuciones o tasas y realizar exoneraciones. Asimismo, el Sistema Nacional de Tesorería, respaldada por el Decreto Supremo N°035-2012-EF integra un conjunto de órganos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos orientados a la administración de las municipalidades y Gobiernos Regionales.

Sin embargo, en las municipalidades del Perú existe el problema latente de la corrupción y la incapacidad de gestión. Según la contraloría de la República, entre los años 2007 y 2013, el Perú perdió más de 76 millones de soles por corrupción en las municipalidades, por obras no ejecutadas y el favorecimiento a las empresas (El Comercio, 2015).

Asimismo, la capacidad de gestión de las municipalidades, a nivel nacional, es deficiente, los cuales son manifestados en los siguientes aspectos: falta de coordinación con otras municipalidades y entidades nacionales y extranjeros; bajo nivel de planeamiento, poca implementación de recursos humanos, limitaciones en los sistemas operativos y en el manejo de los servicios que se brindan; desniveles en la gestión financiera (problemas en la captación de diversas fuentes de financiamiento).

En el departamento de Huánuco, y en especial la Municipalidad Distrital de Amarilis, existen problemas en la gestión y administración, porque no se está proporcionando adecuadamente el apoyo administrativo a la entidad edil; por medio de una coherente gestión y administración de los Talentos Humanos que posee, la dirección logística y la prestación de servicios básicos. Es decir, hay limitaciones de la gerencia de administración y dirección en sus funciones básicas, como la propuesta de políticas estratégicas; problemas para proponer el desarrollo de planes y programas operativos de las unidades orgánicas de la municipalidad; la propuesta de nuevas reglas para mejorar las actividades de cada área de trabajo; así como también la propuesta para que se lleve a cabo programas de capacitación y actualización de todo el personal, especialmente del área de tesorería

Asimismo, se ha notado deficiencias en cuanto al servicio al contribuyente, es decir, no existe calidad en el servicio de las diferentes áreas de trabajo, especialmente la administración tributaria, percibiéndose insatisfacción del cliente, mal servicio en el otorgamiento de la información, orientación, asistencia y trato. Otro problema de la mala gestión municipal es el inadecuado manejo del sistema de información: donde las decisiones de la organización de sistemas, son tomadas al azar y sin previa planificación, es decir no existe políticas de manejo de los sistemas de información, sino que cada área lo hace a su criterio y conveniencia. Asimismo, no existe una política estratégica de gestión, presentándose problemas de: planificación, organización, desarrollo de políticas estratégicas de recursos humanos y políticas de control gerencial y administración financiera. Finalmente hay serios problemas de transparencia en la

gestión, donde los valores éticos son nulos, prevaleciendo la irresponsabilidad y la mala interrelación comunitaria.

En municipalidad de Amarilis el área de tesorería, en concordancia con la Gerencia de rentas, son los entes encargados de ver los impuestos, tasas y contribuciones de la municipalidad; sin embargo, presentan problemas en la recaudación de los mismos.

Por ejemplo, en los impuestos los problemas observados son: no existe planes para mejorar la recaudación, falta de actualización de los pagos del contribuyente y de los predios fiscalizados, desconocimiento de los ingresos, pagos de alcabala fuera de periodos establecidos. En las tasas se presentan problemas en los cobros de los arbitrios, en los pagos de los derechos y las licencias. Finalmente, las contribuciones carecen de un adecuado sistema de recurso económico, logístico y estratégico, que impide la adecuada pavimentación de las calles de la comuna, la creación de sistemas de drenaje y la creación de caminos de acceso en todo el territorio que abarca la municipalidad.

Justamente, buscando conocer la forma cómo está la gestión de la municipalidad y el trabajo de recaudación de recursos propios del área de tesorería, se ha optado en realizar la investigación titulada: “La gestión municipal y su relación con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017”.

El carácter de esta investigación es netamente descriptivo y correlacional, no pretende todavía desarrollar estrategias de mejoramiento; sino buscar medir el nivel de las

variables, como está en la realidad y luego determinar el nivel de relación o influencia de las mismas; para luego sugerir algunas recomendaciones objetivas para su mejoramiento; y posiblemente ser una información verdadera para futuras investigaciones experimentales, o para algunos planes estratégicos de la misma municipalidad para mejorar la gestión y la recaudación de ingresos propios.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal y la recaudación de ingresos propios en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre **el servicio al contribuyente** y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre el **manejo del sistema de información y la recaudación** de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre la **política estratégica municipal** y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017?
- d. ¿Cuál es la relación que existe entre **la transparencia en la gestión** y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- a.** Identificar la relación que existe entre el servicio al contribuyente y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.
- b.** Establecer la relación que existe entre el manejo del sistema de información y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.
- c.** Conocer la relación que existe entre la política estratégica municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.
- d.** Determinar la relación que existe entre la transparencia en la gestión y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La gestión de una determinada municipalidad se evalúa en base al resultado que esta pueda tener. Los cuales deben desarrollar un accionar serio y transparente, donde la rendición de cuentas sea clara y precisa a la comunidad. En ese sentido, el avance y

perfeccionamiento constante de la gestión municipal se centrará en el fortalecimiento y consolidación de las herramientas de gestión afianzadas en planes estratégicos que posibiliten el acertado manejo y uso de los recursos ediles, para producir resultados positivos en beneficio de los intereses comunales.

A lo largo de las observaciones realizadas en la Municipalidad Distrital de Amarilis, se pudo vislumbrar que dicha entidad presenta deficiencias en la gestión organizacional, gestión administrativa y la recaudación de ingresos propios. Esta última, manejada bajo la dirección del área de tesorería.

Las serias limitaciones percibidas se dan generalmente en el ámbito de la planificación estratégica, la dirección del trabajo en equipo, la participación activa de los servidores públicos, la designación de funciones y responsabilidades laborales, la selección direccionada de gerentes, falta de interrelación y comunicación entre el alcalde, los jefes jerárquicos y los talentos humanos.

Asimismo, la Municipalidad Distrital de Amarilis no dispone de un sistema pertinente para la percepción de ingresos propios a través de acciones tributarias y no tributarias, debido a las limitaciones de la oficina de tesorería, los cuales están haciendo que la municipalidad cuente con pocos fondos.

Debido a estos problemas se ha elegido por realizar trabajo de investigación, donde el objetivo principal es “determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la

recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad de Amarilis 2017”, para luego buscar la creación, implementación y desarrollo de nuevas estrategias y herramientas de gestión que permitan a la municipalidad solucionar dichos problemas coyunturales.

1.4.1 Justificación Teórica

La presente investigación se basa en definiciones científicas comprobadas por diferentes investigadores en gerencia y administración organizacional. Los cuales muestran una nueva óptica que permite a los directivos y gerentes de una organización pública o privada, comprender y mejorar la dirección de la misma, e identificar lo que ocurre en el entorno para luego explicar por qué algunas acciones que se realizan fallan y otras no.

1.4.2 Justificación Práctica:

En base a los resultados obtenidos, se tomaron las acciones pertinentes para el mejoramiento de la gestión municipal y la percepción de ingresos propios en el campo de acción de tesorería de la municipalidad. En consecuencia, se buscará desarrollar una gestión coherente, con planes estratégicos objetivos; asimismo, la mejora de la recaudación de impuestos ayudará a solventar las inversiones de la municipalidad en beneficio de la población.

1.4.3 Justificación Metodológica:

Las técnicas, los métodos e instrumentos empleados en la presente investigación, y validados a través del juicio de expertos, servirán de fuente imprescindible para futuras investigaciones que buscan realizar estudios en

gestión municipal y la recaudación de ingresos propios. Dicha técnica será la encuesta, los cuales serán aplicados mediante los instrumentos denominados “Cuestionarios”.

1.4.4 Justificación Social:

Esta investigación será relevante socialmente porque el estudio del nivel de gestión municipal en el Distrito Metropolitano de Amarilis 2017 y la recaudación de ingresos propios que se genera, permitirá desarrollar acciones de mejora de los puntos más débiles; los cuáles serán beneficiosos para el entorno interno de la municipalidad, así como también para la mejora de los servicios para toda la comunidad.

1.4.5 Justificación de Conveniencia:

Esta investigación fue conveniente porque se pudo determinar el grado de relación de las variables de estudio para luego sugerir actividades para su mejoramiento.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Delimitación Espacial

Esta investigación fue desarrollada en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017. Para lo cual se aplicó dos encuestas al personal de dicha entidad edil, para conocer el grado de relación de la gestión municipal y la recaudación de ingresos propios que se realiza a través del área de tesorería.

1.5.2 Delimitación Temporal

La elaboración del proyecto de investigación se inició en el año 2016, sin embargo, la aplicación de los instrumentos de recojo de información y el desarrollo y presentación del informe de tesis fue el año 2017, de acuerdo al estricto cumplimiento del cronograma de actividades.

1.5.3 Delimitación Conceptual o Temática

Esta investigación estuvo basada en la teoría de procesos de la organización y sus estructuras organizacionales; los cuales están fundamentados en los diseños de funciones y puestos laborales que permiten un desempeño adecuado de sus miembros y el estricto cumplimiento de los planes estratégicos, los objetivos y la misión de la organización. Para lo cual se tendrá en cuenta las ideas de Frederick Taylor, Max Weber (teoría burocrática), Henry Fayol (teoría clásica de la administración organizacional), Elton Mayo (Teoría de las relaciones humanas), Mary Parker, Chiavenato, Herbert, etc. quienes de alguna u otra forma determinaron los parámetros de la nueva gestión y administración moderna.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Existen varias tesis o trabajos de investigación afines al presente estudio, sin embargo, las que se han encontrado, relacionadas al presente trabajo son las siguientes:

INTERNACIONALES

Prado, J. & García, I. (2014), en el trabajo de investigación titulada “Los indicadores de gestión en el ámbito municipal: Implantación, evolución y tendencias”, Universidad de Salamanca, España, para optar el Grado de Maestro. La muestra fue 780 personas, investigación descriptiva, diseño no experimental y enfoque cualitativo. Concluyendo lo siguiente:

1. Los indicadores de evaluación de la gestión municipal, como medios de control, son positivos en la administración del municipio por dos razones fundamentales: el inconveniente para inyectar mecanismos de mercado que posibiliten emplear la capacidad de elección de los pobladores para fomentar la adquisición de servicios de mayor calidad; y la prestación de los mismos servicios en las diferentes jurisdicciones geográficas, permitiendo la evaluación del grado de eficiencia relativa con que cada entidad edil emplea los recursos otorgados por los pobladores. La mencionada comparación promueve que cada entidad edil se esmere en acrecentar la calidad de la gestión y la calidad de los servicios.

2. La carencia de confianza de la entidad gubernamental, gestor del bienestar de los usuarios ha creado diferentes patrones; es decir, a crear un nuevo sistema operativo.
3. Para que la entidad actúe bajo los principios economía, eficiencia y eficacia, se necesita un adecuado control de los como indicador cuantitativo, necesario para evaluar el manejo institucional de la municipalidad y el cumplimiento de los objetivos.

Rodríguez, D & Gonzáles, S. (2009), en la investigación: “Sistema de gestión de calidad para el gobierno del Municipio Rafael Urdaneta, Estado Táchira”. Tesis de maestría. Universidad Nacional Experimental del Táchira, Venezuela. La muestra fue de 320 personas, investigación descriptiva, diseño no experimental y enfoque cualitativo. Concluyendo lo siguiente:

1. Que, un sistema que demande mejora en la planificación y retroalimentación
2. Se fijó la carencia de una estructura sistémica en la gestión de dicha municipalidad, destacando la poca interrelación de los componentes de los métodos orientados a obtener resultados comunes y planificados, actuando de manera aislada, bajo las características de un trabajo poco organizado, con elementos, procedimientos, acciones y labores mal establecidas, y con altos problemas de interacción.
3. En el proceder sistémico hay un elemento condicionante, la cual está representada en una etapa retro alimentador. Lo que conlleva la reducción de la capacidad de autorregulación del sistema porque no se incluye como información de entrada.

Meza, R. (2001), en su tesis titulada: “Incidencia de la administración de impuestos sobre inmuebles urbanos en las finanzas públicas del Municipio Libertador del estado de Mérida periodo 1995-1999”, Universidad autónoma de México. Tesis para optar el grado de Maestro. La muestra fue 120 personas, tipo de investigación descriptiva correlacional, diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo.

Concluyendo lo siguiente:

1. Para la administración de este tipo de impuesto existe la falta de una base de datos confiables en referencia a catastro de inmuebles, poca actualización de datos, no existe conciencia y la falta de inscripción del contribuyente en catastro, asimismo existe la ausencia de un sistema adecuado de información tanto para catastro como para hacienda municipal, la gerencia de hacienda municipal no ejerce presión para que el contribuyente del impuesto sobre inmuebles urbanos cancele sus deudas. En consecuencia, la administración del impuesto sobre inmuebles urbanos genera bajos ingresos e inclusive con valores desactualizados.

NACIONALES

Tejeda, L. (2014), en la tesis titulada “Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista Callao”. Tesis doctoral. Universidad Nacional del Callao, Perú.

Trabajó con una muestra de 52 servidores elegidos de manera probabilística. Investigación aplicada-fáctica, diseño explicativo-demostrativo y método cualitativo-cuantitativo.

Concluyendo lo siguiente:

1. La capacitación, modernización y la toma de decisiones, no son notorios en el campo interno (talentos humanos), ya que sólo es de conocimiento a funcionarios designados y de confianza. 55.91 %.
2. La Toma de decisiones no se ha constituido en un instrumento importante en la Gestión, siendo una de las funciones estratégicas que necesita para su aplicación el conocimiento de la conducta humana.

Lázaro, B. (2015), en la tesis titulada “La eficiencia en la gestión administrativo y su influencia en la recaudación de ingresos de la Municipalidad Distrital de Chaupimarca”. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco, Perú.

La muestra fue de 60 empleados, investigación descriptiva-correlacional, diseño no experimental y del método cuantitativo.

Llegando a las siguientes conclusiones:

1. La Municipalidad presenta alarmantes deficiencias en la gestión a diferencia de otros municipios. Estas deficiencias son: cuenta con poca solvencia y autonomía económica; el nivel de autonomía tributaria es baja, es decir tiene inconvenientes en la recaudación de impuestos y hay carencia de presencia fiscal de la municipalidad; es una municipalidad que tiene mucha dependencia de las transferencias recibidas del FONCOMÚN, ya que este es el que representa la mayor cantidad económica de sus ingresos; existe limitaciones en la gestión de los recursos porque se destinan muy pocos recursos a la realización de obras de inversión; no existe una planificación estratégica adecuada, así como también una misión, visión y objetivos organizacionales claros.

2. La gestión administrativa Municipal, de acuerdo a la Tabla N°8, se encuentra en el nivel Deficiente, ya que el 75% de los integrantes de la muestra (45 personas) lo ubican en ese nivel.
3. La recaudación de ingresos de la municipalidad, de acuerdo a la tabla N°16 se encuentra entre los niveles Regular y bajo, ya que el 60% de los encuestados lo ubican en ese nivel.

REGIONALES

Juipa, T. (2014), en la tesis titulada “La gestión administrativa municipal y el manejo de los ingresos propios en la Municipalidad Distrital de Chavinillo”. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Huánuco. La muestra fue de 24 empleados, elegidos de manera no probabilística, investigación descriptiva correlacional, diseño no experimental y enfoque cualitativo-cuantitativo. Llegando a las siguientes conclusiones:

1. La gestión municipal es Deficiente, 85% de los trabajadores de la Municipalidad lo ubican en ese nivel, debido a que en la entidad edil se observa cobros indebidos, malversación de fondos, poca política de planificación estratégica de los recursos humanos, poca política del control gerencial y administración financiera, falta proyectos de inversión y falta de liderazgo y habilidades gerenciales.
2. La administración municipal se relaciona directamente con el manejo de ingresos propios. De acuerdo a la prueba de linealidad el signo bilateral fue 0,000 inferior a 0.05, por lo que se definió que carece de una distribución normal, correspondiendo a un análisis no paramétrico. En consecuencia, la prueba de correlación Rho de Spearman fue 0,967, siendo la relación muy alta.

Matamoros, M. (2014), Tesis titulada “Gestión estratégica y su incidencia en la oficina de logística del Gobierno regional de Huancavelica”. Tesis para optar el grado de Contador Público. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. La muestra fue 26 personas del área de logística. Tipo de investigación descriptiva correlacional, diseño no experimental y método cuantitativo. Concluyendo lo siguiente:

1. Se determinó que se pudo demostrar que poner en funcionamiento de la gestión estratégica plantea un rotundo cambio en la obtención de resultados que se pudieran obtener para los que manejan los recursos del estado y en particular la entidad, a través de la oficina de Logística.
2. Se determinó que los gestores y administradores en esta municipalidad tienen que estar en continua capacitación con las respectivas áreas de trabajo.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 La Gestión Municipal

Gestión deriva del latín *gestio*, que refiere a: acción y la forma de administrar o gestionar algo. En ese sentido indica que gestionar es llevar a cabo los trámites administrativos con prontitud. Asimismo, administrar, se refiere a las formas de gobernar, planificar, guiar, dirigir, organizar y liderar el cumplimiento de una determinada cosa, situación o circunstancia.

Daft (2000) señala que:

La conceptualización de gestión se proyecta hacia al cúmulo de trámites que se realizan para solucionar una determinada cuestión o llevar a cabo la

realización de un proyecto. La gestión también está catalogada como la manera de dirigir o administrar una compañía, una empresa, un negocio, o una entidad pública o privada (p, 245).

Desde esta óptica es imprescindible resaltar que la gestión, tiene como finalidad principal el conseguir acrecentar los resultados eficientes de una organización, necesita primordialmente de cuatro pilares elementales gracias a los cuales puede lograr que se lleven a cabo las metas, los objetivos y la visión marcados de la organización.

Tejeda (2014) asevera al respecto:

Se designa gestión al adecuado empleo de los recursos del cual disponga una determinada organización, ejemplo: empresas, entidades públicas, organismos no gubernamentales, etc. ... (p. 45).

La primera línea a tener en cuenta es gestión dentro de un ente económico, como es la organización empresarial. En la entidad existen empleados capacitados para asumir responsabilidades. Cabe mencionar, que el rol de la gerencia es tomar decisiones acerca de la planificación para mejorar la urgencia de la organización, y estas deben gastar el mínimo de recursos económicos y parar maximizar los resultados de la sociedad.

En otras palabras, gestión es definida como una serie de actividades de dirección y administración en una organización. La gestión es asumir y ejercer

responsabilidades integrados por la mera preocupación por la disponibilidad de los recursos, coordinación de actividades, la gestión es la encargada de conducir todas aquellas órdenes planeadas.

2.2.1.1. Funciones básicas de la gestión

De acuerdo a Chiavenato & Fayol las empresas se dividen en 6 grupos con funciones generales: técnica, comercial, financiera, de seguridad, contable y administrativa (Chiavenato, 1989, p. 79). Asimismo, Chiavenato argumenta a Fayol que las funciones administrativas, está integrado por el proceso administrativo y son cinco (Chiavenato, 1989). Chiavenato denomina función universal de la administración, y estas son: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar.

En la actualidad, las funciones gerenciales básicas inmersos en el quehacer diario de los gerentes. Además, se identifica las funciones gestión básicas (Ponjuán, 1998)

- Planear
- Organizar
- Dirigir
- Controlar

Asimismo, Escudero 2011, precisa que la “gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera” (p.40).

Asimismo, Fayol indica que gestión, administración y gerencia son consideradas como conceptos sinónimos, y que se refieren a un proceso de planeación, organización, dirección, evaluación y control de una determinada entidad.

2.2.1.2. Los pilares básicos para una buena gestión

Es imprescindible mencionar que gestión, tiene como principal objetivo incrementar los resultados de la organización, para lo cual deben seguir lo siguiente:

- **Estrategia:** es el conjunto de pasos que deben abordar para ejecutar, teniendo en referencia los factores como son: mercado o consumidor, para así pues consolidar acciones y efectivizarlas.
- **La Cultura:** representa un conjunto de acciones para fomentar valores en la organización, como también para dinamizar la misma, así como para retribuir las metas alcanzadas.
- **Estructura.** Representa un conjunto de actuaciones de promover la cooperación, diseñar como compartir el conocimiento.
- **La ejecución:** está dada en tomar decisión oportuna, para impulsar la mejora continua de la productividad y del mismo modo satisfacer las necesidades de los usuarios (población).

2.2.1.3. Importancia de gestión en las organizaciones

Las organizaciones en periodo de globalización y fuerte competencia exigen de la gestión, como son de hoy en día, un perfil profesional de alto nivel. La experiencia amparada en ciertos logros y fracasos no garantiza el éxito en el futuro y, menos aún, la gestión basada del siglo XX, podrá certificar la solución de los problemas nuevos del siglo XXI.

Por consiguiente, no son suficientes los objetivos y la gestión por procesos, si no existe evidencia de logros de las variables críticas de desempeño organizacional.

2.2.2 La Gestión Municipal

Gestión no es exclusivamente al sector público, también es muy común en el sector privado hablar de indicadores de logros de resultados por gestión para evaluar la eficacia y eficiencia de cualquier departamento de la empresa. Sin embargo, se aplica con frecuencia en el sector público para medir la gestión del periodo de cada autoridad edil que gobierne una entidad, de ahí es para referirse al desempeño de sus funciones y el manejo de los recursos.

De acuerdo con, Avalos (1988) citado por Cruz (2008), gestión pública es definida como:

Disciplina que está directamente relacionada con otras áreas del conocimiento, como son: la política, derecho, filosofía, economía, sociología, psicología y otros. Por medio de la administración, el Titular del Pliego

afronta las necesidades de la población, que una iniciativa privada no puede satisfacer estas necesidades. Cuando se habla de administración pública es necesario mencionar a: Estado, la Nación, al pueblo, a la localidad, al gobierno, la legitimidad, la soberanía, entre otros. (p.53).

Considerando estos aspectos, de acuerdo a Villar (2015), la gestión municipal está referida a las acciones que realizan las autoridades encargadas de los organismos municipales, enmarcadas con los resultados de los objetivos y el cumplimiento de las metas frente a la Sociedad.

Para la correcta realización de las metas municipales establecidas, es necesario la existencia de un adecuado control de gestión, el cual debe estar vinculada con una serie de procesos preestablecidos encaminados a vigilar el cumplimiento de los objetivos; donde sus características más notorias deben ser dinámicas, participativas, cualitativas, cuantitativas y totales (Añorve, 2008).

La gestión municipal, para ejercer un buen control de las mismas, debe centrarse en: la dirección política y administrativa; el manejo de los talentos humanos, recursos materiales y recursos financieros; y la organización administrativa. Asimismo, los órganos de administración municipal deben preocuparse por recabar la información de las áreas administrativas municipales; cotejar periódicamente el estado físico de las obras; además conocer las

desviaciones de los planes y programas. Por ello, cada proceso de gestión municipal se desarrolla en fases continuas.

Para mejorar el funcionamiento del control de la gestión municipal, el Titular del Pliego o el órgano responsable, deberá establecer la herramienta de coordinación a través de una:

- **Coordinación interna:** Esta referida a las coordinaciones que se hacen con los miembros que laboran en la municipalidad para unificar criterios y tomar las medidas más acertadas.
- **Coordinación externa:** Esta referida a las coordinaciones con instancias de: Gobiernos regionales, Gobierno central, entidades y organismos públicos y privadas, y con la población en general.

Todo ello implica una capacidad de gestión adecuada; aunque en muchas oportunidades, es un trabajo muy arduo y difícil, ya que en ella se ponen de manifiesto diversos contextos, fenómenos, características y circunstancias que hacen complicado definir acertadamente una buena gestión.

Honadle (1991) define a la capacidad de gestión municipal, y hace mención:

La capacidad de los titulares de pliego (alcalde) para anticiparse y ejercer poder sobre futuros cambios; capacidad para tomar decisiones políticas informadas e inteligentes; capacidad para desarrollar programas e implementar políticas; capacidad para

gestionar recursos y capacidad para evaluar eventos actuales a fin de orientar la acción futura (p.342).

Según el autor Agranoff (1997), “se espera que los gobiernos con mayor capacidad gestionen de una manera más eficiente sus programas intergubernamentales” (p.151).

Partiendo del marco conceptual, hallamos que la administración municipal pública es un grupo de acciones desplegadas por los titulares de pliego y demás autoridades que lo componen, por el que se buscan efectivizarlas las políticas municipales a través de una serie de intervenciones de sus áreas administrativas, lo que incluye el manejo y empleo de sus recursos a través de “procesos productivos”, como: recursos financieros, talentos humanos, operaciones, comunicaciones, planeamiento, sistemas de evaluación y control y entre otros (Barzelay, 2004).

Según Ugarte (2010), estas están dirigidas por los alcaldes, principales responsables de los programas y proyectos municipales, así como también sus gerencias.

Finalmente, se concluye que la gestión municipal, dentro del organigrama institucional es el órgano del más alto nivel jerárquico técnico administrativo.

2.2.2.1. La gerencia en la Gestión Municipal

Esta depende jerárquicamente del Despacho de Alcaldía, quien está a cargo del Gerente Municipal, personal de confianza a tiempo completa y dedicación exclusiva designado por el Despacho de Alcaldía.

2.2.2.2. Las funciones de la gerencia en la Gestión Municipal: existen diversas funciones, las cuales se mencionan lo siguiente:

- Proponer al Titular del Pliego las políticas y estrategias para impulsar el desarrollo Municipal, propuestas por los órganos municipales.
- Supervisar la formulación, ejecución y evaluación del PIA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, elevándolo al Titular del Pliego para su presentación al Concejo Distrital.
- Supervisar el cumplimiento de las actividades, programas y prestación de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Amarilis, propiciando el trabajo coordinado entre las gerencias municipales.
- Evaluar e informar al Titular del Pliego sobre la implantación de las estrategias y políticas para el fomento de la participación ciudadana.
- Entre otras funciones.

2.2.2.3. Marco normativo básico de Gestión Municipal

a) La Constitución

De acuerdo a Raymundo (2010), en Carta Magna del Perú de 1993, el tema municipal se encuentra en el Capítulo XIV, “De la Descentralización”. Y este título ha sido establecido conforme a Ley N°. 27680.

“Que a letras dice la Carta Magna del País, la descentralización es reconocer la forma de organización democrática e integrar una política

permanente de Estado, de carácter obligatorio, teniendo como objetivo primordial el desarrollo total del país; y este se realiza por etapas en manera progresiva y ordenada”.

De acuerdo al art. 190° de la Carta Magna señala que: “las regiones se crean sobre la base de áreas contiguas integradas histórica, cultural, administrativa y económicamente, conformando unidades geoeconómicas sostenibles...”.

El gobernador regional es elegido juntamente con su vicepresidente, por democracia por e cuatro (4) años de periodo, y no pudiendo ser reelegido.

Los alcaldes y regidores son elegidos por sufragio directo, por un período de cuatro (4) años. Estas autoridades no pueden ser reelegidas.

b) Ley Orgánica de Municipalidades

De acuerdo a Raymundo (2010), la norma que regulada a los gobiernos locales pertenece a una ley orgánica. Sin embargo, para su aprobación y/o modificación se necesita del 50% más uno de los integrantes legales de los miembros del Parlamento.

Vigente a la actualidad la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 de fecha 27 de mayo de 2003, originada sobre la base de la

Carta Magna de 1993 y su modificatoria. La Ley en referencia contempla normas de: la creación, el origen, la naturaleza, la autonomía, la organización, la finalidad, los tipos, las competencias; como también, sobre los mecanismos de participación ciudadana.

Asimismo, se hace mención que la entidad local (Municipio) posee los siguiente: autonomía política, económica y administrativa sobre asuntos que le competen; además, que emana del sufragio popular, por ende, representa al vecindario.

Las municipalidades se clasifican de la siguiente manera:

1. Con base a su jurisdicción:

- **Provincial**, sobre la demarcación de la provincia y el distrito del cercado
- **Distrital**, sobre la demarcación del distrito.
- **Centro Poblado**, esta demarcación la determina el concejo provincial, a propuesta del concejo distrital.

2. Con base al régimen especial:

- **Municipalidad Metropolitana de Lima**, sujeta al régimen especial que se establece en la misma ley orgánica.
- **Municipalidades fronterizas**, funcionan en las capitales de provincia y distritos ubicados en zonas de fronterizas.

Finalmente, en la mencionada Ley se reconoce cuáles son los bienes de la municipalidad y se dictan las normas para su custodia. Además, se determinan cuáles son los ingresos municipales. Consecuentemente por el tema económico agrega que los gobiernos locales en su dominio pueden contratar financiamientos de crédito con cargo a sus recursos y bienes propios, para lo cual se requiere la aprobación del concejo municipal.

Conforme a la Ley de Bases de la Descentralización los gobiernos locales, ejercen funciones específicas, con carácter exclusivo, en las materias siguientes:

1. Organización del espacio físico y uso del suelo:

Comprende lo siguiente: La zonificación, el catastro urbano y rural, la habilitación urbana, el saneamiento físico legal de asentamientos humanos, el acondicionamiento territorial, la renovación urbana, la infraestructura urbana o rural básica, Vialidad y Patrimonio histórico, cultural y paisajístico.

2. Servicios públicos locales:

Comprende lo siguiente: Saneamiento ambiental, salubridad y salud, tránsito, circulación y transporte público, educación, cultura, deporte y recreación, programas sociales, defensa y promoción de

derechos ciudadanos, seguridad ciudadana, abastecimiento y comercialización de productos y servicios, registros civiles, y entre otras funciones.

3. En materia de participación vecinal:

Comprende los siguientes: Promover, apoyar y reglamentar la participación vecinal en el desarrollo local, establecer instrumentos y procedimientos de fiscalización, organizar los registros de organizaciones sociales y vecinales de su jurisdicción, en materia de servicios sociales locales: administrar, organizar y ejecutar los programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social, administrar, organizar y ejecutar los programas locales de asistencia, y entre otras.

c) Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

Este documento es un instrumento normativo de gestión institucional, que precisa la naturaleza, finalidad, funciones generales, atribuciones de los Titulares de las Unidades Orgánicas y sus relaciones entre sí. Además, contempla el organigrama funcional y orgánico de todas las áreas, estableciendo atribuciones y responsabilidades de los cargos gerenciales; especificándose la capacidad de decisión y jerarquía del cargo, así como el ámbito de supervisión y los canales de coordinación dentro de lo que establece la

Ley Orgánica de Municipalidades N ° 27972 y demás Disposiciones Legales vigentes aplicables.

2.2.2.4. La Gestión administrativa municipal

La palabra “Administrativa” es un adjetivo que tiene como concepto el que es concerniente, perteneciente o relativo a la administración o de cualidad de administrador en ejercer, conducir o mandar en un instituto, asociación o cualquier entidad organizacional.

Administración proviene del latín "Administratione" que significa acto de administrar y administrar está compuesto por dos vocablos: ad y ministrare, que significa ambos "servir".

En consecuencia, la persona que labora como personal administrativo deberá tener un amplio conocimiento de la administración, es decir, del manejo de los recursos económicos y la dirección del trabajo del talento humano, con base a la prestación de servicios enfocado a satisfacer las necesidades de la comuna municipal o pública en general.

Por otra parte, para que haya una buena gestión administrativa deberá cumplir los procesos administrativos: Planear, organizar, dirigir, coordinar, y controlar las acciones de la entidad para el bienestar de la entidad en conducción.

Según el autor Pérez R. (1982), se entiende como “Conjunto de acciones mediante, los cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, dirigir, coordinar y controlar” (p.104).

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”.

Cabe mencionar que existen cuatro componentes principales que están directamente relacionados con la gestión administrativa, sin contar con ellos es imposible hablar de gestión administrativa, siendo lo siguiente:

- Planear
- Organizar
- Talento Humano
- Dirigir y controlar

En el caso siguiente, el autor Henri Fayol, define la administración aduciendo que consiste en "prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, asimismo considera que es el arte de manejar a las personas.

A finales del siglo XIX la administración se conforma por cuatro etapas: planeación, organización, dirección y control. Y hasta nuestra actualidad sigue siendo lo más trascendente de la historia dentro de las organizaciones públicas y privadas.

Por lo general, cabe precisar que administración es un conjunto de procesos de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la organización y el manejo de todos los recursos, con la finalidad de lograr los objetivos planteados.

Se dice que un proceso es una etapa de forma sistemática de hacer las cosas. Se refiere a la administración como un proceso para identificar todos los hechos de los gerentes, sean cuales fueren sus conocimientos o habilidades personales, para el buen desempeño de sus funciones dentro de la organización.

Un esquema es una de las más usadas para materializar relaciones complejas en términos fáciles de comprensión. De este modo, se empleó un modelo sin identificar como es. Las cuatro formas de procesos administrativos una forma de tratar las relaciones formales que evolucionan con el tiempo, pero, sin embargo, las relaciones descritas están muchos más entrelazadas lo que implica el esquema.

Se menciona un referente, en lo cual se precisa el uso de los estándares para medir y regular las acciones de los trabajadores, asimismo establecer estos principios integran el proceso de la planeación y es un factor integral para la motivación y dirigir a los empleados.

En la realidad los hechos, el proceso administrativo, en si no es esencia de las 4 series de actividades independientes, sino que viene a ser un grupo bien relacionado unas tras otras.

Aguilera (1998), en su obra, Enfoque Gerencial de la Municipalidad refiere: “Bajo criterios modernos de administración, se puede determinar que la gestión municipal debe contar con los elementos básicos de carácter administrativo organizativo como son: Estructura Orgánica, Reglamento de Organización y Funciones y Manual de Procedimientos (Sistemas). Además, debe considerar otros criterios especiales que determinarán su capacidad de gestión que es la que tiene que ver con la oferta, potencialidades y limitaciones que tienen, para presentarse como respuesta a demandas comunes sobre problemas concretos y que afectan a la comunidad”. Todo este hecho permite a las autoridades locales ser idóneos, coherentes y sólidamente bien establecidos y estos índices son:

- Índice de gestión organizativa
- Índice de gestión sistemática, operacional y procesal.
- Índice de gestión en servicios básicos y secundarios.

- Índice de gestión en participación vecinal.
- Índice de gestión en coordinación institucional.
- Índice de gestión en apoyo a la comunidad, planes y proyectos de desarrollo urbano y rural.

2.2.2.5. Gestión económico-administrativa de la municipalidad

Según el autor Stoner y Freeman (1994), precisa, que la gestión económico-administrativa de toda organización, se encuentra sustentada en los cuatro procesos administrativos aplicables al sistema de gestión municipal:

- **Etapa de Planificación:** en esta fase del proceso administrativo que establece la direccionalidad, que las organizaciones deben asumir en el futuro.

Según el autor David (1994), la planificación es: “un instrumento de gestión, de negociación y de control organizacional y mediante la cual se delimitan los objetivos futuros y se trazan líneas para la consecución de los mismos”.

- **Etapa de Organización:** de acuerdo por Stoner y Freeman (1994), define, como la forma en que se dividen, organizan y coordinan todas las actividades de la organización. En esta etapa, se muestran los principios básicos, la estructura, la coordinación y el diseño organizacional; la autoridad y delegación; la administración del

talento humano y, el manejo del cambio organizacional y la innovación.

Los autores, Donnell, Gibson & Ivancevich (1997), indican que el objetivo de organización, es lograr un esfuerzo coordinado a través del diseño de una estructura de relaciones entre las tareas y la autoridad.

- **Etapa de Dirección:** de acuerdo al autor Koontz y Heinz (1998), define: la etapa de dirección consiste en influir en las personas para que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales y grupales. Además, se complementa con la definición de líneas de mando, el liderazgo, la motivación y la comunicación.

Según Stoner & Freeman (1994), plantean que, para traducir las decisiones emanadas del proceso de planeación, en actos efectivos sostenibles, ... los gerentes deben tener voluntad para alentar y apoyar a las personas que llevan los planes a la práctica y que trabajan dentro de las estructuras.

- **Etapa de Control:** el autor Amat (1992), define: “como un proceso sistémico conformado por un conjunto de acciones, funciones, medios y responsables que garanticen, mediante su interacción, conocer la

situación de un aspecto o función de la organización en un momento determinado y tomar decisiones para reaccionar ante ella”.

De acuerdo a Beltrán, 1998. Menciona que:
“el sistema de control de gestión organizacional, está destinado a ayudar a los diversos niveles de decisión a coordinar las acciones, a fin de lograr los objetivos de mantenimiento, desempeño y evolución”. En este entorno de administración municipal, se estudian las siguientes variables: rendición de cuentas, evaluación de la gestión y determinación de necesidades de mejoramiento.

2.2.2.6. Servicios Municipales y Gestión Municipal

La serie de quehacer de las municipalidades que ofertan servicios públicos en bienestar de la sociedad, en la actualidad afronta una serie de necesidades materiales y de talentos humanos bien capacitados para ofrecer un servicio a las demandas colectivas de los usuarios (ciudadanos).

Frente a ello, es menester presupuestar los recursos económicos asignados y de acuerdo a la Ley N°.26703, “Ley de Gestión Presupuestaria del Estado” norma todo el proceso presupuestario.

Cabe precisar que, en los cambios efectuados se mencionan los Clasificadores Presupuestarios, de ingreso y gastos públicos, con base a ellos se identifica cada una de las actividades que se desarrolla para el cumplimiento de sus funciones municipales para el fiel cumplimiento de la necesidad de la sociedad se organicen los diversos componentes de ingresos y gastos, a fin de que cada uno de sus rubros refleje adecuadamente su propia naturaleza.

2.2.2.7. Dimensiones de Gestión Municipal

Son las siguientes, que a continuación mencionamos:

- **Servicio al contribuyente:** representa un conjunto de hechos que efectúa la administración municipal para atender las demandas de información, orientación y asistencia que éstos requieren para el cumplimiento de sus obligaciones de impuestos, tasas, y contribuciones. Posee objetivos siguientes:
 - Satisfacción
 - Orientación adecuada
 - Cumplimiento de las obligaciones tributarias
 - Registro correcto de datos.

Asimismo, está referida a las formas de servicio que se prestas: cortesía, amabilidad y respeto al usuario y flexibilidad en la atención; así

como también la calidad de las instalaciones para brindar un servicio cómodo a la comunidad.

- **Sistema de información:** En esta parte se tiene en cuenta el empleo adecuado de los sistemas de información que permiten obtener datos oportunos, reales y confiables para la toma de decisiones. Así también permiten establecer políticas de manejo de los sistemas de información a través de planes estratégicos concertados.

- **Política estratégica municipal:** En ella se tiene en cuenta los planes estratégicos generales, las políticas estratégicas de Talentos Humanos y las políticas de control gerencial y administrativo-financiero.

- **Transparencia de la gestión:** Se refiere al grado de equidad, decoro, honestidad y ética practicada por las autoridades ediles durante de ejercicio de sus funciones. Asimismo, se relaciona con la práctica de hábitos y valores humanos y laborales de los funcionarios, como por ejemplo la puntualidad y responsabilidad en las tareas encomendadas, así como también del nivel de información real que proporcionan a la población municipal cercana y distante sobre la gestión municipal.

2.2.3 Recaudación de Ingresos propios

2.2.3.1. Concepto de ingresos propios de la Municipalidad.

Santos (1998) señala que: “Son aquellos ingresos que perciben las municipalidades por medio de la recaudación, que ellas mismas realizan,

de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras”. Es decir, aquellos ingresos que no provienen de transferencias del Gobierno Central, del endeudamiento ni de cualquier otra fuente. Los Ingresos Propios son el agregado de los Recursos Directamente Recaudados y Otros Impuestos Municipales.

2.2.3.2. ¿Qué son los Recursos Directamente Recaudados?

Son aquellos ingresos que nacen del poder tributario municipal y están compuestos por los ingresos percibidos por tasas y contribuciones de las que derivan de servicios que las municipalidades ofrecen. Además, forman parte de los ingresos las rentas que se originan por las propiedades municipales, la venta de bienes y la prestación de servicios diversos.

2.2.3.3. ¿Qué son los Otros Impuestos Municipales?

Conformados por los tributos (impuestos, tasas y contribuciones) creados por el Poder Ejecutivo a favor de las entidades gubernamentales (municipios).

Cabe mencionar que los recursos propios de las municipalidades son dos:

a) Los Ingresos tributarios

Estos se encuentran conformados por los ingresos que perciben por la recaudación de arbitrios.

Arbitrios: Conforme a norma II-ámbito de aplicación del Código Tributario, se define: Los arbitrios son tasas que se pagan por la prestación de servicios o mantenimiento de un servicio público”.

Las características más importantes son:

- ✓ No tienen una contraprestación de parte de la Municipalidad.
- ✓ Estas se encuentran emanadas en una ley
- ✓ Sólo los puede crear el Congreso de la República.
- ✓ Algunos de ellos tienen un destino especificado por la ley que los crea.
- ✓ Sus pagos son de manera periódica, generalmente anual o mensual.

b) **Los Ingresos no tributarios:** Se encuentran conformados por todos aquellos cobros que realiza la entidad por la contraprestación de un servicio o una mejora a favor de la vecindad. Estas están determinadas por Tasas.

Tasas: Conforme a la norma II-ámbito de aplicación del Código Tributario, se define: “es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el

Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente”.

2.2.3.4. Los tributos administrados por los gobiernos locales

a) **Impuestos:** Son tributos como cumplimiento no originan una contraprestación directa a favor del contribuyente por parte del estado.

- Impuestos directos: es aquella cuya carga es soportada por el mismo contribuyente, ejemplo: impuesto a la renta, impuesto predial, etc.,
- Impuestos indirectos: son aquellos cuya carga económica es susceptible a ser trasladados a terceros, como: el IGV, ISC.

b) **Tasas municipales:** es la suma de dinero que percibe la municipalidad por la prestación de un servicio y está conformado por:

- **Arbitrios**, se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público, ejm: limpieza pública.
- **Derechos**, se pagan por la prestación de un servicio administrativo público o el uso o aprovechamiento de bienes públicos.
- **Licencias**, gravan la obtención de autorizaciones específicas para la realización de actividades de provecho particular sujetas a control. Se agrupan en:

1. **Administrativas:** son cobradas por la prestación de un servicio administrativo, ejemplo: Emisión de licencias y certificaciones; inscripciones en libros municipales o de registro civil; entre otras.

2. **Rentas y alquileres.** Son los ingresos que percibe la entidad por el uso de un bien o propiedad municipal, ejemplo: Piso de Plaza; uso del local de la feria; alquiler del salón municipal, etc.

2.2.3.5. Características más importantes de las tasas:

Son las siguientes:

- Se encuentran dentro del marco de la ordenanza municipal.
- Estas son creadas por el Concejo Municipal.
- Lo recaudado debe destinarse a mantener, mejorar el servicio prestado.
- Suelen pagarse cada vez que se utiliza o requiere un servicio municipal.

En sesión de Concejo Municipal son creadas las tasas, de ahí que en una municipalidad cobra una suma determinada por el canon de agua, mientras que en otro se cobra una cantidad totalmente diferente.

Referente al art. 72° de la Ley de Tributación Municipal menciona para crear una tasa hay se debe tener en cuenta dos aspectos primordiales: deben ser justas y equitativas y atender al costo de operación,

mantenimiento, mejora y cobertura del servicio. Asimismo, esta queda en competencia del Concejo Municipal, y deberán ser emitidas resolutivamente mediante acuerdos municipales u ordenanzas.

2.2.3.6. Las tasas y tipos que existen

Los tipos de tasas son las siguientes:

- Por concepto de mantenimiento de un servicio público.
- Por las licencias de empresas comerciales o industriales.
- Por concepto de estacionamiento de vehículos en zonas de alta circulación comercial.
- Se realizan por todas las actividades sujetas a fiscalización o control municipal siempre que exista una norma legal.

2.2.3.7. Contribuciones

La fuente principal de contribución es la de Obras Públicas, que grava los beneficios derivados de la ejecución de estas mismas por la municipalidad. El cobro procede siempre y cuando la municipalidad haya comunicado a los beneficiarios, antes de la ejecución de la obra.

Las Contribuciones son los importes que deben de pagar los vecinos en efectivo, ya sean propietarios de un inmueble, por la realización de obras de infraestructura pública municipal que les beneficie.

2.2.4 Las transferencias del Gobierno Central

2.2.4.1. Concepto

El Gobierno Central que realiza las transferencias, son aquellos ingresos municipales provenientes del gobierno central con la finalidad para financiar su presupuesto de gastos en bienes corrientes y de capital. Cabe precisar que los recursos de estas transferencias provienen del FONCOMUN, conformado por:

- Impuesto de Promoción Municipal
- Impuesto al Rodaje
- Impuesto a las Embarcaciones de Recreo
- Impuesto a las Apuestas.
- Los ingresos por canon y sobre canon
- Participación en Rentas de Aduanas

2.2.4.2. Otras Fuentes de Financiamiento

Estos tipos de recaudación municipales netamente provienen de endeudamiento con entidades financieras y bancarias internas y externas, y de recursos financieros no reembolsables obtenidos por las Municipalidades de Agencias Oficiales, Instituciones y Organismos Internacionales. Específicamente provienen de:

- Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito Externo
- Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito Interno
- Donaciones y Transferencias

- Tasas por otras licencias (se realizan por todas las actividades sujetas a fiscalización o control municipal siempre que exista una norma legal).

2.2.4.3. Impuestos que financian los Ingresos Municipales y que recaudan los propios municipios

- **Impuesto Predial:** es un tributo de periodicidad anual, grava el valor de los predios urbanos o rústicos. Para tal, son considerados predios a los terrenos, las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes.

El gravamen de la Tasa del Impuesto es acumulativa y progresiva variando entre 0.2% y 1%, dependiendo del base imponible del predio.

- **Impuesto de Alcabala:** Grava las transferencias de inmuebles a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio. La tasa aplicable es del 3%, de cargo del comprador. La venta de inmuebles que se encuentre gravada con el IGV, no se encuentra afecta al Impuesto de Alcabala, salvo la parte correspondiente al valor del terreno se encuentra gravada con el IGV la primera venta de inmuebles realizada por el constructor de los mismos.
- **Impuesto al Patrimonio Automotriz:** Es de periodicidad anual y grava la propiedad de los vehículos automóviles, camionetas y station

wagons, fabricados en el país o importados, con una antigüedad no mayor de 3 años. La antigüedad de 3 años se computa a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular. La tasa es del 1%.

- **Impuesto a las apuestas:** Es periodicidad mensual, grava los ingresos de las organizadoras de eventos hípicos y similares, en las que se realicen apuestas. Se entiende por eventos similares, aquellos eventos en los cuales, por la realización de una competencia o juego, se realicen apuestas, otorgando premios en función al total captado por dicho concepto, excepto los juegos de casinos.
- **Impuesto a los Juegos.** Grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, como: loterías, bingos y rifas, así como la obtención de premios en juego de azar como: sorteos, juegos pinball, tragamonedas y otros aparatos electrónicos. Este impuesto no se aplica a las actividades afectas con el Impuesto a las Apuestas.
- **Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos:** Grava el monto que se abona por concepto de ingreso a los espectáculos públicos no deportivos en locales o parques cerrados, excepto de los espectáculos culturales debidamente autorizados por el Instituto Nacional de Cultura, el mismo que se efectúa de conformidad con la Resolución Directoral N° 175/INC de fecha 27 de mayo de 1997.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

❖ **Contribuciones**

Las Contribuciones son los montos en dinero que deben pagar los vecinos, que sean propietarios de un inmueble, por la realización de obras de infraestructura pública municipal que les beneficie. Son establecidas mediante reglamento emitido por el Concejo Municipal.

❖ **Gestión municipal**

Es el órgano de más alto nivel técnico administrativo, encargado de dirigir, conducir la gestión administrativa, financiera de la Municipalidad en su conjunto. Encargado del planteamiento, organización, conducción, programación, dirección, ejecución, coordinación, control, supervisión y evaluación constante de la administración municipal en la comunidad, de acuerdo al Plan de Desarrollo Concertado, el Presupuesto Participativo y a las Políticas de Gestión dispuestos por el Despacho de Alcaldía y el Concejo Municipal (Oropeza, 2009).

❖ **Impuestos**

Son tributos como cumplimiento no originan una contraprestación directa a favor del contribuyente por parte del estado. Pueden ser directos e indirectos

❖ **Política estratégica municipal**

En ella se tiene en cuenta los planes estratégicos generales, las políticas estratégicas de recursos humanos y las políticas de control gerencial y administrativo-financiero.

❖ **Recaudación de ingresos propios**

Santos (1998) señala que: “son aquellos ingresos que perciben las municipalidades por medio de la recaudación, que ellas mismas realizan, de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras”.

❖ **Sistema de información**

En esta parte se tiene en cuenta el empleo adecuado de los sistemas de información que permiten obtener datos oportunos, reales y confiables para la toma de decisiones. Así también permiten establecer políticas de manejo de los sistemas de información a través de planes estratégicos concertados.

❖ **Transparencia de la gestión**

Se refiere al grado de equidad, decoro, honestidad y ética practicada por las autoridades ediles durante de ejercicio de sus funciones. Asimismo, se relaciona con la práctica de hábitos y valores humanos y laborales de los funcionarios, como por ejemplo la puntualidad y responsabilidad en las tareas encomendadas, así como también del nivel de información real que proporcionan a la población municipal cercana y distante sobre la gestión municipal.

❖ **Tasas**

Son aquellos tributos cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por parte del estado de un servicio público individualizado en el contribuyente.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

H₁: Existe relación directa entre la gestión municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

H₀: No existe relación directa entre la gestión municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a. El Servicio al contribuyente se relaciona con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.
- b. El manejo del sistema de información se relaciona con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.
- c. La política estratégica municipal se relaciona se con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.
- d. La transparencia en la gestión se relaciona con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	
<p>VARIABLE O: Gestión municipal</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Es el órgano de más alto nivel técnico administrativo, encargado de dirigir, conducir la gestión administrativa, financiera de la Municipalidad en su conjunto, financiero y la prestación de los servicios públicos locales, así como la realización de las inversiones municipales. Encargado del planteamiento, organización, conducción, programación, dirección, ejecución, coordinación, control, supervisión y evaluación constante de la administración municipal en la comunidad, de acuerdo al Plan de Desarrollo Concertado, el Presupuesto Participativo y a las Políticas de Gestión dispuestos por el Despacho de Alcaldía y el Concejo Municipal (Oropeza, 2009).</p>	<p>El servicio de atención al contribuyente es el conjunto de actividades que realiza la administración tributaria municipal para atender las demandas de información, orientación y asistencia que éstos requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.</p>	<p>Aplicación de Gestión Municipal a los integrantes de la muestra respecto a la dimensión Servicio al contribuyente, con una duración de 6 minutos Con puntajes de: Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0).</p>	<p>Servicio al contribuyente</p>	<p>Formas de servicio</p>	<p>1. En la municipalidad los funcionarios muestran cortesía, amabilidad y respeto al atender a los ciudadanos, aún en circunstancias, contextos o situaciones difíciles.</p>	<p>Excelente (37 - 48)</p> <p>Bueno (25 - 36)</p> <p>Regular (13 - 24)</p>	
					<p>2. Existe flexibilidad para atender las necesidades del contribuyente cuando estas no están previamente definidas en un manual o es la primera vez que se presentan</p>		
					<p>3. La municipalidad se preocupa continuamente por realizar encuestas de satisfacción del contribuyente por los servicios que recibe y así brindar un mejor servicio.</p>		
					<p>Calidad de las instalaciones físicas</p>	<p>4. En la municipalidad las instalaciones físicas tienen una apariencia moderna y pulcra para un servicio cómodo a la comunidad.</p>	<p>Deficiente (0 - 12)</p>
		<p>Es el empleo adecuado de los sistemas de información que permiten obtener datos oportunos, reales y confiables para la toma de decisiones. Permiten establecer políticas de manejo de los sistemas de información a través de planes estratégicos concertados.</p>	<p>Aplicación de Gestión Municipal a los integrantes de la muestra respecto a la dimensión Manejo del sistema de información, con una duración de 6 minutos Con puntajes de: Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0).</p>	<p>El manejo del sistema de información</p>	<p>Toma de decisiones</p>	<p>5. Los sistemas de información empleadas en la municipalidad permiten colectar información relevante y oportuna para la toma de decisiones</p>	
					<p>Política de manejo de los sistemas de información</p>	<p>6. Existen políticas de respaldo y sistemas paralelos para asegurar la continuidad de la operación.</p>	
						<p>7. Existen políticas de auditoría informática que se ejecuten en una forma regular</p>	
						<p>8. La institución tiene una estrategia para el desarrollo de los sistemas de información.</p>	
		<p>En ella se tiene en cuenta los planes</p>	<p>Aplicación de Gestión Municipal a los integrantes</p>	<p>La política estratégica municipal</p>	<p>Planificación estratégica</p>	<p>9. Existe un proceso de planificación estratégica que defina objetivos y metas en el largo plazo.</p>	
						<p>10. Existe un procedimiento formal de planificación operativa que</p>	

<p>estratégicos generales, las políticas estratégicas de recursos humanos y las políticas de control gerencial y administrativo-financiero.</p>	<p>de la muestra respecto a la dimensión Política estratégica municipal, con una duración de 6 minutos Con puntajes de: Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0).</p>				<p>defina objetivos metas y planes de acción.</p>	<p>INSTRUMENTOS</p>
					<p>11. Se realiza un análisis FODA para analizar el entorno interno y externo, evaluando los riesgos</p>	
					<p>12. Las fuerzas vivas de la comunidad participan activamente en la formulación del Plan Estratégico</p>	
				<p>Política estratégica de recursos humanos</p>	<p>13. Existen mecanismos para evaluar el desempeño de los funcionarios en una forma regular</p>	
					<p>14. Existen procedimientos para asegurar que el personal esté en un proceso continuo de aprendizaje y capacitación.</p>	
					<p>15. Existen procedimientos para asegurar que existe personal idóneo en cada posición.</p>	
					<p>16. Existen mecanismos para evaluar y mejorar el ambiente laboral.</p>	
				<p>Política de control gerencial y administración financiera</p>	<p>17. Existen manuales de puestos que describan las responsabilidades de cada persona y los requisitos para optar por la posición.</p>	
					<p>18. Existen procedimientos formales para determinar los niveles de riesgo operativo financiero así como también para para el control operativo de cada departamento</p>	
					<p>19. Existen procedimientos formales para el control presupuestario y para facilitar la presentación de denuncias de fraude y malversación de fondos.</p>	
<p>Se refiere al grado de equidad, decoro, honestidad y ética practicada por las autoridades ediles durante de ejercicio de sus funciones. Asimismo se relaciona con la práctica de hábitos y valores humanos y laborales de</p>	<p>Aplicación de Gestión Municipal a los integrantes de la muestra</p>	<p>La transparencia en la gestión</p>	<p>Valores éticos de gestión</p>	<p>20. Existe un Departamento de Auditoría Interna funcional; asimismo, Se sigue siempre un procedimiento previamente definido y</p>	<p>Cuestionario de gestión municipal</p>	
				<p>21. Los funcionarios municipales muestran equidad, decoro y honestidad en todas sus labores</p>		
				<p>22. Existe un Código de Ética que es ampliamente conocido por todos los funcionarios</p>		
<p>Responsabilidad de funciones</p>				<p>23. Los funcionarios llegan a trabajar en forma puntual, toman solo el tiempo permitido para los descansos y muestran responsabilidad hacia sus funciones</p>		

	los funcionarios, como por ejemplo la puntualidad y responsabilidad en las tareas encomendadas, así como también del nivel de información real que proporcionan a la población municipal cercana y distante sobre la gestión municipal.	respecto a la dimensión Transparencia en la gestión, con una duración de 6 minutos Con puntajes de: Siempre (2), A veces (1) y Nunca		Interrelación comunitaria	24. Se hace todo esfuerzo necesario para llegar a las comunidades más distantes con información sobre la rendición de cuentas	
--	---	---	--	---------------------------	---	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMA	ESCALA DE VALORACIÓN
<u>Variable Y: Recaudación de ingresos propios</u> DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Santos (1998) señala que son aquellos ingresos que perciben las municipalidades por medio de la recaudación, que ellas mismas realizan, de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones por mejoras.	Son tributos como cumplimiento no originan una contraprestación directa a favor del contribuyente por parte del estado. Pueden ser directos e indirectos.	Aplicación del cuestionario de Recaudación de ingresos propios, a los integrantes de la muestra respecto a la dimensión Impuestos, con una duración de 7 minutos Con puntajes de: Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0).	Impuestos	Impuesto predial	1. La municipalidad realiza acciones estratégicas para aumentar la recaudación de impuesto predial.	Excelente (31-40) Bueno (21-30) Regular (11-20)
					2. En esta municipalidad se actualiza constantemente los pagos realizados por los contribuyentes.	
					3. En la base de datos de Registro y orientación tributaria, se actualiza de manera adecuada las características de los predios fiscalizados.	
					4. Los trabajadores conocen el destino o la aplicación de los ingresos provenientes del impuesto predial.	
					5. Las campañas tributarias realizadas a los contribuyentes de la municipalidad generan el pago oportuno del impuesto predial.	
					6. En la municipalidad existe una capacitación permanente al personal en la orientación y atención al contribuyente referente al impuesto predial.	
				Alcabala	7. En la municipalidad se exige el pago del impuesto de alcabala en base el estricto cumplimiento del plazo fijado.	Deficiente (0-10)
					8. Se cumple la recaudación proyectada del impuesto de alcabala para un determinado periodo.	

	<p>Una tasa es una cantidad de dinero que la municipalidad cobra por la prestación de un servicio. Son tributos cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por parte del estado por un servidor público e individualizado en el contribuyente.</p>	<p>Aplicación del cuestionario de Recaudación de ingresos propios, a los integrantes de la muestra respecto a la dimensión Tasas, con una duración de 7 minutos. Con puntajes de: Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0).</p>	Tasas	Arbitrios	<p>9. La municipalidad planifica y ejecuta eficientemente el cobro por la organización, ejecución y mantenimiento de los servicios de limpieza pública.</p> <p>10. La municipalidad planifica y ejecuta eficientemente el cobro por la organización, mantenimiento y mejora de las áreas verdes de parques, plazas y jardines públicas.</p> <p>11. La municipalidad planifica y ejecuta eficientemente el cobro del arbitrio sobre seguridad ciudadana del distrito.</p>	<p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario de Recaudación de Ingresos Propios</p>
				Derechos	<p>12. La organización respeta el derecho de confidencia de los contribuyentes a la información y en las actuaciones.</p> <p>13. La organización garantiza el cumplimiento del derecho de consulta y compensación de sus contribuyentes.</p>	
				Licencias	<p>14. Los contribuyentes conocen los requisitos para realizar el trámite para el pago por concepto de licencia de funcionamiento</p> <p>15. La municipalidad otorga de forma planificada, ordenada e imparcial autorizaciones para el desarrollo de actividades económicas en su jurisdicción.</p> <p>16. La municipalidad permite la realización de actividades económicas, legalmente permitidas, conforme a la planificación urbana y bajo condiciones de seguridad.</p>	
					<p>17. La municipalidad se preocupa por brindar a la población, en materia de cobertura y calidad de los servicios de pavimentación de calles.</p> <p>18. La buena cobertura de los servicios de pavimentación de calles, brindada por el municipio, permite a la población pagar puntualmente.</p>	
					<p>19. La municipalidad adopta políticas para crear un sistema de drenaje público para mejorar la gestión de los mismos, permitiendo que el usuario cumpla con el uso y pago del servicio brindado.</p>	
				Las Contribuciones son los montos en dinero que deben pagar los vecinos, que sean propietarios de un inmueble, por la realización de obras de infraestructura pública municipal que les beneficie. Son establecidas mediante reglamento emitido por el Concejo Municipal.	<p>Aplicación del cuestionario de Recaudación de ingresos propios, a los integrantes de la muestra respecto a la dimensión Contribuciones con una duración de 7 minutos. Con puntajes de: Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0).</p>	
	Creación de sistemas de drenaje publico	<p>19. La municipalidad adopta políticas para crear un sistema de drenaje público para mejorar la gestión de los mismos, permitiendo que el usuario cumpla con el uso y pago del servicio brindado.</p>				
	Creación de caminos de acceso	<p>20. La municipalidad contribuye con la creación de caminos de acceso en las zonas rurales de la comunidad.</p>				

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En cuanto los métodos teóricos que será tomado en cuenta indicamos que será el método inductivo, del cual se partirá de casos y evidencias particulares para llegar a consolidar nuestra investigación.

En el aspecto técnico de la investigación se utilizará el método no experimental y el método correlacional porque no se manipulará ninguna de nuestras variables, y se basará en la observación, así mismo se empleará la correlación de Pearson para el análisis de los datos.

Además, la investigación es de tipo cuantitativo porque nuestros instrumentos recogerán datos cuantitativos que incluirán la medición sistemática y se empleará en el análisis estadístico.

3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es “NO EXPERIMENTAL”, porque permitirá la observación del hecho en su estado natural sin la intervención del investigador.

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

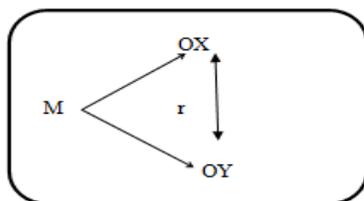
El nivel del presente estudio se enmarcó dentro de una investigación cuantitativa y correlacional, la cual según Hernández (2010:7), usa “la recolección de datos para probar

hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para determinar patrones de comportamiento y probar teorías”.

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño es descriptiva-correlacional de corte transversal. Es descriptiva porque se buscará describir el nivel de las variables dentro del contexto real. Es correlacional porque se buscará medir el grado de relación de las variables para saber la incidencia entre las mismas (Fernández y Baptista, 2010).

El diseño de investigación descriptiva correlacional es como el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra

OX = Observación de la variable X: Gestión municipal

OY = Observación de la variable Y: Recaudación de ingresos propios

R = Relación existente entre las variables.

3.5 POBLACION Y MUESTRA

3.5.1. Población:

Los integrantes de la población de estudio estuvieron conformados por 74 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis que laboran en los diferentes órganos de apoyo. En seguida presentamos detalladamente en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 01
CUADRO PROBLACIONAL RELACIONADO CON LOS TRABAJADORES
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS 2017.**

ENTIDAD	UNIDAD DE ANÁLISIS	ÓRGANOS DE APOYO	N° DE PERSONAS
Municipalidad Distrital de Amarilis	Trabajadores	Área de secretaría general	6
		Área de Logística	10
		Área de personal	12
		Área de contabilidad	10
		Área de Tesorería	12
		Área de planeamiento y presupuesto	14
		Área de tributación	10
TOTAL			74

Fuente: CAP de la Municipalidad.

Elaboración: Tesista

3.5.2. Muestra:

Estuvo integrada por 36 personas de los órganos de apoyo: área de personal, área de contabilidad y el área de planeamiento y presupuesto, los cuales fueron elegidos de manera no probabilística. Se indica su distribución en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 02
CUADRO MUESTRAL RELACIONADO CON LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS 2017.

ENTIDAD	UNIDAD DE ANÁLISIS	ÓRGANOS DE APOYO	N° DE PERSONAS
Municipalidad Distrital de Amarilis	Trabajadores	Área de personal	12
		Área de contabilidad	10
		Área de planeamiento y presupuesto	14
TOTAL			36

Fuente: Archivo CAP de la Municipalidad.

Elaboración: Tesista

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados (Centty, 2014).

Esta investigación, como técnica principal, empleó la encuesta para cada uno de las variables de estudio:

Encuesta: Se puede definir como una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativos de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener

mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. La encuesta pretende indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre un determinado Problema (Abanto, 2016).

En nuestra investigación se aplicó la encuesta para la recolección de datos para la variable eficiencia en la gestión, así como también para la variable recaudación de ingresos propios.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Son los medios que utiliza una determinada técnica para la verificación muestral (Trufano, 2000). En definitiva, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario.

Cuestionario: Conjunto de preguntas sobre los hechos que interesan en una investigación y son contestados por los encuestados. Es un instrumento fundamental para la obtención de datos.

De acuerdo a Abanto (2016), “es un conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto (p. 49)”.

Los cuestionarios que se utilizaron para el recojo de datos fueron también para nuestras dos variables de estudio, que a continuación describimos:

Cuestionario de Eficiencia en la gestión Municipal: Esto fue aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en un tiempo de 20 minutos. Está estructurada en 24 ítems según las dimensiones de la variable de estudio: 4 ítems para la dimensión Servicio al contribuyente; 4 ítems para la dimensión Sistema de Información; 12 ítems para la dimensión Política estratégica Municipal y 4 ítems para la dimensión Transparencia de la gestión. Los puntajes por cada ítem fueron: Siempre (2 puntos), A veces (1 punto) y Nunca (0 puntos). Asimismo, las escalas de valoración serán dados en 4 niveles: Excelente (37-48), Bueno (25-36), Regular (13-24) y Deficiente (0-12).

“Cuestionario de Recaudación de ingresos propios”: Esto fue aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en un tiempo de 20 minutos. Está estructurada en 20 ítems según las dimensiones de la variable de estudio: 8 ítems para la dimensión Impuestos; 8 ítems para la dimensión Tasa y 4 ítems para la dimensión Contribuciones. Los puntajes por cada ítem fueron: Siempre (2 puntos), A veces (1 punto) y Nunca (0 puntos). Asimismo, la escala de valoración fue dados en 4 niveles: Excelente (31-40), Bueno (21-30), Regular (11-20) y Deficiente (0-10).

3.6.3. Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos de investigación fueron validados por los docentes de investigación de la Universidad Peruana Los Andes, quienes determinaron, mediante la ficha de validación su aplicabilidad.

Por su parte, la aplicación de nuestros instrumentos, para tener confiabilidad, fue determinado mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach dentro de la escala de 0 a 1, siendo los resultados de esta prueba lo siguiente:

A. Prueba de Alfa de Cronbach de la variable Gestión Municipal

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,789	24

B. Prueba de Alfa de Cronbach para la Recaudación de Ingresos propios

Resumen del procesamiento de los casos

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,865	20

3.7 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Este trabajo de la presente investigación fue desarrollado en dos fases:

- **Fase de planificación.** En esta etapa se planificará el diseño de los y elaboración de los instrumentos, la prueba de confiabilidad y la validación de los expertos, permiso

para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a la Municipalidad Distrital de Amarilis; y la sistematización de los resultados.

- **Fase de ejecución.** Se refiere explícitamente a la aplicación de los instrumentos cuestionarios de: Eficiencia en la gestión municipal y la Recaudación de ingresos propios a los trabajadores ediles integrantes de la muestra de estudio. La aplicación del cuestionario fue mediante una determinación previa de la fecha, en coordinación con las autoridades y trabajadores de la municipalidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los resultados obtenidos a los cuestionarios de “Gestión municipal” y de “Recaudación de ingresos propios” para conocer en qué nivel se encuentran y luego poder determinar la relación que existe entre las variables de estudio.

Para el análisis de los datos, se utilizaron estadísticos como:

- ✓ Distribución de frecuencia
- ✓ Tablas
- ✓ Media Aritmética
- ✓ Prueba Correlación de Pearson
 - La verificación de hipótesis se realizó mediante una prueba de “medias”
 - La discusión de los resultados se hizo mediante la confrontación de los mismos o las conclusiones de la tesis citada en los antecedentes y con los planteamientos del marco teórico
 - Las conclusiones se formulan teniendo en cuenta los objetivos plateados y los resultados obtenidos

La técnica empleada para la primera variable “gestión municipal” fue la encuesta, con el instrumento denominado el cuestionario, cuyos puntajes por ítem fueron: Siempre

(2), A veces (1) y Nunca (0) puntos; asimismo los niveles que se tomaron en cuenta para el análisis estadístico fueron:

Intervalo	Nivel de logro
00-12	Deficiente
13-24	Regular
25-36	Bueno
37-48	Excelente

La técnica empleada para la segunda variable “Recaudación de ingresos propios” fue la encuesta, instrumento del cuestionario, cuyos puntajes por ítem fueron: Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0) puntos; asimismo los niveles que se tomaron en cuenta para el análisis estadístico fueron:

Intervalo	Nivel de logro
00-10	Deficiente
11-20	Regular
21-30	Bueno
31-40	Excelente

A continuación, se presentan los datos estadísticos descriptivos e inferenciales en forma de cuadros y gráficos, expresados en frecuencias y porcentajes, cada una con sus respectivas interpretaciones. Además, se presenta el nivel de relación de las variables obtenidas a través del análisis estadístico denominado Coeficiente de Correlación de Pearson y la prueba de hipótesis para aceptar o rechazar la hipótesis nula (H_0) o alterna (H_i).

A continuación, indicamos de manera secuencial y ordenada, los resultados obtenidos en la presente investigación:

Tabla N° 1: Resultado sobre la Gestión Municipal en el Distrito Metropolitano de Amaris 2017.

N°. Trabajadores	GESTIÓN MUNICIPAL																										General							
	Servicio al contribuyente				Puntaje	Nivel	Sistema de información				Puntaje	Nivel	1Política estratégica municipal										Puntaje	Nivel	Transparencia de la gestión				Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel		
	1	2	3	4			5	6	7	8			9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			19	20	21	22					23	24
1	1	2	2	0	5	B	1	2	2	0	5	B	0	1	1	2	2	2	0	0	2	1	0	15	B	1	1	1	2	5	B	30	B	
2	1	1	0	0	2	D	1	1	1	0	3	R	0	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	0	13	B	1	1	1	0	3	R	21	R
3	1	1	1	0	3	R	0	1	0	1	2	D	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	4	D	1	1	0	0	2	D	11	D	
4	2	2	2	2	8	E	0	2	1	1	4	R	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	E	1	1	2	2	6	B	40	E
5	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	D	1	1	0	0	2	D	9	D	
6	1	1	1	1	4	R	1	1	0	0	2	D	0	2	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1	11	R	1	1	1	0	3	R	20	R
7	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	0	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	7	R	1	0	0	0	1	D	12	D
8	0	2	1	1	4	R	2	1	1	0	4	R	0	2	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1	11	R	1	1	1	1	4	R	23	R
9	0	1	1	2	4	R	1	1	0	0	2	D	0	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	9	R	0	1	1	1	3	R	18	R	
10	0	1	0	0	1	D	1	0	0	0	1	D	0	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5	D	0	0	0	1	1	D	8	D	
11	0	1	0	1	2	D	1	0	1	0	2	D	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	D	0	0	1	1	2	D	10	D	
12	1	1	1	1	4	R	1	0	1	0	2	D	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	12	R	1	1	1	0	3	R	21	R	
13	1	1	1	0	3	R	1	0	1	0	2	D	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	10	R	1	1	1	1	4	R	19	R	
14	1	1	1	1	4	R	1	0	1	0	2	D	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	D	1	0	0	1	2	D	12	D	
15	2	2	2	2	8	E	1	0	2	1	4	R	1	2	1	0	2	2	2	1	1	1	2	1	16	B	0	2	1	1	4	R	32	B
16	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	D	0	0	0	2	2	D	9	D	
17	2	2	2	2	8	E	2	2	2	2	8	E	1	2	0	2	1	1	1	1	0	0	0	8	R	2	2	2	2	8	E	24	R	
18	1	1	1	1	4	R	0	1	2	1	4	R	1	2	0	2	0	1	1	1	1	1	1	11	R	0	1	2	1	4	R	23	R	
19	1	0	0	0	1	D	0	1	0	0	1	D	1	2	0	0	1	1	1	1	0	0	0	7	R	0	0	1	1	2	D	11	D	
20	1	2	1	1	5	B	2	2	1	0	5	B	1	2	0	1	0	1	1	0	0	0	1	7	R	0	2	2	1	5	B	22	R	
21	0	1	0	0	1	D	1	0	0	0	1	D	1	2	0	1	1	1	1	0	0	0	0	7	R	1	1	0	0	2	D	11	D	

22	1	1	1	1	4	R	1	0	1	0	2	D	1	2	0	1	1	2	1	1	0	0	0	0	9	R	1	2	0	0	3	R	18	R
23	1	1	0	0	2	D	1	0	1	0	2	D	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	D	2	2	2	2	8	E	9	D
24	2	1	1	1	5	B	1	0	2	2	5	B	0	2	0	1	1	1	2	1	0	0	0	0	8	R	2	1	1	1	5	B	23	R
25	1	1	1	0	3	R	1	0	1	1	3	R	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	D	1	1	1	0	3	R	12	D
26	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	0	2	0	2	0	1	1	1	2	2	2	0	13	B	0	0	1	1	2	D	19	R
27	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	8	D
28	1	0	0	0	1	D	0	0	1	0	1	D	0	1	1	0	1	1	2	1	0	0	0	0	7	R	0	2	0	0	2	D	11	D
29	1	1	1	1	4	R	0	1	1	2	4	R	0	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	1	7	R	1	1	1	0	3	R	18	R
30	1	1	1	0	3	R	0	1	2	0	3	R	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	D	0	1	1	1	3	R	12	D
31	1	2	1	1	5	B	0	1	1	1	3	R	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0	0	10	R	1	2	2	1	6	B	22	R
32	1	1	0	0	2	D	1	0	0	1	2	D	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	D	0	0	1	1	2	D	9	D
33	2	2	2	2	8	E	0	1	1	1	3	R	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5	D	1	2	1	0	4	R	20	R
34	1	1	0	0	2	D	1	0	0	1	2	D	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4	D	0	0	1	1	2	D	10	D
35	2	1	1	1	5	B	2	2	2	2	8	E	0	1	1	2	2	2	1	1	1	0	0	0	11	R	2	2	2	1	7	E	31	B
36	1	2	2	2	7	E	1	2	2	1	6	B	0	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	7	R	1	1	1	1	4	R	24	R

Elaboración: Tesistas

1Fuente: Cuestionario de gestión municipal aplicado a los trabajadores de la Municipalidad de Amarilis 2017.

BAREMO

Dimensión 1	fi	%	Dimensión 2	fi	%	Dimensión 3	fi	%	Dimensión 4	fi	%	General	fi	%
Excelente (7-8)	5	13.9	Excelente (7-8)	2	5.6	Excelente (19-24)	1	2.8	Excelente (7-8)	3	8.3	Excelente (37-48)	1	2.9
Bueno (5-6)	5	13.9	Bueno (5-6)	4	11.1	Bueno (13-18)	4	11.1	Bueno (5-6)	5	13.9	Bueno (25-36)	3	8.3
Regular (3-4)	12	33.3	Regular (3-4)	10	27.7	Regular (7-12)	18	50	Regular (3-4)	14	38.9	Regular (13-24)	16	44.4
Deficiente (0-2)	14	38.9	Deficiente (0-2)	20	55.6	Deficiente (0-6)	13	36.1	Deficiente (0-2)	14	38.9	Deficiente (0-12)	16	44.4

Tabla N° 2: Resultado sobre la Recaudación de ingresos propios en el área de tesorería en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

N° Estudiantes	RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS																				General							
	Impuestos								Puntaje	Nivel	Tasa								Puntaje	Nivel	Contribuciones				Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14	15	16			17	18	19	20				
1	1	1	1	1	2	2	1	1	10	B	1	1	1	2	2	2	2	1	12	B	1	1	1	1	4	R	26	B
2	0	0	0	0	1	1	1	1	4	D	0	0	0	0	1	1	1	1	4	D	0	0	1	1	2	D	10	D
3	0	0	0	0	0	0	1	1	2	D	1	1	0	0	0	0	0	0	2	D	0	0	0	2	2	D	6	D
4	2	2	2	2	2	2	2	2	16	E	2	2	2	2	2	2	2	2	16	E	1	1	1	1	4	R	36	E
5	1	1	1	0	0	0	0	0	3	D	1	1	1	0	0	0	0	0	3	D	1	1	0	0	2	D	8	D
6	2	2	2	0	0	0	0	0	6	R	1	2	2	1	0	0	0	0	6	R	1	1	1	1	4	R	16	R
7	1	1	1	0	0	0	0	0	3	D	1	1	1	1	0	0	0	0	4	D	1	1	0	0	2	D	9	D
8	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	1	1	1	1	2	1	8	R	1	1	1	1	4	R	19	R
9	1	1	2	0	0	0	1	1	6	R	1	1	1	0	0	0	2	1	6	R	1	1	0	0	2	D	14	R
10	1	1	0	0	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	0	0	2	D	0	0	0	1	1	D	5	D
11	1	1	1	0	0	0	0	0	3	D	1	1	0	0	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	7	D
12	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	1	2	2	2	0	0	0	0	7	R	0	1	1	1	3	R	17	R
13	1	1	1	1	1	0	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	0	0	6	R	1	2	1	0	4	R	15	R
14	0	0	0	0	0	1	1	1	3	D	1	1	1	1	0	0	0	0	4	D	2	0	0	0	2	D	9	D
15	1	2	2	1	1	1	1	1	10	B	1	1	1	1	1	2	2	1	10	B	2	2	2	2	8	E	28	B
16	0	0	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	1	1	2	D	6	D
17	1	1	1	1	1	1	1	1	8	R	1	1	1	2	2	1	1	1	10	B	1	1	0	0	2	D	20	R
18	0	0	0	1	1	1	1	1	5	R	1	1	2	1	2	1	1	1	10	B	1	1	1	1	4	R	19	R
19	0	0	0	0	0	1	1	1	3	D	1	0	0	0	0	0	2	0	3	D	1	1	0	0	2	D	8	D

20	0	0	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	1	1	1	1	1	8	R	1	1	1	1	4	R	18	R
21	1	0	0	0	0	0	0	0	1	D	1	1	1	1	1	0	0	0	5	R	1	1	0	0	2	D	8	D
22	0	0	0	1	1	1	1	1	5	R	1	1	1	2	0	0	0	0	5	R	1	1	1	1	4	R	14	R
23	1	1	0	0	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	2	D	6	D
24	1	2	2	2	2	1	1	1	12	B	1	1	1	2	1	1	1	1	9	R	0	0	0	2	2	D	19	R
25	1	1	0	0	0	0	0	0	2	D	1	1	1	1	1	0	0	0	5	R	2	0	0	0	2	D	9	D
26	1	2	2	0	0	0	0	0	5	R	1	1	2	2	0	0	0	0	6	R	1	1	1	1	4	R	15	R
27	1	1	0	0	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	0	0	2	D	0	0	0	1	1	D	5	D
28	0	0	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	0	1	1	1	1	1	5	R	1	0	0	0	1	D	8	D
29	1	1	1	1	2	1	1	1	9	B	2	2	2	2	1	1	1	0	11	B	1	1	1	1	4	R	24	B
30	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	0	0	0	1	1	1	1	1	5	R	0	0	0	1	1	D	9	D
31	1	1	1	1	1	0	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	2	1	9	B	1	1	1	1	4	R	18	R
32	0	0	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	1	1	2	D	6	D
33	2	1	1	1	2	1	1	1	10	B	0	0	2	1	1	2	2	2	10	B	2	2	2	2	8	E	28	B
34	0	0	0	1	1	1	1	1	5	R	0	0	1	0	0	0	0	1	2	D	1	0	0	0	1	D	8	D
35	2	2	2	2	2	1	1	1	13	E	2	2	2	2	2	1	1	0	12	B	2	2	2	2	8	E	33	E
36	0	0	0	1	1	1	1	1	5	R	1	1	1	1	2	2	1	1	10	B	1	1	2	1	5	B	20	R

Elaboración: Tesistas

Fuente: Cuestionario de Recaudación de ingresos aplicado a los trabajadores de la Municipalidad de Amarilis 2017.

BAREMO

Dimensión 1	fi	%	Dimensión 2	fi	%	Dimensión 3	fi	%	General	fi	%
Excelente (13 - 16)	2	5.6	Excelente (13 - 16)	1	2.8	Excelente (7 - 8)	3	8.3	Excelente (31 - 40)	2	5.6
Bueno (9 - 12)	5	13.9	Bueno (9 - 12)	9	25	Bueno (5 - 6)	1	2.8	Bueno (21 - 30)	4	11.1
Regular (5 - 8)	14	38.9	Regular (5 - 8)	13	36.1	Regular (3 - 4)	12	33.3	Regular (11 - 20)	13	36.1
Deficiente(0 - 4)	15	41.6	Deficiente (0 - 4)	13	36.1	Deficiente (0 - 2)	20	55.6	Deficiente (0 - 10)	17	47.2

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y FIGURAS

1.1. PREGUNTA N° 01

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente [37 – 48 >	1	2.9	2.9	2.9
	Bueno [25 – 36 >	3	8.3	8.3	11.2
	Regular [13 – 24 >	16	44.4	44.4	55.6
	Deficiente [0 – 12 >	16	44.4	44.4	100.0
Total		36	100.0	100,0	

Tabla N° 3: Nivel de la variable Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco 2017.

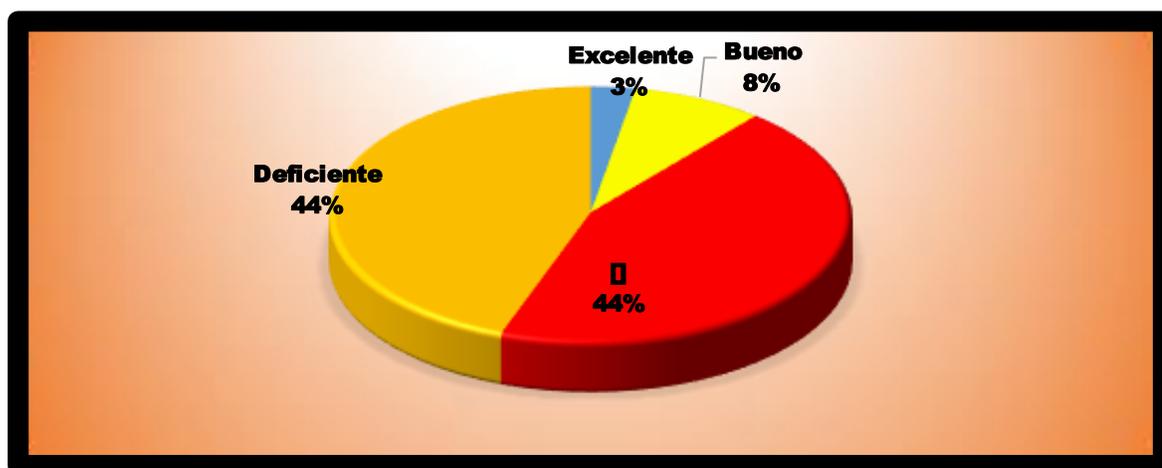


Figura N° 1: Gráfico de barras. Nivel de la variable Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco 2017.

INTERPRETACION:

En la tabla N°3 y figura N°1, referido a los resultados de la encuesta de sobre la variable Gestión Municipal, se describe los siguientes resultados:

El 2,9% de encuestados (1) indican que el nivel de la Gestión Municipal es Excelente; Por otra parte, el 8,3% de los encuestados (3) lo ubican en el nivel Bueno; así también, el 44,4% de encuestados (16) lo ubican en el nivel Regular; finalmente, el 44,4% de encuestados (16) lo ubican en el nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede indicar que la variable “Gestión Municipal” se encuentra entre los niveles Regular y Deficiente, deduciéndose que aún existen problemas en la gestión de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

1.2. PREGUNTA N° 02:

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente [7 -8>	5	13.9	13.9	13.9
	Bueno [5-6>	5	13.9	13.9	27.8
	Regular [3-4>	12	33.3	33.3	61.1
	Deficiente [0-2>	14	38.9	38.9	100.0
	Total	36	100.0	100,0	

Tabla N° 4: ¿Nivel de la dimensión “Servicio al contribuyente” en la Municipalidad de Amarilis 2017.

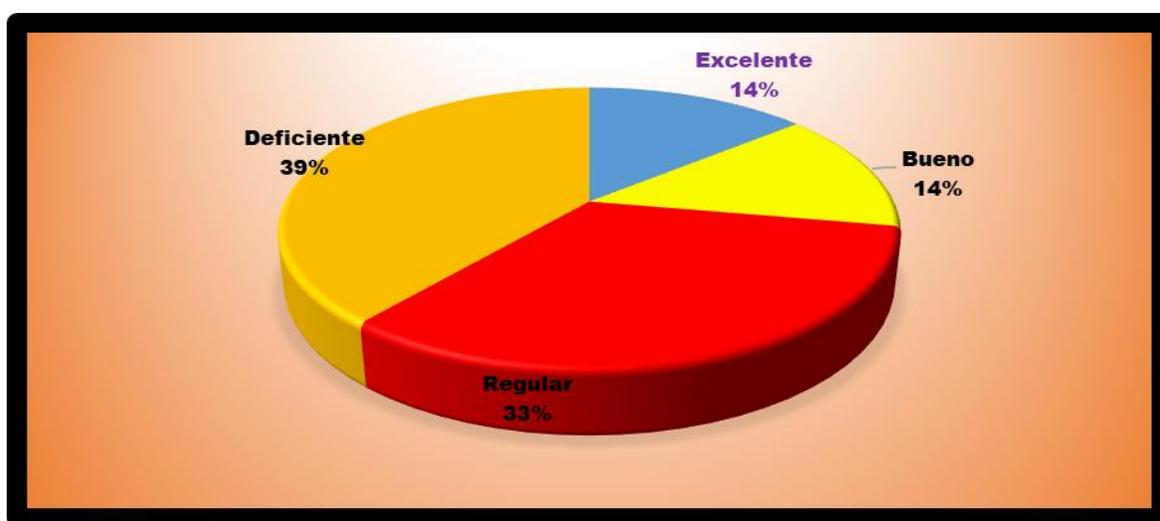


Figura N° 2: **Gráfico de barras.** Nivel de la dimensión “Servicio al contribuyente” en la Municipalidad de Amarilis 2017.

INTERPRETACION:

En la tabla N°4 y figura N°2, referido a los resultados de la encuesta de sobre la dimensión Servicio al Contribuyente, se describe los siguientes resultados.

El 13.9% de encuestados (5) indican que el nivel del Servicio al Contribuyente es Excelente; Por otra parte, el 13.9% de los encuestados (5) lo ubican en el nivel Bueno; así también, el 33.3% de encuestados (12) lo ubican en el nivel Regular; finalmente, el 38.9% de encuestados (14) lo ubican en el nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede indicar que la dimensión “Servicio al contribuyente” se encuentra en el nivel Deficiente, deduciéndose que la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017, presenta serios inconvenientes en esta dimensión.

1.3. PREGUNTA N° 03:

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente [7-8 >	2	5.6	5.6	5.6
	Bueno [5-6 >	4	11.1	11.1	16.7
	Regular [3-4 >	10	27.7	27.7	44.4
	Deficiente [0-2 >	20	55.6	55.6	100.0
Total		36	100.0	100,0	

Tabla N° 5: Nivel de la dimensión “Sistema de información” en la Municipalidad de Amarilis 2017.

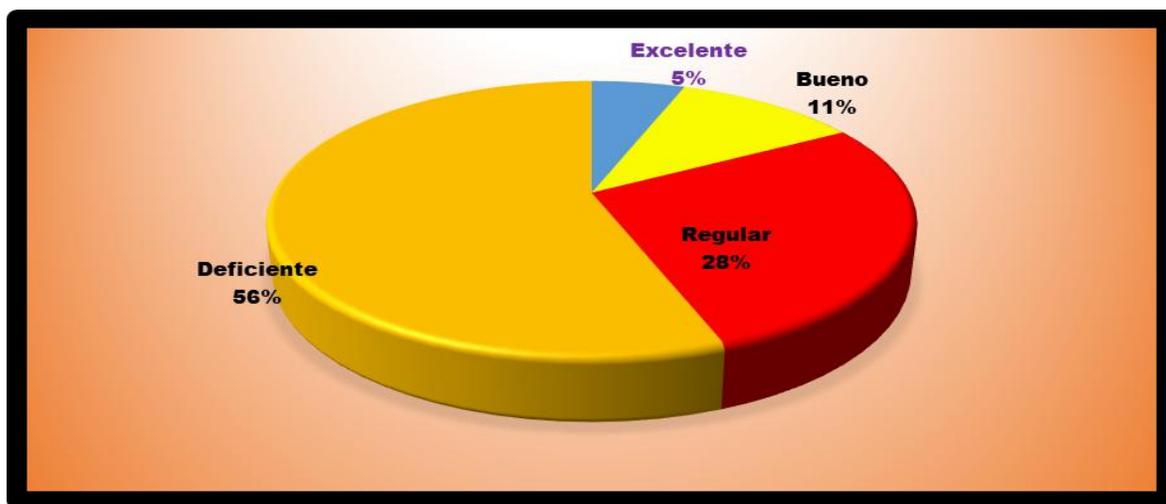


Figura N° 3: Gráfico de barras. Nivel de la dimensión “Sistema de información” en la Municipalidad de Amarilis 2017.

INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla N°5 y figura N°3, referido a los resultados de la encuesta de sobre la dimensión Sistema de Información, se describe los siguientes resultados:

El 5.6% de encuestados (2) indican que el nivel del Sistema de información es Excelente; Por otra parte, el 11.1% de los encuestados (4) lo ubican en el nivel Bueno; así también, el 27.7% de encuestados (10) lo ubican en el nivel Regular; finalmente, el 55.6% de encuestados (20) lo ubican en un Deficiente nivel.

De los datos señalados, se pudo evidenciar que la dimensión “Sistema de información” se encuentra en el nivel Deficiente, deduciéndose que la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017, presenta serios inconvenientes en esta dimensión.

1.4. PREGUNTA N° 04

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente [19-24>	1	2.8	2.8	2.8
	Bueno [13-18>	4	11.1	11.1	13.9
	Regular [7-12>	18	50.0	50.0	63.9
	Deficiente [0-6>	13	36.1	36.1	100.0
	Total	36	100.0	100,0	

Tabla N° 6: Nivel de la dimensión “Política estratégica municipal” en la Municipalidad de Amarilis 2017.

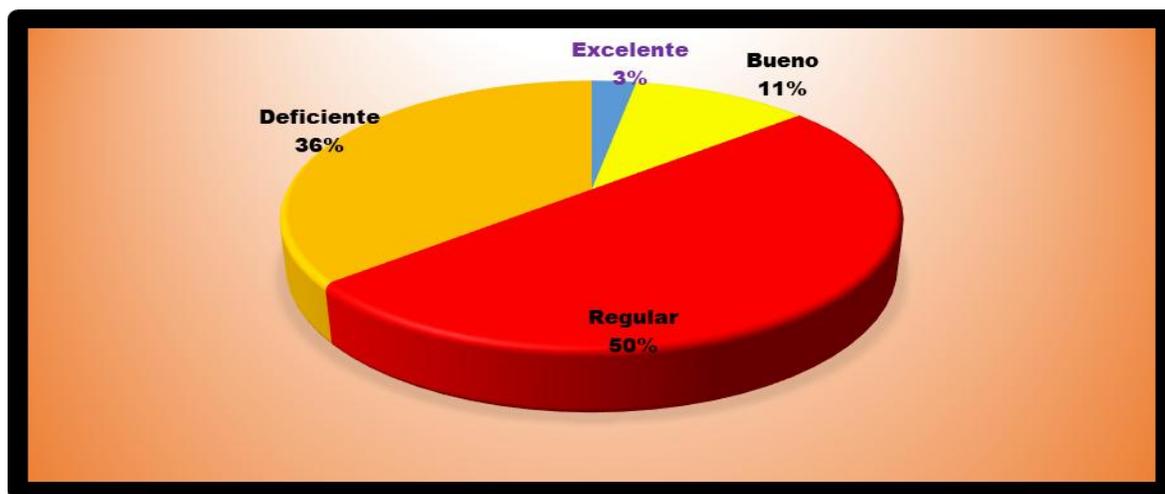


Figura N° 4: Gráfico de barras Nivel de la dimensión “Política estratégica municipal” en la Municipalidad de Amarilis 2017.

INTERPRETACION:

En la tabla N°6 y figura N°4, referido a los resultados de la encuesta de sobre la dimensión Política Estratégica Municipal, se describe los siguientes resultados:

El 2.8% de encuestados (1) indican que el nivel de la Política estratégica municipal es Excelente; Por otra parte, el 11.1% de los encuestados (4) lo ubican en el nivel Bueno; así también, el 50.0% de encuestados (18) lo ubican en el nivel Regular; finalmente, el 36.1% de encuestados (13) se encuentran ubicados en el nivel Deficiente.

De los datos señalados, se indica que la dimensión “Política estratégica municipal” se encuentra en el nivel Regular, deduciéndose que en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017, dicha dimensión está en proceso de mejora, pero aún necesita ser ejecutada adecuadamente.

1.5. PREGUNTA N° 05:

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente [7-8>	3	8.3	8.3	8.3
	Bueno [5-6>	5	13.9	13.9	22.2
	Regular [3-4>	14	38.9	38.9	61.1
	Deficiente [0-2>	14	38.9	38.9	100.0
	Total	36	100.0	100,0	

Tabla N° 7: Nivel de la dimensión “Transparencia de la gestión” en la Municipalidad de Amarilis 2017

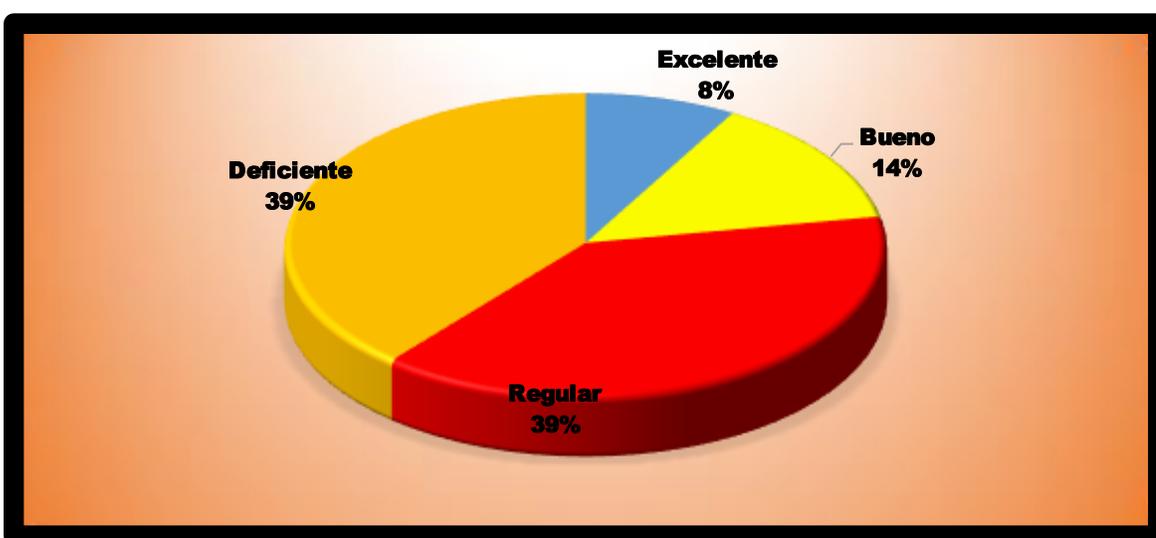


Figura N° 5: **Gráfico de barras.** Nivel de la dimensión “Transparencia de la gestión” en la Municipalidad de Amarilis 2017.

INTERPRETACION:

En la tabla N°7 y figura N°5, referido a los resultados de la encuesta de sobre la dimensión Transparencia de la Gestión, se describe los siguientes resultados:

El 8.3% de encuestados (3) indican que el nivel de transparencia en la gestión es Excelente; Por otra parte, el 13.9% de los encuestados (5) lo ubican en el nivel Bueno; así también, el 38.9% de encuestados (14) lo ubican en el nivel Regular; finalmente, el 38.9% de encuestados (14) lo ubican en el nivel Deficiente.

De los datos señalados, se puede indicar que la dimensión “Transparencia de la gestión” se encuentra entre los niveles Deficiente y Regular, deduciéndose que la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017, presenta aún problemas en esta dimensión.

1.6. PREGUNTA N° 06:

Nivel de valoración	Servicio al contribuyente		Sistema de información		Política estratégica municipal		Transparencia de la gestión	
	fi	hi(x100)	fi	hi(x100)	fi	hi(x100)	fi	hi(x100)
Excelente	5	13.9	2	5.6	1	2.8	3	8.3
Bueno	5	13.9	4	11.1	4	11.1	5	13.9
Regular	12	33.3	10	27.7	18	50.0	14	38.9
Deficiente	14	38.9	20	55.6	13	36.1	14	38.9
TOTAL	n=36	100.0	n=36	100.0	n=36	100.0	n=36	100.0

Tabla N° 8: Cuadro comparativo de los resultados por dimensiones de la Gestión Municipal en el Distrito de Amarilis 2017.

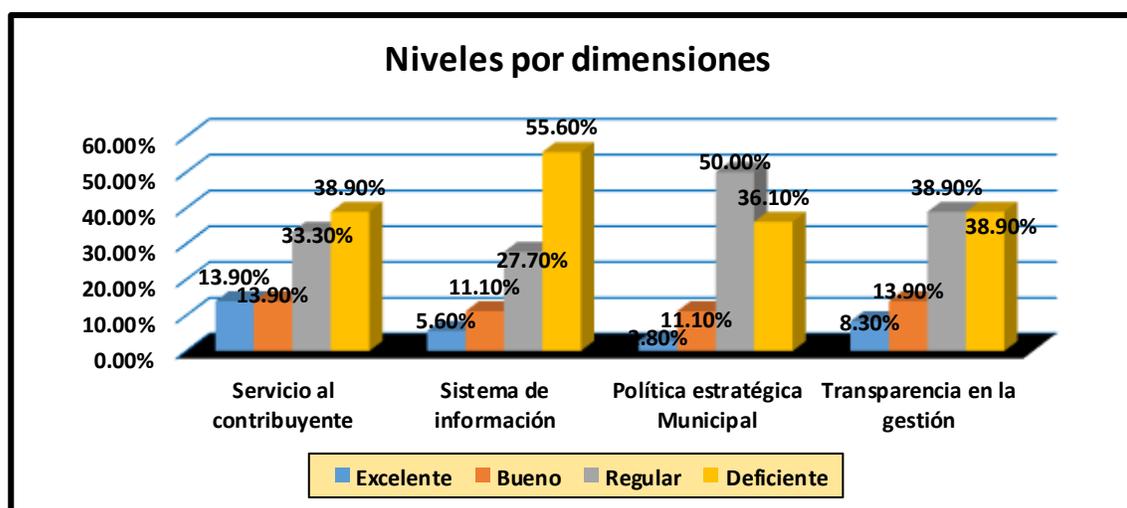


Figura N° 6: Gráfico de barras. Resultados por dimensiones de la Gestión Municipal en el Distrito de Amarilis 2017.

INTERPRETACION:

En la tabla N°8 y figura N°6, referente a los resultados de las dimensiones se desprende lo siguiente:

- En la dimensión Servicio al contribuyente el que más sobresale es el nivel Deficiente con un porcentaje de 38.9%;
- En la dimensión Sistema de información, el que más sobresale es nivel Deficiente, con un porcentaje de 55.6%.
- En la dimensión Política estratégica municipal, el que más sobresale es el nivel Regular, con un 50.0% de porcentaje.
- En la dimensión Transparencia en la gestión, el que más sobresalen son los niveles Deficiente y Regular, con un 38.9% porcentaje, respectivamente.

1.7. PREGUNTA N° 07:

		D1	D2	D3	D4	VX
N	Válido	36	36	36	36	36
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3,6667	3,0000	7,8889	3,4722	17,5556
Mediana		3,5000	2,0000	7,0000	3,0000	18,0000
Moda		2,00	2,00	7,00	2,00	9,00 ^a
Desviación estándar		2,09762	1,75662	4,45792	1,88961	7,90097
Varianza		4,400	3,086	19,873	3,571	62,425
Rango		7,00	7,00	20,00	8,00	32,00
Mínimo		1,00	1,00	2,00	1,00	8,00
Máximo		8,00	8,00	22,00	9,00	40,00
Suma		132,00	108,00	284,00	125,00	632,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Tabla N° 9: Estadígrafos de las dimensiones de la variable Gestión Municipal

INTERPRETACION:

En la tabla N°9, referido a los estadísticos descriptivos de la variable “Gestión Municipal” y sus dimensiones se observa lo siguiente:

- En la dimensión “Servicio al contribuyente” se observan los siguientes resultados: Media (3,667); Mediana (3,5000, Moda (2); Desviación estándar (2,09762); Varianza (4,400); Mínimo (1); y Máximo (8).
- En la dimensión “Sistema de información” se observan los siguientes resultados: Media (3,000); Mediana (2); Moda (2); Desviación estándar (1,75662); Varianza (3,086); Mínimo (1); y Máximo (8).
- En la dimensión “Política Estratégica Municipal” se observan los siguientes resultados: Media (7,8889); Mediana (7); Moda (7); Desviación estándar (4,45792); Varianza (19,873); Mínimo (2); y Máximo (22).
- En la dimensión “Transparencia de la Gestión” se observan los siguientes resultados: Media (3,4722); Mediana (3); Moda (2); Desviación estándar (1,88961); Varianza (3,571); Mínimo (1); y Máximo (9).
- En la variable “Gestión Municipal” se observan los siguientes resultados: Media (17,5556); Mediana (18); Moda (9); Desviación estándar (7,90097); Varianza (62,425); Mínimo (8); y Máximo (40).

B. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente [31-40>	2	5.6	5.6	5.6
	Bueno [21-30>	4	11.1	11.1	16.7
	Regular [11-20>	13	36.1	36.1	52.8
	Deficiente [0-10>	17	47.2	47.2	100.0
Total		36	100.0	100,0	

Tabla N° 10: Nivel de la variable Recaudación de ingresos propios en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.

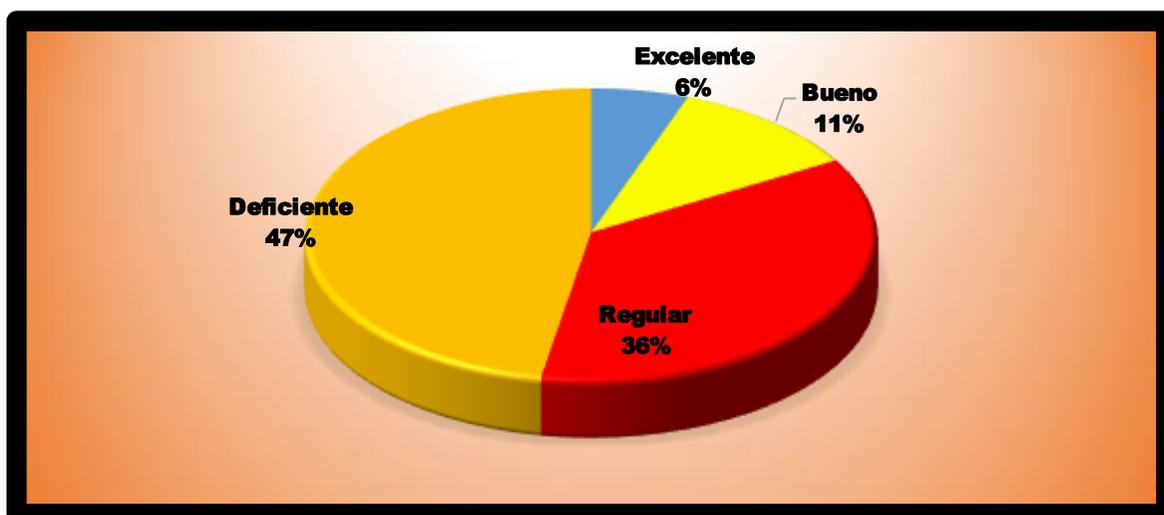


Figura N° 7: Gráfico de barras Nivel de la variable Recaudación de ingresos propios en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.

INTERPRETACION:

Según la tabla N°10 y figura N°7, referido a los resultados de la encuesta de sobre la variable Gestión Municipal, se describe los siguientes resultados: El 5.6% de encuestados (2) indican que el nivel de la Gestión Municipal es Excelente; Por otra parte, el 11.1% de los encuestados (4) lo ubican en el nivel Bueno; así también, el

36.1% de encuestados (13) lo ubican en el nivel Regular; finalmente, el 47.2% de encuestados (17) lo ubican en el nivel Deficiente.

De los datos señalados, se indica que la variable “Recaudación de ingresos propios” se encuentra en el nivel Deficiente, deduciéndose que la Municipalidad de Amarilis presenta inconvenientes en esta dimensión.

1.8. PREGUNTA N° 09:

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente [13-16 >	2	5.6	5.6	5.6
	Bueno [9-12 >	5	13.9	13.9	19.5
	Regular [5-8 >	14	38.9	38.9	58.4
	Deficiente [0-4 >	15	41.6	41.6	100.0
	Total	36	100.0	100,0	

Tabla N° 11: Nivel de dimensión “Impuestos” en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.

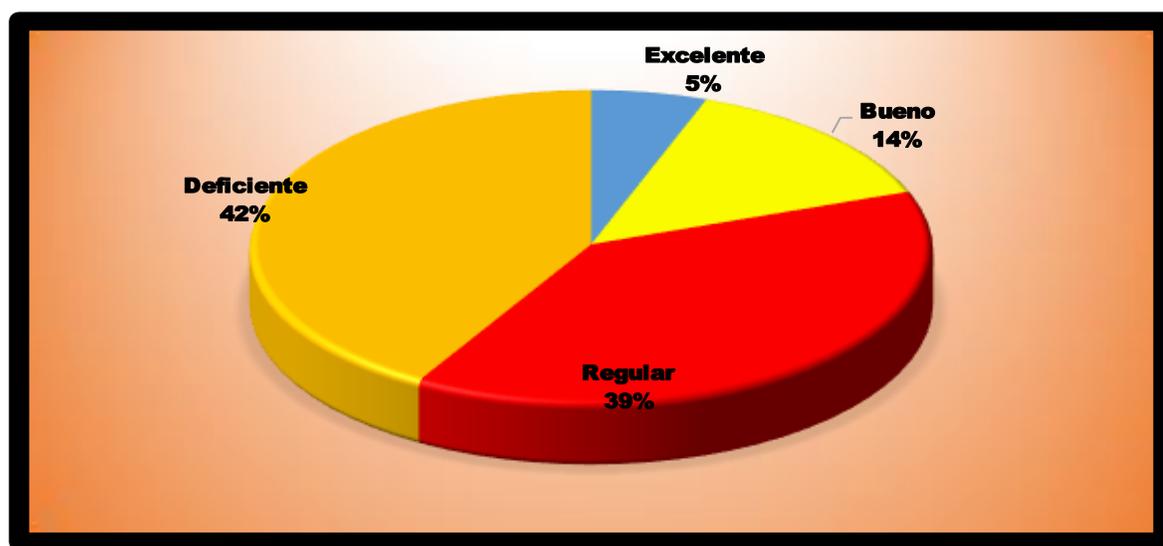


Figura N° 8: Gráfico de barras Nivel de dimensión “Impuestos” en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.

INTERPRETACION:

En la tabla N°11 y gráfico N°8, referido a los resultados de la encuesta de sobre la dimensión “Impuestos”, se describe los siguientes resultados:

El 5.6% de encuestados (2) indican que el nivel de los “Impuestos” es Excelente; Por otra parte, el 13.9% de los encuestados (5) lo ubican en el nivel Bueno; así también, el 38.9% de encuestados (14) lo ubican en el nivel Regular; finalmente, el 41.6% de encuestados (15) lo ubican en el nivel Deficiente.

De los datos señalados, se indica que la dimensión “Impuestos” se encuentra en el nivel Deficiente, deduciéndose que la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017, presenta serios inconvenientes en esta dimensión.

1.9. PREGUNTA N° 10:

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente [13-16>	1	2.8	2.8	2.8
	Bueno [9-12>	9	25.0	25.0	27.8
	Regular [5-8>	13	36.1	36.1	63.9
	Deficiente [0-4>	13	36.1	36.1	100.0
	Total	36	100.0	100,0	

Tabla N° 12: Nivel de dimensión “Tasas” en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco

2017.

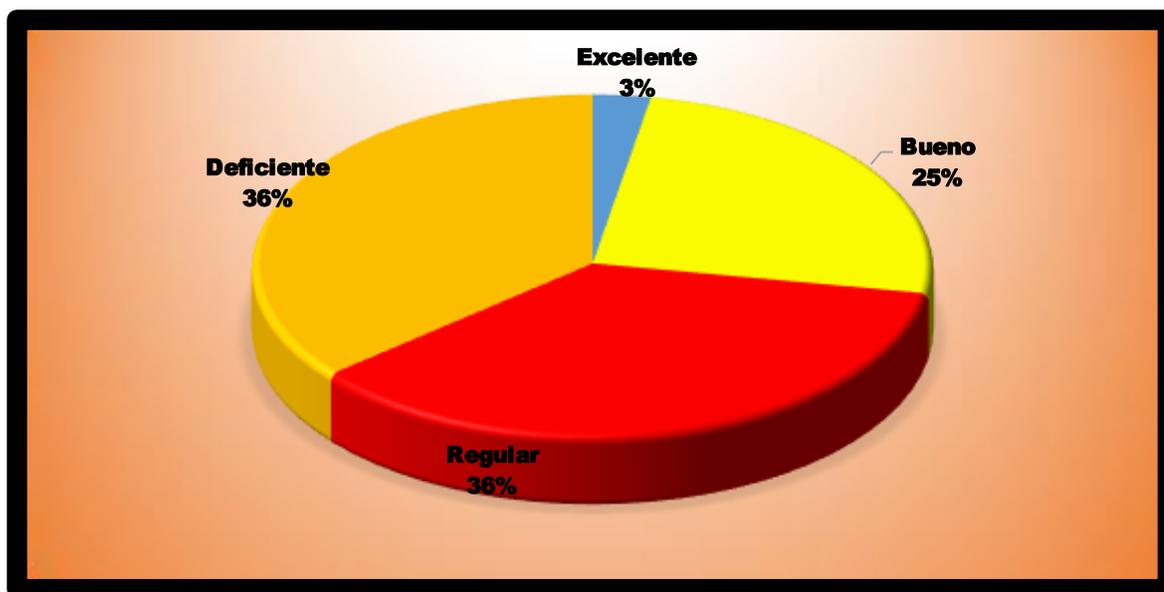


Figura N° 9: Gráfico de barras Nivel de dimensión “Tasa” en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.

INTERPRETACION:

En la tabla N°12 y gráfico N°9, referido a los resultados de la encuesta de sobre la dimensión “Tasa”, se describe los siguientes resultados:

El 2.8% de encuestados (1) indican que el nivel de la “Tasa” es Excelente; Por otra parte, el 25.0% de los encuestados (9) lo ubican en el nivel Bueno; así también, el 36.1% de encuestados (13) lo ubican en el nivel Regular; finalmente, el 36.1% de encuestados (13) lo ubican en el nivel Deficiente.

Según lo señalado, se indica que la dimensión “Tasa” se encuentra en entre los niveles Deficiente y Regular, deduciéndose que la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017, presenta aún inconvenientes en esta dimensión.

1.10. PREGUNTA N° 11:

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente [7-8 >	3	8.3	8.3	8.3
	Bueno [5-6 >	1	2.8	2.8	11.1
	Regular [3-4 >	12	33.3	33.3	44.4
	Deficiente [0-2 >	20	55.6	55.6	100.0
	Total	36	100.0	100,0	

Tabla N° 13: Nivel de dimensión “Contribuciones” en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.

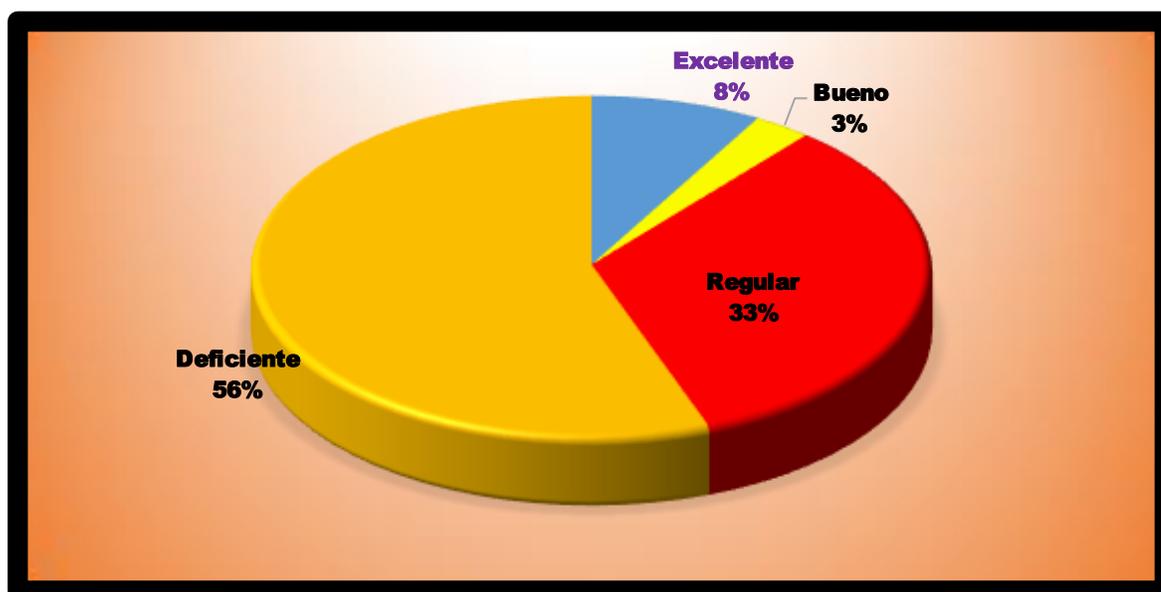


Figura N° 10: Gráfico de barras Nivel de dimensión “Contribuciones” en la Municipalidad Metropolitano de Amarilis, Huánuco 2017.

INTERPRETACION:

En la tabla N°13 y figura N°10, referido a los resultados de la encuesta de sobre la dimensión “Contribuciones”, se describe los siguientes resultados:

El 8.3% de encuestados (3) indican que el nivel de las “Contribuciones” es Excelente;

Por otra parte, el 2.8% de los encuestados (1) lo ubican en el nivel Bueno; así también,

el 33.3% de encuestados (12) lo ubican en el nivel Regular; finalmente, el 55.6% de encuestados (20) lo ubican en el nivel Deficiente.

De los datos señalados, se indica que la dimensión “Contribuciones” se encuentra en el nivel Deficiente, deduciéndose que la Municipalidad de Amarilis hay problemas en esta dimensión.

1.11. PREGUNTA N° 12:

Nivel de valoración	IMPUESTOS		TASAS		CONTRIBUCIONES	
	fi	hi(x100)	fi	hi(x100)	fi	hi(x100)
Excelente	2	5.6	1	2.8	3	8.3
Bueno	5	13.9	9	25.0	1	2.8
Regular	14	38.9	13	36.1	12	33.3
Deficiente	15	41.6	13	36.1	20	55.6
TOTAL	n=36	100.0	n=36	100.0	n=36	100.0

Tabla N° 14: Cuadro comparativo de los resultados por dimensiones de la Gestión Municipal en el Distrito de Amarilis 2017.

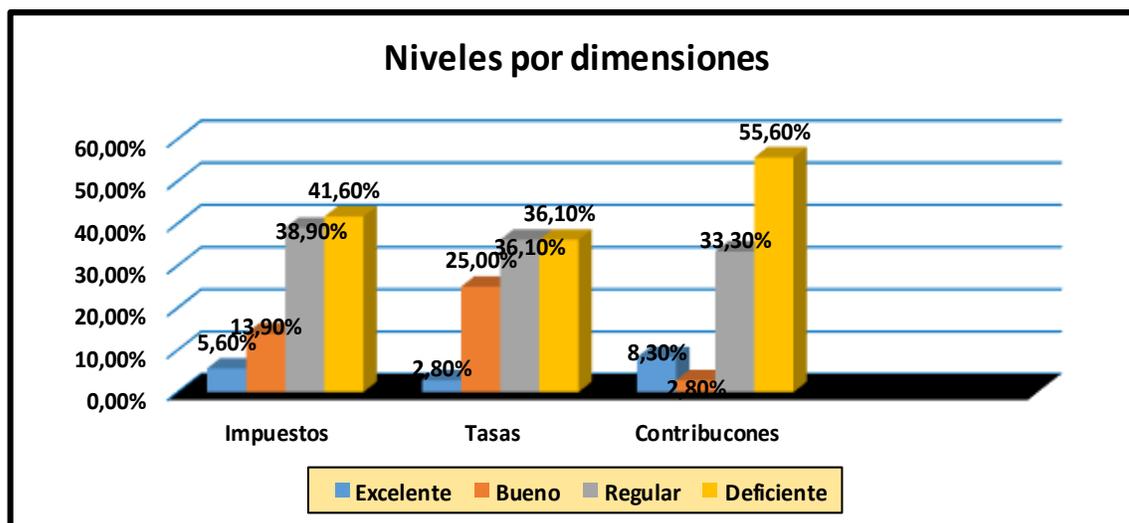


Figura N° 11: Gráfico de barras Resultados por dimensiones de la Gestión Municipal en el Distrito de Amarilis 2017.

INTERPRETACION:

En la presente tabla N°14 y gráfico N°11, relacionado con los resultados por dimensiones se desprende lo siguiente:

- En la dimensión “Impuestos” el que más sobresale es el nivel Deficiente con 41.6% un porcentaje;
- En la dimensión “Tasas” los que más sobresalen son los niveles Regular y Deficiente, con 36.1% de porcentaje respectivamente.
- En la dimensión “Contribuciones”, el que más sobresale es el nivel Deficiente, en un 55.6% de porcentaje.

1.12. PREGUNTA N° 13:

		D1	D2	D3	VY
N	Válido	36	36	36	36
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	5,5000	6,2500	3,1111	14,6389
	Mediana	5,0000	5,5000	2,0000	14,0000
	Moda	2,00	2,00	2,00	8,00
	Desviación estándar	3,58170	3,64398	1,96800	8,37054
	Varianza	12,829	13,279	3,873	70,066
	Rango	15,00	14,00	8,00	31,00
	Mínimo	1,00	2,00	1,00	5,00
	Máximo	16,00	16,00	9,00	36,00
	Suma	198,00	225,00	112,00	527,00

Tabla N° 15: Estadígrafos de las dimensiones de la variable Recaudación de ingresos propios

INTERPRETACION:

En la tabla N°15, referido a los estadísticos de la variable “Recaudación de ingresos propios”, y sus respectivas dimensiones, se observa lo siguiente:

En la dimensión “Impuestos” se observan los siguientes resultados: Media (5,5000); Mediana (5), Moda (2); Desviación estándar (3,58170); Varianza (12,829); Mínimo (1); y Máximo (16).

En la dimensión “Tasa” se observan los siguientes resultados: Media (6,2500); Mediana (5,5000), Moda (2); Desviación estándar (3,64298); Varianza (13,279); Mínimo (2); y Máximo (16).

En la dimensión “Contribuciones” se observan los siguientes resultados: Media (3,1111); Mediana (2), Moda (2); Desviación estándar (31,96800); Varianza (3,873); Mínimo (1); y Máximo (9).

En la variable “Recaudación de ingresos propios” se observan los siguientes resultados: Media (14,6389); Mediana (14), Moda (8); Desviación estándar (8,37054); Varianza (70,066); Mínimo (5); y Máximo (36).

1.13. PREGUNTA N° 14:

C. COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

		D1: Servicio al contribuyente	D2: Sistema de información	D3: Política estratégica municipal	D4: Transparencia a la gestión	VX: Gestión municipal	D1: Impuestos	D2: Tasas	D3: Contribuciones	VY: Recaudación de ingresos
N		36	36	36	36	36	36	36	36	36
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,6	3,0	7,8	3,4	17,	5,5	6,2	3,1	14,
		66	00	88	72	55	00	50	11	63
Desviación estándar		7	0	9	2	56	0	0	1	89
		2,0	1,7	4,4	1,8	7,9	3,5	3,6	1,9	8,3
Máximas diferencias extremas	Absoluta	97	56	57	89	00	81	43	68	70
		62	62	92	61	97	70	98	00	54
Positivo		,17	,27	,13	,21	,20	,16	,13	,26	,19
		5	1	5	0	3	7	8	9	4
		,17	,27	,13	,21	,20	,16	,13	,26	,19
Negativo		5	1	5	0	3	7	8	9	4
		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estadístico de prueba		,10	,17	,10	,16	,11	,13	,12	,14	,12
		2	3	9	2	3	6	2	7	5
Sig. asintótica (bilateral)		,17	,27	,13	,21	,20	,16	,13	,26	,19
		5	1	5	0	3	7	8	9	4
		,00	,00	,09	,00	,00	,01	,07	,00	,00
		7 ^c	0 ^c	8 ^c	0 ^c	1 ^c	3 ^c	9 ^c	0 ^c	1 ^c

- La distribución de prueba es normal.
- Se calcula a partir de datos.
- Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla N° 16: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra Prueba de Kolmogorov-Smirnov
para una muestra

INTERPRETACION:

En la tabla N°16, referido a la prueba de normalidad, los resultados estadísticos de kolmogorov-Smirnov realizado a los datos obtenidos para las dos variables de estudio: Gestión municipal y recaudación de ingresos propios, con sus respectivas dimensiones, indican lo siguiente:

Se puede notar que los niveles de significancia bilateral obtenidos, en todos los casos no son menores a $\alpha=0.05$; este resultado estadístico señala, con toda seguridad, que los datos presentan una distribución normal, por tanto, se debe considerar una prueba paramétrica para correlacionar las variables; es decir, se aplicará la prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

COMPROBANDO LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1

El Servicio al contribuyente se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

En seguida, se hará uso de la estadística inferencial, en las siguientes etapas:

1º: Formulación de las Hipótesis Estadísticas y su interpretación.

Hipótesis alterna: Ho:

El Servicio al contribuyente no se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

Hipótesis alterna: Ha:

El Servicio al contribuyente se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

2º: Nivel de significancia:

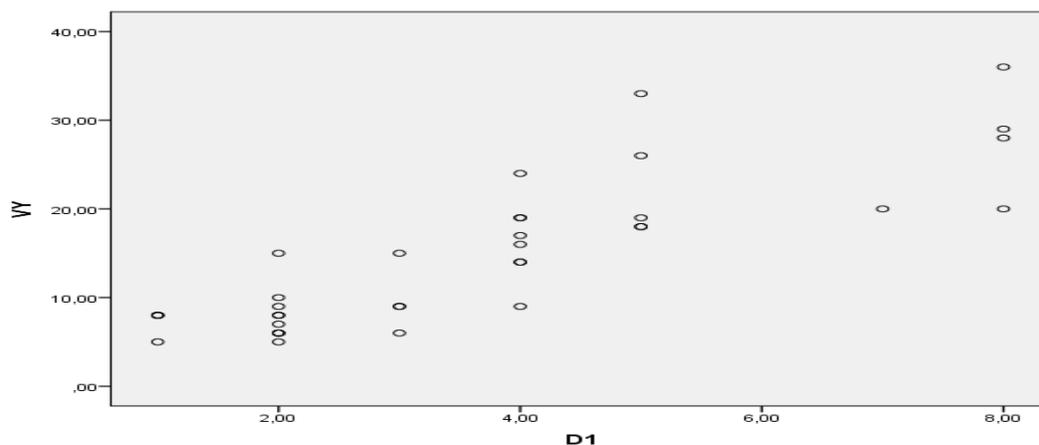
$$\alpha = 005 \text{ (prueba bilateral)}$$

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Pearson y regresión lineal simple. El procesamiento de los datos se realizó con el Software estadístico SPSS versión 22.

Coefficiente de correlación de Pearson entre El servicio al contribuyente y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

	D1: Servicio al contribuyen te	Vy: Recaudaci n de ingresos
D1: Servicio al contribuyente	1,000 . 36	,839** ,000 36
Vy: Recaudación de ingresos	,839** ,000 36	1,000 . 36



Los datos recolectados con la encuesta, se tabuló al programa SPSS versión 22 y obteniendo como resultado que existe una correlación positiva entre la dimensión “Servicio al contribuyente” y la variable “Recaudación de ingresos”; esta correlación representa un 0,839; es decir, es una relación alta y positiva. El hecho que resulta un valor positivo (el coeficiente de correlación simple) se comprueba que, a un buen nivel de servicio al contribuyente, le corresponde una buena recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de servicio al contribuyente, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,839 ^a	,704	,695	4,61966

a. Predictores: (Constante), D1: SERVICIO AL CONTRIBUYENTE

El coeficiente de determinación, obtenido es de 0,704; este estadígrafo indica que el servicio al contribuyente genera una buena recaudación de ingresos en un 70,4% de los casos observados en la Municipalidad de Amarilis 2017.

De la misma manera se tiene el estadígrafo Anova, cuyos resultados se aprecian en el siguiente cuadro:

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1726,702	1	1726,702	80,909	,000 ^b
Residuo	725,604	34	21,341		
Total	2452,306	35			

a. Variable dependiente: VY: RECAUDACIÓN DE INGRESOS

b. Predictores: (Constante), D1: SERVICIO AL CONTRIBUYENTE

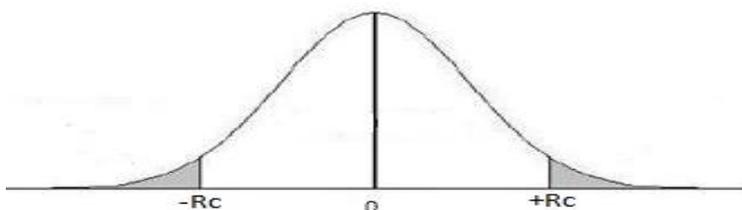
El estadígrafo indica una significancia de 0.000, resultado demostrado, que el modelo de regresión seleccionado; tiene validez puesto que es menor que el nivel de significancia de 5%. (0.05), es decir, la base de datos está dentro del margen de error estimado.

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	2,361	1,567		1,507	,141
	D1: SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	3,348	,372	,839	8,995	,000

a. **Variable dependiente: VY: RECAUDACIÓN DE INGRESOS**

4º: Tenemos la Región Crítica.



$$Rc = t \text{ de Tabla} = \pm 1,99$$

5º: Se decide por:

El programa SPSS 22 refleja un T calculado de $8,995 > Rc = 1,99$ entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Con los resultados estadísticos, se puede afirmar que el servicio al contribuyente se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos en la Municipalidad de Amarilis 2017. Finalmente, el coeficiente de determinación indica que el servicio al contribuyente incide significativamente en un 70.4% pero no determina el resultado total de la recaudación de ingresos.

COMPROBANDO LA HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 2

El manejo del sistema de información se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

A continuación, se empleará la estadística inferencial, mediante los pasos siguientes:

1º: Formulación de las Hipótesis Estadísticas y su interpretación.

Hipótesis alterna: Ho:
El manejo del sistema de información no se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital

Hipótesis alterna: Ha:
El manejo del sistema de información se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital

2º: Nivel de significancia:

$$\alpha = 005 \text{ (prueba bilateral)}$$

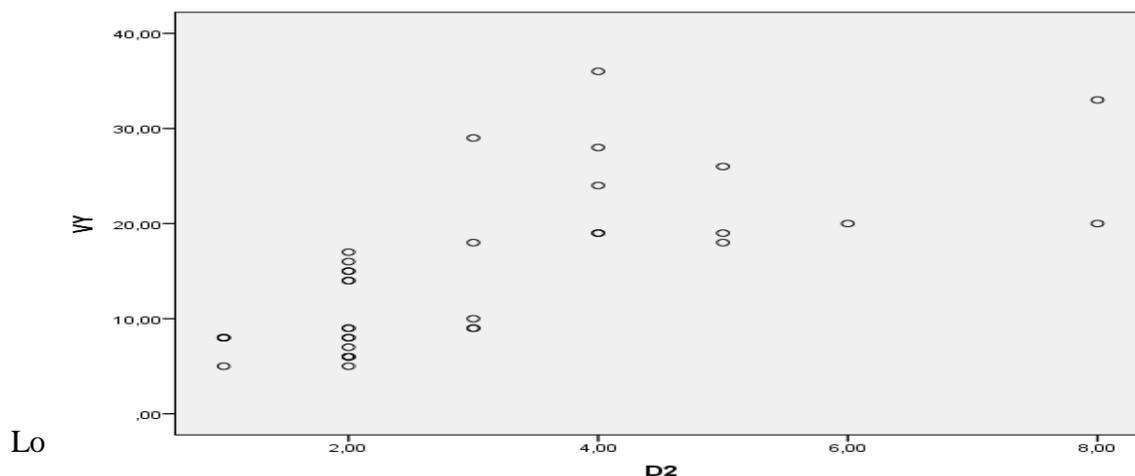
3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Pearson y regresión lineal simple. El procesamiento de los datos se realizó con el Software estadístico SPSS versión 22.

Coefficiente de correlación de Pearson entre El Manejo del Sistema de Información y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad

Distrital de Amarilis 2017.

	D2: Manejo del sistema de información	Vy: Recaudación de ingresos
D2: Manejo del sistema de información	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1,000 ,696** ,000 36
Vy: Recaudación de ingresos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,696** 1,000 ,000 36



resultado que existe una correlación moderada y positiva entre la dimensión “Manejo del sistema de información” y la variable “Recaudación de ingresos”; esta relación representa un 0,696; es decir, es una relación moderada y positiva. El hecho que resulta un valor positivo (el coeficiente de correlación simple) se comprueba que, a un buen nivel de manejo del sistema de información, le corresponde una buena recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de manejo de información, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,696 ^a	,484	,469	6,10111

a. Predictores: (Constante), D2: MANEJO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

El coeficiente de determinación, obtenido es de 0,484; este estadígrafo indica que el Manejo del sistema de información genera una buena recaudación de ingresos en un 48,4% de los casos observados en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

De la misma manera se tiene el estadígrafo Anova, cuyos resultados se aprecian en el siguiente cuadro.

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1186,704	1	1186,704	31,880	,000 ^b
Residuo	1265,602	34	37,224		
Total	2452,306	35			

a. Variable dependiente: VY: RECAUDACIÓN DE INGRESOS

b. Predictores: (Constante), D2: MANEJO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

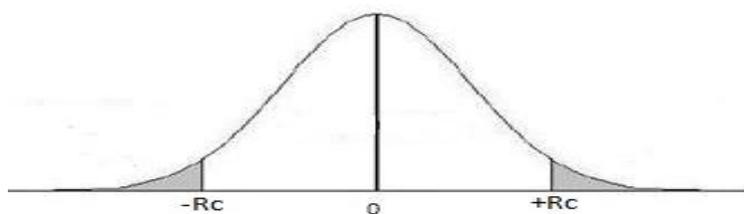
El estadígrafo indica un Sig. de 0.000, resultado demostrado que el modelo de regresión elegido; tiene validez puesto que es menor que el nivel de significancia de 5%. Es decir, la base de datos está dentro del margen de error estimado.

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	4,694	2,034		2,308	,027
D2: MANEJO DEL SISTEMA INFORMACIÓN	3,315	,587	,696	5,646	,000

a. Variable dependiente: VY: RECAUDACIÓN DE INGRESOS

4º: Tenemos la Región Crítica.



$$Rc = t \text{ de Tabla} = \pm 1,99$$

5º: Se decide por:

El programa SPSS 22 refleja un T calculado de $5,646 > Rc = 1,99$ entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Con los resultados estadísticos, se puede afirmar que el manejo del sistema de información se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017. Finalmente, el coeficiente de determinación indica que el manejo del sistema de información incide significativamente en un 48,4% pero no determina el resultado total de la recaudación de ingresos.

COMPROBANDO LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3

La política estratégica municipal se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

A continuación, se empleará la estadística inferencial, mediante los pasos siguientes:

1º: Formulación de las Hipótesis Estadísticas y su interpretación.

Hipótesis alterna: Ho:

La política estratégica municipal no se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

Hipótesis alterna: Ha:

La política estratégica municipal se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

2º: Nivel de significancia:

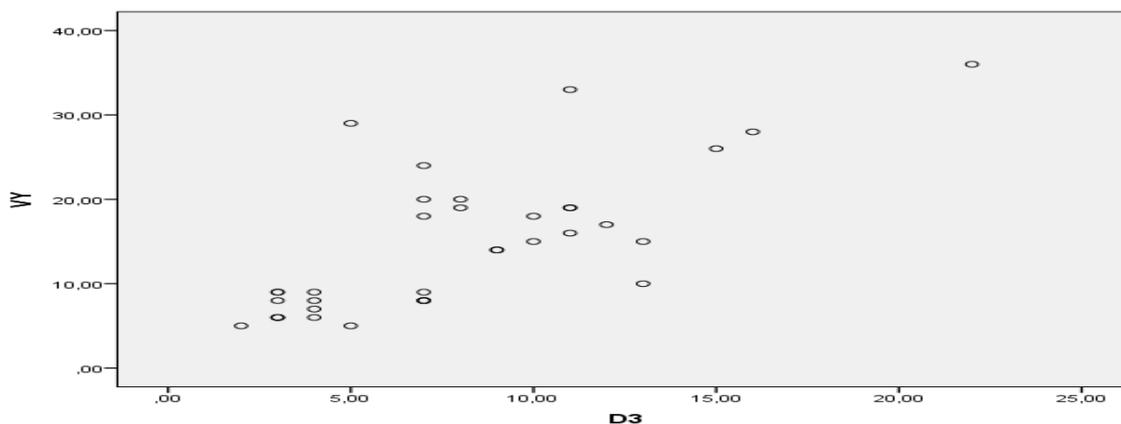
$\alpha = 005$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Pearson y regresión lineal simple. El procesamiento de los datos se realizó con el Software estadístico SPSS versión 22.

Coefficiente de correlación de Pearson entre La Política Estratégica Municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

		D3: Política Estratégica Municipal	Vy: Recaudación de ingresos
D3: Política Estratégica Municipal	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1,000 . 36	,727** ,000 36
Vy: Recaudación de ingresos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,727** ,000 36	1,000 . 36



Los datos recogidos con la encuesta, se trasladó al SPSS versión 22 y obteniendo como resultado que existe una correlación alta y positiva entre la dimensión “Política Estratégica Municipal” y la variable “Recaudación de ingresos”; esta relación representa un 0,727; es decir, es una relación alta y positiva. El hecho que resulta un valor positivo (el coeficiente de correlación simple) se comprueba que, a un buen nivel de manejo de política estratégica municipal, le corresponde una buena recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de política estratégica municipal, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,727 ^a	,529	,515	5,83094

a. Predictores: (Constante), D3: POLÍTICA ESTRATÉGICA MUNICIPAL

El coeficiente de determinación, obtenido es de 0,529; este estadígrafo indica que la política estratégica municipal genera una buena recaudación de ingresos en un 52,9% de los casos observados en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

De la misma manera se tiene el estadígrafo Anova, cuyos resultados se aprecian en el siguiente cuadro.

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1296,310	1	1296,310	38,127	,000 ^b
Residuo	1155,995	34	34,000		
Total	2452,306	35			

a) Variable dependiente: VY: RECAUDACIÓN DE INGRESOS

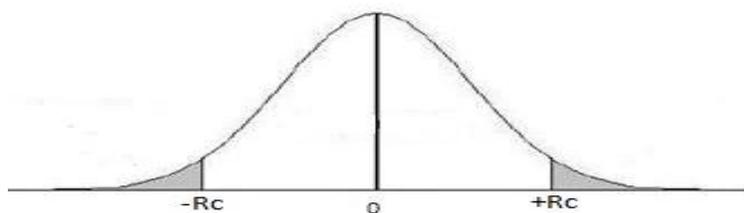
b) Predictores: (Constante), D3: POLÍTICA ESTRATÉGICA MUNICIPAL

El estadígrafo indica un Sig. de 0.000, resultado demostrado que el modelo de regresión seleccionado; tiene validez puesto que es menor que el nivel de significancia de 5%, es decir la base de datos está dentro del margen de error estimado.

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	3,869	1,997		1,938	,061
D3: POLÍTICA ESTRATÉGICA MUNICIPAL	1,365	,221	,727	6,175	,000

a. Variable dependiente: VY: RECAUDACIÓN DE INGRESOS

4º: Tenemos la Región Crítica.

$$Rc = t \text{ de Tabla} = \pm 1,99$$

5º: Se decide por:

El programa SPSS 22 refleja un T calculado de $6,175 > Rc = 1,99$ entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Con los resultados estadísticos, se puede afirmar que la política estratégica municipal se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017. Finalmente, el coeficiente de determinación indica que la política estratégica municipal incide significativamente en un 52,9% pero no determina el resultado total de la recaudación de ingresos.

COMPROBANDO LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 4

- La transparencia en la gestión se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

A continuación, se empleará la estadística inferencial, mediante los pasos siguientes:

1º: Formulación de las Hipótesis Estadísticas y su interpretación.

Hipótesis alterna: Ho:

- La transparencia en la gestión no se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el area de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

Hipótesis alterna: Ha:

- La transparencia en la gestión se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el area de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

2º: Nivel de significación:

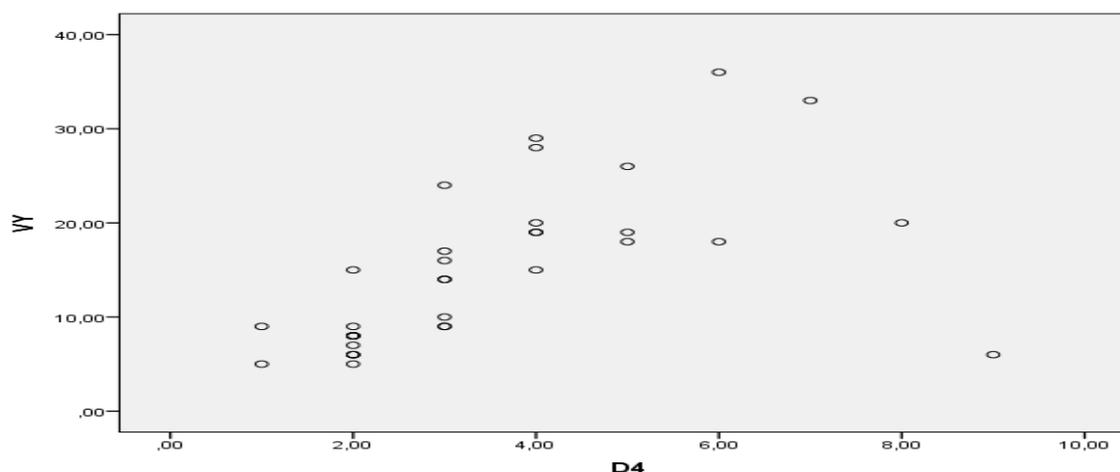
$$\alpha = 005 \text{ (prueba bilateral)}$$

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Pearson y regresión lineal simple. El procesamiento de los datos se realizó con el Software estadístico SPSS versión 22.

Coefficiente de correlación *de Pearson* entre La Transparencia en la gestión y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

		D4: Transparen- cia en la gestión	Vy: Recaudació n de ingresos
D4: Transparencia en la gestión	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1,000 . 36	,569** ,000 36
Vy: Recaudación de ingresos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,569** ,000 36	1,000 . 36



en la gestión” y la variable “Recaudación de ingresos”; esta relación representa un 0,569; es decir, es una relación moderada y positiva. El hecho que resulta un valor positivo (el coeficiente de correlación simple) se comprueba que, a un buen nivel de transparencia en la gestión, le corresponde una buena recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de transparencia en la gestión, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,559 ^a	,324	,304	6,98239

a. Predictores: (Constante), D4: TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

El coeficiente de determinación, obtenido es de 0,324; este estadígrafo indica que la transparencia en la gestión genera una buena recaudación de ingresos en un 32,4% de los casos observados en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

De la misma manera se tiene el estadígrafo Anova, cuyos resultados se aprecian en el siguiente cuadro.

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	794,677	1	794,677	16,300	,000 ^b
Residuo	1657,629	34	48,754		
Total	2452,306	35			

a. Variable dependiente: VY: RECAUDACIÓN DE INGRESOS

b. Predictores: (Constante), D4: TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

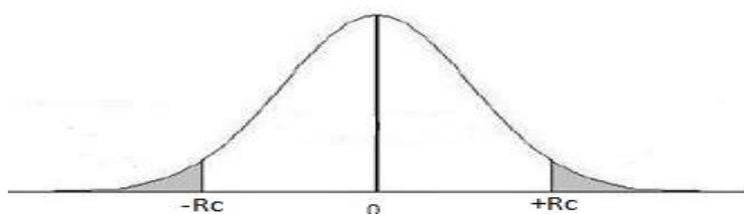
El estadígrafo indica un Sig. de 0.000, resultado demostrado que el modelo de regresión seleccionado; tiene validez puesto que es menor que el nivel de significancia de 5%. (0.05), es decir la base de datos está dentro del margen de error estimado.

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	5,883	2,461		2,390	,023
D4: TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN	2,522	,625	,569	4,037	,000

a. Variable dependiente: VY: RECAUDACIÓN DE INGRESOS

4º: Tenemos la Región Crítica.



$$Rc = t \text{ de Tabla} = \pm 1,99$$

5º: Se decide por:

El programa SPSS 22 refleja un T calculado de $4,037 > Rc = 1,99$ entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que la transparencia en la gestión se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017. Finalmente, el coeficiente de determinación indica que la transparencia en la gestión incide significativamente en un 32.4% pero no determina el resultado total de la recaudación de ingresos.

COMPROBANDO LA HIPÓTESIS GENERAL

- Existe relación entre la gestión municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

A continuación, se empleará la estadística inferencial, mediante los pasos siguientes:

1º: Formulación de las Hipótesis Estadísticas y su interpretación.

Hipótesis alterna: H_0 :

- No existe relación entre la gestión municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

Hipótesis alterna: H_a :

- Existe relación entre la gestión municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017

2º: Nivel de significación:

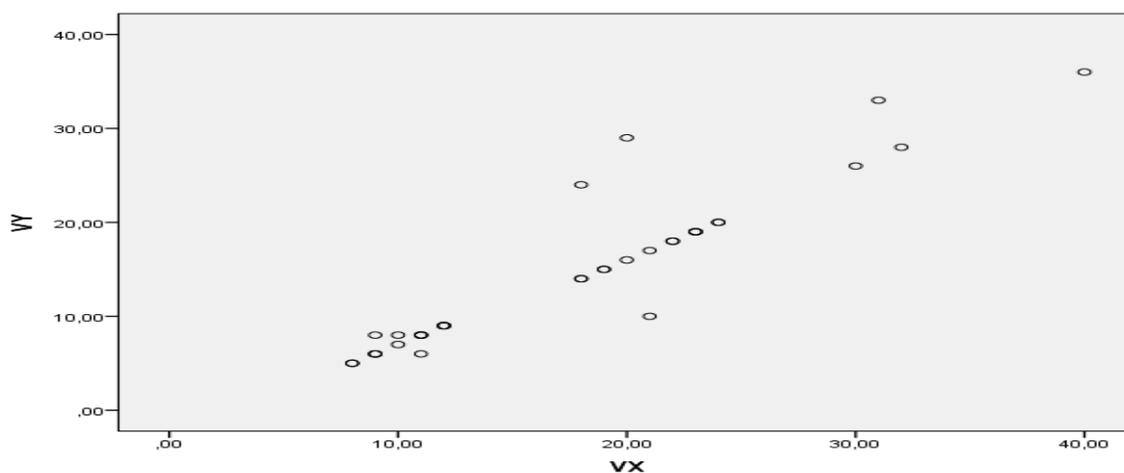
$\alpha = 005$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Pearson y regresión lineal simple. El procesamiento de los datos se realizó con el Software estadístico SPSS versión 22.

Coefficiente de correlación *de Pearson* entre la gestión municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

		Vx: Gestión municipal	Vy: Recaudación de ingresos
Vx: Gestión municipal	Correlación de Pearson	1,000	,928**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	36	36
Vy: Recaudación de ingresos	Correlación de Pearson	,928**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	36	36



Los datos recogidos con la encuesta, se trasladó al SPSS versión 22 y obteniendo como resultado que existe una correlación positiva entre las variables “Gestión municipal” y la “Recaudación de ingresos”; esta relación representa un 0,928; es decir, es una relación muy alta y positiva. El hecho que resulta un valor positivo (el coeficiente de correlación simple) se comprueba que, a un buen nivel de gestión municipal, le corresponde una

buena recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de gestión municipal, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,928 ^a	,862	,858	3,15375

a. Predictores: (Constante), Vx: GESTIÓN MUNICIPAL

El coeficiente de determinación, obtenido es de 0,862; este estadígrafo indica que una adecuada gestión municipal genera una buena recaudación de ingresos en un 86,2% de los casos observados en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

De la misma manera se tiene el estadígrafo Anova, cuyos resultados se aprecian en el siguiente cuadro.

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	2114,138	1	2114,138	212,559	,000 ^b
Residuo	338,168	34	9,946		
Total	2452,306	35			

a. Variable dependiente: VY: RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS

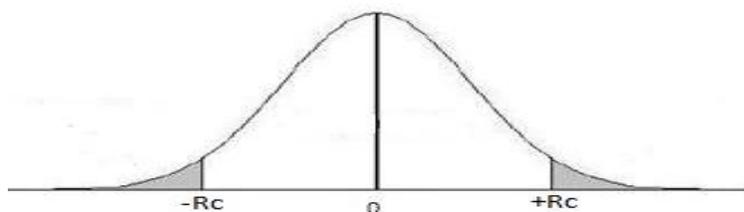
b. Predictores: (Constante), VX: GESTIÓN MUNICIPAL

Este estadígrafo indica un Sig. de 0.000, resultado que demuestra que el modelo de regresión elegido; tiene validez puesto que es menor que el nivel de significancia de 5%. (0.05), es decir la base de datos está dentro del margen de error estimado.

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	-2,630	1,296		2,030	,000
VX: GESTIÓN MUNICIPAL	,984	,067	,928	14,579	,000

a. Variable dependiente: VY: RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS

4º: Tenemos la Región Crítica.

$$Rc = t \text{ de Tabla} = \pm 1,99$$

5º: Se decide por:

El programa SPSS 22 refleja un T calculado de $14,579 > Rc = 1,99$ entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que la gestión municipal se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017. Finalmente, el coeficiente de determinación indica que la Gestión municipal incide significativamente en un 86,2% pero no determina el resultado total de la recaudación de ingresos.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La discusión de resultados se abordará contrastando las evidencias halladas con lo indicado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

Con base a los resultados obtenidos en la presente investigación se determinó que existe una relación alta, directa y positiva entre las variables: Gestión Municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad de Amarilis; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de 0,928 (Tabla 11); el hecho que resulta un valor positivo (el coeficiente de correlación simple) se comprueba que a un buen nivel de gestión municipal, le corresponde un buen recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de gestión municipal, le corresponde un deficiente recaudación de ingresos. Por otro lado, se obtenido un coeficiente de determinación de $R^2 = 0,862$; este estadígrafo indica que una adecuada gestión municipal genera una buena recaudación de ingresos en un 86,2% de los casos observados en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

Los resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos tenemos a Prado y García (2014) quienes en su tesis titulada “Los indicadores de gestión en el ámbito municipal: Implantación, evolución y tendencias” determinaron que la utilización de los indicadores de evaluación de la gestión municipal, como medios de control, son positivos en la administración del municipio por dos razones fundamentales: el inconveniente para inyectar mecanismos de mercado que posibiliten emplear la capacidad

de elección de los pobladores para fomentar la adquisición de servicios de mayor calidad; y la prestación de los mismos servicios en las diferentes jurisdicciones geográficas, permitiendo la evaluación del grado de eficiencia relativa con que cada entidad edil emplea los recursos otorgados por los pobladores. La mencionada comparación promueve que cada entidad edil se esmere en acrecentar la calidad de la gestión y la calidad de los servicios. Por otro lado, Veliz (2014) en su tesis señala que el impuesto en los municipios es una fuente principal de ingresos y esta se destina a la realización de obras en beneficio de los vecindarios.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Villar (2015) quien dice que la gestión municipal está referida a las acciones que realizan las autoridades encargadas de las dependencias y organismos municipales, con miras al logro de objetivos y cumplimiento de las metas. Para la correcta realización de las metas municipales establecidas, es necesario la existencia de un adecuado control de gestión, el cual debe estar vinculada con una serie de procesos preestablecidos encaminados a vigilar el cumplimiento de los objetivos (Añorve, 2008).

Por otro lado Santos, (1998) define, a la recaudación de ingresos propios como aquellos ingresos que perciben las municipalidades por medio de la recaudación, que estas mismas realizan, por concepto de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones. Es decir, aquellos ingresos que no provienen de transferencias del Gobierno Central, del endeudamiento ni de cualquier otra fuente.

En la hipótesis específica N°1; se señala que *el Servicio al contribuyente se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017*. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente correlación de Pearson 0,839; que refleja una correlación alta y positiva. Comprobándose que, a un buen nivel de servicio al contribuyente, le corresponde una buena recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de servicio al contribuyente, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos. Además, el coeficiente de determinación (0,704) indica que el servicio al contribuyente genera una buena recaudación de ingresos en un 70,4% de los casos observados en la Municipalidad de Amarilis 2017.

En la hipótesis específica N°2; se señala que *El manejo del sistema de información se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017*. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente correlación de Pearson 0,696; que refleja una correlación moderada y positiva. Comprobándose que, a un buen nivel de manejo del sistema de información, le corresponde una buena recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de manejo de información, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos. Además, el coeficiente de determinación (0,484) indica que el Manejo del sistema de información genera una buena recaudación de ingresos en un 48,4% de los casos observados en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

En la hipótesis específica N°3; se señala que *La política estratégica municipal se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de*

tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente correlación de Pearson 0,727; que refleja una correlación alta y positiva. Comprobándose que, a un buen nivel de manejo de política estratégica municipal, le corresponde una buena recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de política estratégica municipal, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos. Además, el coeficiente de determinación (0,529) indica que la política estratégica municipal genera una buena recaudación de ingresos en un 52,9% de los casos observados en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

En la hipótesis específica N°4; se señala que *La transparencia en la gestión se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017*. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente correlación de Pearson 0,569; que refleja una correlación moderada y positiva. Comprobándose que, a un buen nivel de transparencia en la gestión, le corresponde una buena recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de transparencia en la gestión, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos. Además, el coeficiente de determinación (0,324) indica que la transparencia en la gestión genera una buena recaudación de ingresos en un 32,4% de los casos observados en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

Concluyendo, se puede decir que la gestión municipal incide en el nivel de recaudación de impuestos en el área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

CONCLUSIONES

1. Se ha logrado determinar que existe relación directa entre la gestión municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017. La correlación de Pearson nos muestra un coeficiente de 0,928 (muy alta y positiva). En síntesis, a una buena gestión municipal, le corresponde una buena recaudación de ingresos, y a un deficiente nivel de gestión municipal, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos; por ende, la relación es de 86,2% de los casos de la muestra de estudio representado en el coeficiente de determinación $r^2=0,862$.
2. Se ha conseguido identificar que existe relación entre el servicio al contribuyente y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017. La correlación de Pearson nos muestra un coeficiente de 0,839 (alta y positiva). En síntesis, a un buen nivel de servicio al contribuyente, le corresponde una buena recaudación de ingresos, y a un deficiente nivel de servicio al contribuyente, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos; por ende, relación es de 70,4% de los casos de la muestra de estudio representado en el coeficiente de determinación $r^2=0,704$.
3. Se ha conseguido establecer que existe relación entre el manejo del sistema de información y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017. La correlación de Pearson nos muestra un coeficiente de 0,696 (moderada y positiva). Es decir, a un buen nivel

de manejo del sistema de información, le corresponde una buena recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de manejo de información, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos; por ende, la relación es de 48,4% de los casos de la muestra de estudio representado en el coeficiente de determinación $r^2=0,484$.

4. Se ha logrado conocer que existe relación entre la política estratégica municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017. La correlación de Pearson nos muestra un coeficiente de 0,727 (alta y positiva). En síntesis, a un buen nivel de manejo de política estratégica municipal, le corresponde una buena recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de política estratégica municipal, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos; por ende, la relación es de 52,9% de los casos de la muestra de estudio representado en el coeficiente de determinación $r^2=0,529$.
5. Se ha conseguido determinar que existe relación entre la transparencia en la gestión y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017. La correlación de Pearson nos muestra un coeficiente de 0,569 (moderada y positiva). En síntesis, a un buen nivel de transparencia en la gestión, le corresponde una buena recaudación de ingresos, o a un deficiente nivel de transparencia en la gestión, le corresponde una deficiente recaudación de ingresos; por ende, la relación es de 32,4% de los casos de la muestra de estudio representado en el coeficiente de determinación $r^2=0,324$.

RECOMENDACIONES

Concluido el trabajo de investigación, nuestra recomendación son las siguientes:

1. Al existir una muy alta relación entre la gestión municipal y la recaudación de impuestos, se recomienda, a los jefes de áreas y al alcalde realizar un planeamiento estratégico sistemático de desarrollo e implementación de planes y programas, en todas las áreas, especialmente en el área de tesorería para alcanzar de manera adecuada los objetivos establecidos.
2. Si el servicio al contribuyente es bueno, entonces también se mejorará la recaudación de ingresos propios, por lo tanto, se recomienda mejorar el servicio al público mediante planes de acciones coherentes desde la administración tributaria, para atender con eficiencia las demandas de información, orientación y asistencia del usuario; permitiéndoles que se sientan satisfechos y guiados responsablemente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y el registro correcto de los datos.
3. Como el Manejo del sistema de información incide en la forma cómo se recaudan los ingresos propios; es preciso que la Municipalidad cuente con el Plan de Sistemas de información como documento de gestión, con el propósito de recoger y brindar oportunamente a los trabajadores y al público contribuyente, el diagnóstico, prospección y enfoque del desarrollo de los sistemas informativos de todas las áreas del municipio. La buena planificación estratégica influye en la forma cómo

se recauda los ingresos propios; por tal razón debe darse con acciones donde prevalezcan el orden, la transparencia, la celeridad, el control y el monitoreo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos para todas las áreas de trabajo.

4. Al existir la incidencia de la transparencia en la gestión en la recaudación de ingresos propios, el municipio debe establecer un marco normativo de transparencia que propicie la prevención, control y sanción de actos de corrupción y transgresión del trabajo limpio y honesto. Regulando las conductas laborales y personales de los miembros de la entidad edil.
5. La Municipalidad debe preocuparse por mejorar el ambiente y los materiales de trabajo del área de tesorería. Por lo tanto, es necesario que el ambiente de trabajo sea el adecuado, la infraestructura física del departamento de tesorería y de la toda la institución debe considerarse en el mediano plazo como una prioridad institucional, y con tecnología de punta.

A fin de generar una cultura de pago de los impuestos por parte de los ciudadanos morosos, la Municipalidad, debe aplicar estrategias publicitarias motivacionales, para así generar conciencia tributaria.

REFERENCIAS

- Abanto, W. (2016). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación: Guía de aprendizaje*. Trujillo: UCV.
- Agranoff, R. (1997). *Las Relaciones y la gestión intergubernamentales. La Nueva Administración Pública*. Madrid: Alianza.
- Amat, J. (1992). *El Control de Gestión: Una perspectiva de Dirección*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Anduiza, E. (1999). *Metodología de la Ciencia Política, Cuadernos Metodológicos*. Madrid: CIS.
- Añorve, M. (2008). *Servicios Públicos Municipales*. México: Porrúa.
- Barzelay, M. (2004). *La nueva gestión pública. Un acercamiento a la investigación y a debate de las políticas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Beltrán, J. (1998). *Indicadores de Gestión*. Santa Fe de Bogotá: 3R Editores.
- Centty, D. (2014). *Manual metodológico para el investigador científico*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm>.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración. (7ª edición)*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Corredor, J. (1983). *La Planificación. Enfoques y proposiciones para su aplicación*. Valencia: Vadell Hermanos Editores.
- Cruz A. (2008) *Temas sobre gerencia Política y Gobierno. Venezuela*. Los Ángeles Editores.
- Daft, R. (2000). *Teoría y Diseño Organizacional*. México: International Thomson Editores.

- David, F. (1994). *La Gerencia estratégica*. Bogotá: Legis Editores S.A.
- Donnelly, J. Gibson, J. Ivancevich, J. (1997). *Fundamentos de dirección y administración de empresas*. Bogotá: Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.
- Escudero, R. (2011). *Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao - 2010*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración Estratégica, Callao, Perú.
- Honadle, B. (1991). *Perspectives on Management Capacity Building*, Albany. NY: State University of New York Press.
- Huarcaya, M. (2011). *Aplicación del empowerment para lograr una gestión eficiente en la Municipalidad Provincial del Callao*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional del Callao, Perú.
- Ishikawa K. (1985). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Prentice- Hall. USA: Englewood Cliffs.
- Koontz, H. y Heinz, W. (1998). *Administración: Una perspectiva global*. México: McGraw Hill.
- Oropeza, H. (2009). *Administración Pública Municipal. Estudio preliminar del Municipio Libre*. México: Trillas.
- Ponjuan, Y. (1998). *Administración de recursos humanos en las organizaciones*. México: Thomson Learning.
- Quevedo, W. (1998). *Enfoque gerencial de la municipalidad*. Lima: San Marcos.
- Raymundo, I. (2010). *Contribución a la descentralización desde las municipalidades: diagnóstico y propuestas para el caso peruano*.

<http://www.eumed.net/librosgratis/2010a/640/Gestion%20Municipal%20en%20Peru.htm>.

Rodríguez S., (2010). *Procesamiento para estudiar las necesidades informativas de los directivos en la EHTC*. Universidad de Camagüey. Cuba. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros->

[gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm).

Salas, E. (2012). *Mejoramiento de la recaudación del impuesto predial mediante la implantación del SIAF*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

Salcedo, E. (2004). *VII Congreso Iberoamericano de Municipalidades*. Disponible en <http://www.uimuni-cipalistas.org/viicongreso/vii>.

Santos, R. (1998). *Código Tributario*. España: Narcea.

Singh P. y Smith A. (2004). *Relationship between TQM and innovation: An empirical study*. USA: Pearson Education.

Stoner, J. y Freeman, E. (1994). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. Tesis de maestría. Universidad Nacional del Callao, Perú.

Ugarte, M. (2010). *Reforma administrativa del Estado: una administración pública inclusiva*. México: PNUD

Vera, I. (2004). *Comentarios al Código Tributario*. Perú: Editores e Impresores Surco.

Villar, F. (2016). *La Eficiencia en la Gestión Municipal*. <http://es.slideshare.net/guestd06d92/gestin-municipal>.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La gestión municipal y su relación con el nivel de recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VR.	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO O ESTADÍSTICO
¿Qué relación existe entre la eficiencia en la gestión y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017?	Determinar la relación que existe entre la eficiencia en la gestión y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.	<p>H₁: Existe relación directa entre la gestión municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.</p> <p>H₀: No existe relación directa entre la gestión municipal y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017</p>	VX: Gestión Municipal	Servicio al contribuyente	Formas de servicio	<p>Método: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: -Descriptiva correlacional causal</p> <p>Diseño de investigación: - No experimental - Corte transversal</p>	<p>El método de análisis de los datos que se obtendrán, en esta investigación, será de la siguiente forma:</p> <p>- Preparación de datos: Se empleará una preparación y sistematización computarizada, ya que contamos con preguntas cerradas en el cuestionario, todo ello empleando el software estadístico SPSS. También para verificar la correlación de las variables se utilizará el Coeficiente de correlación de Pearson.</p> <p>- Técnica estadística a usar: De acuerdo a nuestros objetivos se emplearon las técnicas estadísticas de correlación y medidas de asociación.</p>
					Calidad de las instalaciones físicas		
				El manejo del sistema de información	Toma de decisiones		
					Política de manejo		
				La política estratégica municipal	Planificación estratégica		
					Política estratégica de recursos humanos		
					Política de control gerencial y administración financiera		
				La transparencia en la gestión	Valores éticos de gestión		
					Responsabilidad de funciones		
					Interrelación comunitaria		
<p>Problemas específicos</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre el servicio al contribuyente y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre el manejo del sistema de información y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>- Identificar la relación que existe entre el servicio al contribuyente y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.</p> <p>- Establecer la relación que existe entre el manejo del sistema de información y la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>- El Servicio al contribuyente se relaciona con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.</p> <p>- El manejo del sistema de información se relaciona con la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.</p>	VY: Recaudación de ingresos propios	Impuestos	Impuesto predial	<p>Población: Los integrantes de la población de estudio estarán conformada por 74 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis que laboran en los diferentes órganos de apoyo.</p> <p>Muestra La muestra estará integrada por 36 personas de los órganos de apoyo: área contabilidad, área de tesorería y el área de tributación, los cuales fueron elegidos de manera</p>	
					Alcabala		
				Tasa	Arbitrios		
					Derechos		
					Licencias		
				Contribuciones	Pavimentación de calles		
					Creación de sistemas de drenaje publico		

<p>Amarilis 2017?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre la política estratégica municipal y la recaudación de ingresos propios en el area de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre la transparencia en la gestión y la recaudación de ingresos propios en el area de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017?</p>	<p>propios en el area de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.</p> <p>- Conocer la relación que existe entre la política estratégica municipal y la recaudación de ingresos propios en el area de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.</p> <p>- Determinar la relación que existe entre la transparencia en la gestión y la recaudación de ingresos propios en el area de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017</p>	<p>Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.</p> <p>- La política estratégica municipal se relaciona con la recaudación de ingresos propios en el area de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.</p> <p>- La transparencia en la gestión se relaciona con la recaudación de ingresos propios en el area de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.</p>			<p>Creación de caminos de acceso</p>	<p>no probabilística por conveniencia.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario de gestión municipal transformacional. - Cuestionario de recaudación de ingresos propios</p>	<p>- Tipo de análisis: En nuestra investigación se realizó el análisis cuantitativo.</p> <p>- Presentación de datos: Los datos se presentaron en tablas de distribución de frecuencia, gráfico de histogramas y diagrama de dispersión.</p>
--	---	---	--	--	--------------------------------------	---	---

CUESTIONARIO: RECAUDACIÓN DE INGRESOS

- I. OBJETIVO: ¡ESTIMADO AMIGO (A)! este instrumento de investigación tiene como objetivo medir el nivel recaudación de ingresos propios de su Municipalidad; asimismo, los datos serán utilizados únicamente con fines académicos, por lo que le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestra parte le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración.
- II. INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente cada ítem y marque con X la respuesta que considere la más apropiada tomando en cuenta los siguientes valores:



<input type="checkbox"/> Siempre (2) <input type="checkbox"/> A veces (1) <input type="checkbox"/> Nunca (0)
--

DIMENSIONES	ITEMS	PUNTAJE		
		2	1	0
Impuestos	1. La municipalidad realiza acciones estratégicas para aumentar la recaudación de impuesto predial.			
	2. En esta municipalidad se actualiza constantemente los pagos realizados por los contribuyentes.			
	3. En la base de datos de Registro y orientación tributaria, se actualiza de manera adecuada las características de los predios fiscalizados.			
	4. Los trabajadores conocen el destino o la aplicación de los ingresos provenientes del impuesto predial.			
	5. Las campañas tributarias realizadas a los contribuyentes de la municipalidad generan el pago oportuno del impuesto predial.			
	6. En la municipalidad existe una capacitación permanente al personal en la orientación y atención al contribuyente referente al impuesto predial.			
	7. En la municipalidad se exige el pago del impuesto de alcabala en base el estricto cumplimiento del plazo fijado.			
	8. Se cumple la recaudación proyectada del impuesto de alcabala para un determinado periodo.			

Tasas	9. La municipalidad planifica y ejecuta eficientemente el cobro por la organización, ejecución y mantenimiento de los servicios de limpieza pública.			
	10. La municipalidad planifica y ejecuta eficientemente el cobro por la organización, mantenimiento y mejora de las áreas verdes de parques, plazas y jardines públicas.			
	11. La municipalidad planifica y ejecuta eficientemente el cobro del arbitrio sobre seguridad ciudadana del distrito.			
	12. La organización respeta el derecho de confidencia de los contribuyentes a la información y en las actuaciones.			
	13. La organización garantiza el cumplimiento del derecho de consulta y compensación de sus contribuyentes.			
	14. Los contribuyentes conocen los requisitos para realizar el trámite para el pago por concepto de licencia de funcionamiento			
	15. La municipalidad otorga de forma planificada, ordenada e imparcial autorizaciones para el desarrollo de actividades económicas en su jurisdicción.			
Contribuciones	16. La municipalidad permite la realización de actividades económicas, legalmente permitidas, conforme a la planificación urbana y bajo condiciones de seguridad.			
	17. La municipalidad se preocupa por brindar a la población, en materia de cobertura y calidad de los servicios de pavimentación de calles.			
	18. La buena cobertura de los servicios de pavimentación de calles, brindada por el municipio, permite a la población pagar puntualmente.			
	19. La municipalidad adopta políticas para crear un sistema de drenaje público para mejorar la gestión de los mismos, permitiendo que el usuario cumpla con el uso y pago del servicio brindado.			
	20. La municipalidad contribuye con la creación de caminos de acceso en las zonas rurales de la comunidad.			

LEYENDA:

RESPUESTA	VALOR
NUNCA	0
A VECES	1
SIEMPRE	2

BAREMO:

GENERAL	
Intervalo	Nivel de logro
00-10	Deficiente
nov-20	Regular
21-30	Bueno
31-40	Excelente

CUESTIONARIO: GESTIÓN MUNICIPAL

- I. OBJETIVO: ¡ESTIMADO AMIGO (A)! este instrumento de investigación tiene como objetivo medir el nivel de gestión en su municipalidad; asimismo, los datos serán utilizados únicamente con fines académicos, por lo que le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestro parte le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración.
- II. INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente cada ítem y marque con X la respuesta que considere la más apropiada tomando en cuenta los siguientes valores:



<input type="checkbox"/>	Siempre (2)	<input type="checkbox"/>	A veces (1)	<input type="checkbox"/>	Nunca (0)
--------------------------	--------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------	------------------

DIMENSIONES	ITEMS	PUNTAJE		
		2	1	0
Servicio al contribuyente	1. En la municipalidad los funcionarios muestran cortesía, amabilidad y respeto al atender a los ciudadanos, aún en circunstancias, contextos o situaciones difíciles.			
	2. Existe flexibilidad para atender las necesidades del contribuyente cuando estas no están previamente definidas en un manual o es la primera vez que se presentan			
	3. La municipalidad se preocupa continuamente por realizar encuestas de satisfacción del contribuyente por los servicios que recibe y así brindar un mejor servicio.			
	4. En la municipalidad las instalaciones físicas tienen una apariencia moderna y pulcra para un servicio cómodo a la comunidad.			
Sistema de información	5. Los sistemas de información empleadas en la municipalidad permiten colectar información relevante y oportuna para la toma de decisiones			
	6. Existen políticas de respaldo y sistemas paralelos para asegurar la continuidad de la operación.			
	7. Existen políticas de auditoría informática que se ejecuten en una forma regular			
	8. La institución tiene una estrategia para el desarrollo de los sistemas de información.			
Política estratégica	9. Existe un proceso de planificación estratégica que defina objetivos y metas en el largo plazo.			

municipal	10. Existe un procedimiento formal de planificación operativa que defina objetivos metas y planes de acción.			
	11. Se realiza un análisis FODA para analizar el entorno interno y externo, evaluando los riesgos			
	12. Las fuerzas vivas de la comunidad participan activamente en la formulación del Plan Estratégico			
	13. Existen mecanismos para evaluar el desempeño de los funcionarios en una forma regular			
	14. Existen procedimientos para asegurar que el personal esté en un proceso continuo de aprendizaje y capacitación.			
	15. Existen procedimientos para asegurar que existe personal idóneo en cada posición.			
	16. Existen mecanismos para evaluar y mejorar el ambiente laboral.			
	17. Existen manuales de puestos que describan las responsabilidades de cada persona y los requisitos para optar por la posición.			
	18. Existen procedimientos formales para determinar los niveles de riesgo operativo financiero así como también para para el control operativo de cada departamento			
	19. Existen procedimientos formales para el control presupuestario y para facilitar la presentación de denuncias de fraude y malversación de fondos.			
Transparencia de la gestión	20. Existe un Departamento de Auditoría Interna funcional; asimismo, Se sigue siempre un procedimiento previamente definido y legalmente apropiado para aprobar todas las erogaciones de recursos			
	21. Los funcionarios municipales muestran equidad, decoro y honestidad en todas sus labores			
	22. Existe un Código de Ética que es ampliamente conocido por todos los funcionarios			
	23. Los funcionarios llegan a trabajar en forma puntual, toman solo el tiempo permitido para los descansos y muestran responsabilidad hacia sus funciones			
	24. Se hace todo esfuerzo necesario para llegar a las comunidades más distantes con información sobre la rendición de cuentas			

LEYENDA:

RESPUESTA	VALOR
NUNCA	0
A VECES	1
SIEMPRE	2

BAREMO:

GENERAL	
Intervalo	Nivel de logro
00-12	Deficiente
13-24	Regular
25-36	Bueno
37-48	Excelente

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Nosotros Cruz Tarazona Limber Edilson y Montalvo Esteban Neyda Beatriz, egresados de la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Finanzas, con la tesis titulada: La gestión municipal y su relación con el nivel de recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.

Declaramos bajo juramento que:

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

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

Huánuco, 29 de diciembre de 2017.

Cruz Tarazona Limber Edilson
DNI N° 46310968

Montalvo Esteban Neyda Beatriz
DNI N° 47310410

DOCUMENTO DE APROBACIÓN DE EJECUCIÓN DE TESIS

011-2015-AU, y demás dispositivos legales vigentes;

RESUELVE:

Art. 1° APROBAR Y PONER en ejecución la Tesis, cuyo detalle es como sigue:

Título de Tesis : "LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS 2017".

Fecha de Inicio : 24.06.2017

Fecha de Término : 23.06.2018

Interesado : Bachiller en Contabilidad y Finanzas

LIMBER EDILSON CRUZ TARAZONA

NEYDA BEATRIZ MONTALVO ESTEBAN

Docente Asesor : CPC. PAUL CESAR CALDERON FERNANDEZ

Art. 2° ENCARGAR al Coordinador de Grados y Títulos de la Facultad, la inscripción de la mencionada Tesis, en el Libro de Inscripción de Tesis, de acuerdo al Art. 37° del Reglamento General de Grados y Títulos.

Art. 3° ENCARGAR al Coordinador de Grados y Títulos y al Docente Asesor, el cumplimiento de la presente Resolución.

Art. 4° DISTRIBUIR la presente Resolución a las instancias correspondientes, para su conocimiento y demás fines.

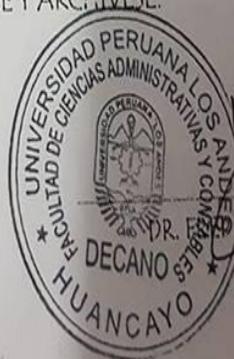
REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



GABRIEL ALIAGA FUENTES

Secretario Docente

SDFCAC/CAAFCAC/Asesor/ Interesado/ Archivo
TGM/RGAF/cjpr



DR. FREDY GUTIERREZ MARTINEZ
Decano (e)

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

CARGO

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

SOLICITO: Autorización para realizar encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS – HUÁNUCO

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE AMARILIS
TRÁMITE DOCUMENTARIO

02 AGO. 2017

REG. N° **011954** HORA **3:42**

FOLIOS **03** FIRMA: _____

LIMBER EDILSON CRUZ TARAZONA,
identificado con DNI N° 46310968 y con
domicilio en el Jr. Damaso Beraun N° 529
Int. 202 – Huánuco, a Usted digo:

Por el presente reciba usted un fraterno y

cordial saludo a nombre de los Bachilleres en Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo quienes conforman la presente investigación y deseando que su gestión sea un éxito, solicitamos a su honorable y respetable despacho que usted preside, autorización para realizar una encuesta a los trabajadores de la gestión edil ya que actualmente estamos desarrollando un trabajo de investigación titulada **“La Gestión Municipal y su Relación con el Nivel de Recaudación de Ingresos Propios en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017”**.

Por tanto:

A usted Señor Alcalde pedimos acceder a nuestra petición que esperamos alcanzar a la brevedad posible.

Huánuco, 02 de Agosto de 2017.



Neyda B. Montalvo Esteban
DNI: 47310410



Limber E. Cruz Tarazona
DNI: 46310968

DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

AUTORIZACIÓN

Amarilis, 23 de agosto de 2017.

Yo, Guillermo Alberto Gavilán Ninamango identificado con DNI ° 19900029 Sub. Gerente de Gestión de Recursos Humanos, **AUTORIZO** al Sr. Limber Edilson Cruz Tarazona identificado con DNI N° 46310968 Bachiller en Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo, quien está realizando una investigación titulada "LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS 2017" para que realice una encuesta a los trabajadores de Municipalidad.

Por lo que solicito brindarle las facilidades del caso.

Sin otro particular me suscribo de usted,

Att,



Municipalidad Distrital De Amarilis

Guillermo A. Gavilán Ninamango
Sub Gerente de Gestión
DE RECURSOS HUMANOS



Los integrantes del trabajo de tesis realizando los trámites respectivos en la
Municipalidad Distrital de Amarilis





Recibiendo los documentos
de autorización de la
Municipalidad Distrital de



Aplicando las encuestas a
los trabajadores de la
Municipalidad Distrital



Vista panorámica de la Municipalidad Distrital de Amarilis