



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PARA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
UTCUBAMBA – 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor (es):

Jiménez Delgado Deyli

Asesor:

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

Resumen

El desarrollo administrativo de cualquier organización es fundamental no solo por el éxito que denota para la misma, sino que por la forma en cómo aplican los principios de la administración. El objetivo general de este estudio fue definir estrategias de gestión administrativa que pueden aplicarse en la Municipalidad Provincial de Utcubamba. El estudio fue cuantitativo y nivel descriptivo, con un diseño no experimental y transversal; se aplicó una encuesta a los 17 empleados del área de Recaudación donde se obtuvieron como resultados que en la etapa de planeación no hay un involucramiento total por parte de los colaboradores pero si se siguen los planes ya definidos y estructurados por el estado; en la parte de la organización, el organigrama define las acciones y actividades aunque hay cierta falencia en la comunicación de las personas; en la dirección se siguen los planes de capacitación pero la falta de motivación y retroalimentación son las principales deficiencias; y, sobre el control, el que se cumple de manera cabal es el control interno pero las evaluaciones al personal se han dejado de lado. Finalmente, en las recomendaciones se dejan las sugerencias para la mejor de la gestión en la Municipalidad.

Palabras claves: Planeación, organización, dirección y control

Abstract

The administrative development of any organization is fundamental not only because of the success it denotes for it, but also because of the way in which they apply the principles of administration. The general objective of this study was to define administrative management strategies that can be applied in the Provincial Municipality of Utcubamba. The study was quantitative and descriptive level, with a non-experimental and transversal design; a survey was applied to the 17 employees of the Collection area where the results were obtained that in the planning stage there is no total involvement by the collaborators but if the plans already defined and structured by the state are followed; In the part of the organization, the organization chart defines the actions and activities although there is a certain flaw in the communication of people; in the direction the training plans are followed but the lack of motivation and feedback are the main deficiencies; and, on the control, the one that is fulfilled completely is the internal control but the evaluations to the personnel have been left aside. Finally, the recommendations leave suggestions for the best management in the Municipality.

Keywords: Planning, organization, direction and control

Índice

Resumen	2
Abstract	3
I. Introducción	8
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.3.1. Gestión administrativa	14
1.3.2. Gestión de administración pública	15
1.3.3. Características de la gestión administrativa	15
1.3.4. Dimensiones de la gestión administrativa.....	16
1.4. Formulación del problema	17
1.5. Justificación e importancia del estudio	17
1.6. Hipótesis	18
1.7. Objetivos	18
1.8. Limitaciones	19
II. Materiales y métodos.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
2.1.1. Tipo de investigación.....	19
2.1.2. Diseño de investigación	20
2.2. Población y muestra.....	20
2.2.1. Población.....	20
2.2.2. Muestra	20
2.3. Operacionalización de variables.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.4.1. La Encuesta	23
2.5. Procedimientos de análisis de datos	23
III. Resultados.....	23
3.1. Tablas y figuras	23
IV. Discusión	36
V. Conclusiones y Recomendaciones	38

5.1.	Conclusiones	38
5.2.	Recomendaciones	39
VI.	Referencias.....	40
VII.	Anexos.....	42
7.1.	Anexo 01: Cuestionario	42
7.2.	Anexo 02: Matriz de Consistencia	44
7.3.	Anexo 03: Validación del instrumento	45

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	21
Tabla 2 ¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?	23
Tabla 3 ¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?	24
Tabla 4 ¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?.....	25
Tabla 5 ¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?.....	26
Tabla 6 ¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?	27
Tabla 7 ¿La conducción de las áreas y oficinas está conforme al organigrama funcional de la Municipalidad?	28
Tabla 8 ¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización?	29
Tabla 9 ¿La Municipalidad tiene sistemas de motivación para el personal?	30
Tabla 10 ¿La Municipalidad capacita constantemente al personal?.....	31
Tabla 11 ¿Se ejecuta sistemas de retroalimentación al personal?	32
Tabla 12 ¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?.....	33
Tabla 13 ¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos?	34
Tabla 14 ¿Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?	35

Índice de figuras

Figura 1. Participación de funcionarios	24
Figura 2. Diagnóstico periódico de morosidad.....	25
Figura 3. Diagnóstico de la situación de la Municipalidad	26
Figura 4. Claridad de los objetivos y metas	27
Figura 5. Organización interna del trabajo	28
Figura 6. Conducción de las áreas y oficinas	29
Figura 7. Organización del área.....	30
Figura 8. Sistemas de motivación para el personal.....	31
Figura 9. Capacitación al personal.....	32
Figura 10. Sistemas de retroalimentación	33
Figura 11. Sistema de control interno de los servicios	34
Figura 12. Evaluación periódica de los objetivos	35
Figura 13. Evaluación y monitoreo administrativo	36

I. Introducción

Este estudio se ha realizado con la finalidad de definir estrategias de gestión administrativa que pueden aplicarse en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018. Para ello, se ha formulado la siguiente pregunta ¿Qué estrategias de gestión administrativa pueden aplicarse en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018?

La presente investigación se justifica porque busca mejorar la gestión administrativa y hacer eficiente la tarea de la Municipalidad. Además, que permite conocer las deficiencias en el proceso de cada etapa de la gestión administrativa.

Para un mejor entendimiento, el estudio ha sido organizado de la siguiente manera:

Primer capítulo, donde se expone la situación problemática desde la perspectiva internacional, nacional y local; así mismo, se analizan los trabajos previos sobre el tema de estudio y el marco teórico que soporta la presente investigación.

En el capítulo dos se muestra los Materiales y Métodos, que exponen tipo y diseño de investigación; asimismo, población y muestra, cuadro de operacionalización de variables y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo tres se exponen los resultados encontrados mediante tablas y figuras obtenidas por medio de la herramienta estadística aplicada.

En el cuarto capítulo, se encuentra discusión de resultados en donde se compara la información de los resultados obtenidos con las posturas de otros autores tomados en los trabajos previos.

Finalmente, en el quinto capítulo, se desarrollan conclusiones y recomendaciones propuestas para la investigación basados en los objetivos de estudio.

1.1. Realidad problemática

Internacional

Rodríguez (2014) en su estudio señala que, la gestión administrativa municipal se divide en amplios y diferentes aspectos estratégicos, por esta razón se tomó como referencia la programación del desarrollo municipal, que es uno de los factores de la tarea administrativa que guía la implementación y acciones de gestión municipal básica, como por ejemplo en las metodologías que se emplean en los procesos de apoyo y seguimiento; asimismo, sirve para poder establecer las bases para una buena gestión en administración municipal. Actualmente, hay una ineficiencia en la administración de la municipalidad ya que los trabajadores no cumplen sus funciones porque hay demasiada duplicidad de trabajo, desorden organizacional, no hay una buena evaluación de personal

Cortez (2015) en su estudio ha propuesto estrategias para fortalecer la gestión administrativa tributaria las cuales son: acción publicitaria, para difundir con valores la obligación tributaria que tienen los ciudadanos; acción de formación, para formar a los ciudadanos con valores, y; acción de concientización tributaria. Estas estrategias harán que los ciudadanos tomen conciencia de sus obligaciones de pagar sus tributos para el desarrollo del pueblo y mejoras en el sector salud, educativo, etc.

Silió (2015) considera que un problema a nivel mundial sobre la administración de un ente estatal es que no existe la actitud de cambio de las personas, todos pretenden quedarse en su status quo y no hacer frente a los cambios que los negocios y la gestión exigen. Así mismo, el modelo público no se puede cambiar, pero si transformar; esto es posible si se rompen las rutinas y se sale de la zona de confort; o quizá, desaprender lo que se sabe de la administración pública y empezar de cero.

Nacional

Ortiz Balaguera (2016) en la indagación acerca del recaudo de los tributos municipales, en Perú, menciona que 70% del total de contribuyentes (más de 11 mil) no pagan impuestos municipales; por ejemplo, los impuestos prediales, consiste en gravar o colocar impuestos a las propiedades (inmuebles) en un año determinado; para que se efectúe el cobro del impuesto

predial se usa el autovalúo, allí se establece el precio del terreno o la construcción y sobre el total se le graba una tasa impositiva; el pago del impuesto predial es variado: trimestral, semestral o anual. Otras obligaciones tributarias municipales son seguridad, limpieza, entre otro; la cantidad que tiene que pagar varía según las características del predio (Diario La República, 2015).

Baltazar (2016) en su artículo tuvo como objetivo determinar la influencia que tiene la cultura tributaria en la generación de ingresos directos a través del recaudo tributario de la Municipalidad. Concluyeron que la cultura tributaria del contribuyente tiene un nivel bajo, un puntaje de 5,31, permitiendo que la Municipalidad solo pueda recaudar el equivalente a S/. 10 069.53 Soles, muy por lo debajo a lo planificado. En ese sentido, se determinó que la cultura tributaria si afecta de manera negativa al recaudo de los tributos y que a la vez afecta a los ingresos municipales.

Chigne (2014) en su artículo realizó una comparación entre amnistía de tributos y la morosidad en el Municipio de Lambayeque; donde, señala que, la gestión administrativa municipal y el proceso de recaudo de los tributos de los municipios debe mejorar y ampliar la organización, planificación y control para mejorar el recaudo de tributos. Usó una investigación descriptiva correlacional, sustentada en normas legales y teóricos que respalda los datos e información. Los datos se obtuvieron aplicando una encuesta a 21 trabajadores de la municipalidad; para poder analizar los datos se usó la Prueba Chi Cuadrado. Concluyeron que la gestión administrativa municipal está en correlación con el proceso de recaudación del tributo municipal; ante una mejor gestión se obtiene mayores indicadores de recaudación del tributo.

Local

La población en la provincia de Utcubamba es de 6,507 habitantes y actualmente el alcalde de la ciudad es Manuel Feliciano Izquierdo Alvarado. La municipalidad, actualmente, tiene un sistema de control de pagos tributarios; pero, estos no se realizan de manera efectiva debido que el Área de Rentas no está implementado, además no cuenta con personal especializado en tributación, sólo tres servidores trabajan en la mencionada área, quienes además carecen de conocimientos en el uso de la tecnología de punta.

Asimismo, los contribuyentes se dividen en dos tipos: De orden natural (contribuyentes de los hogares que realizan el pago por los tributos para la administración de la Limpieza, Agua y Alcantarillado) y jurídica (contribuyentes de organizaciones las cuales generan un valor agregado sea a través del comercio, producción o servicios).

Es así que, en el Municipio de Utcubamba tiene una morosidad alta, los mismos que ha sido generado por la incapacidad que tienen sus funcionarios quienes están a cargo del área de rentas, no establecen políticas de pago, no han recibido capacitaciones tributarias, tecnología informática ineficiente para el control de las finanzas y solo cobran impuestos a personas que se acercan a solicitar por alguna necesidad particular.

Es así que, en Utcubamba, las personas tienen la idea de que todos los servicios son gratis y por ende no pagan sus tributos, igualmente, las autoridades municipales no han hecho nada por hacer cumplir con sus obligaciones tributarias a los ciudadanos por ejemplo en temas de alumbrado público, limpieza pública, agua y desagüe, impuesto a los predios; asimismo, el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) se encuentra desactualizado.

Según la Municipalidad de Utcubamba, este problema ha generado que no se logre recaudar lo suficiente para el gasto operativo que se realiza para que el servicio sea óptimo; igualmente, no se ha podido realizar proyectos de inversión pública.

Por lo tanto, esta investigación es importante ya que generará valores y actitudes correctas en los trabajadores del área de rentas del municipio utcubambino mediante mejoras en la implementación de un buen recaudo tributario, como por ejemplo establecer políticas de pagos y establecer un control más eficiente de las finanzas, para que los ciudadanos puedan pagar sus tributos.

En la Municipalidad Provincial de Utcubamba existe un alto índice de morosidad los mismos que ha sido generado por la incapacidad que tienen sus funcionarios quienes están a cargo del área de rentas, no establecen políticas de pago, no controlan de manera eficiente las finanzas municipales.

1.2. Trabajos previos

Internacional

El Servicio de Administración Tributaria, instauró un esquema nuevo para hacer efectivo el recaudo de tributos e impuestos y evitar la evasión de los mismos; asimismo, se logró identificar los factores y niveles de riesgo en contribuyentes en los procesos tributarios: identificar al contribuyente, registrar los cumplimientos, verificar al momento de fiscalizar y poner en acción la parte legal, especificar las estrategias en cada uno de los segmentos de riesgo que abarcan los ingresos municipales. SAT establece nuevo esquema y nos describe que tiene la plena potestad de ampararse al código fiscal para que las personas tengan que contribuir al gasto público y además de contribuir con el pago tributario.

Washco (2015) en este estudio, realizado en Ecuador, menciona que el objetivo fue “establecer un proceso sistemático y organizado en los documentos fuente del giro del Negocio”; vale decir, crear un sistema contable donde permita llevar un control de todo el proceso tributario pasivo y tenga como finalidad que se cumpla con los pagos tributarios oportunamente. El autor menciona que el proceso contable se establece a través de una determinación tributaria que sea de tipo pasiva, por ello el cumplimiento obligatorio facilita un buen pago en función al activo presente y futuro del bien beneficio social.

Araujo y Calvanapon (2016) señalan en su estudio la importancia de tener estrategias de gestión administrativa, donde se puedan generar ideas para una mejora en la eficiencia de la organización; es por eso, que las entidades están invirtiendo en capacitar a los colaboradores de las diferentes áreas administrativas y directivas para que pueden ser competentes y puedan desarrollar sus labores, de acuerdo a los objetivos de la entidad, de una manera óptima

Nacional

Delgado (2016) según el trabajo investigado sobre la relación entre recaudo tributario y gestión administrativa del municipio de Tárlica, se pudo observar que hay deficiencia al momento del cobro de tributos por parte de la municipalidad, exactamente del área de rentas. Donde sólo se ha recabado un 45% de los tributos correspondientes, lo cual significa que no hay buenas estrategias para el recaudo tributario y que no se podrá realizar obras públicas. La autora hace

referencia que se debe mejorar la gestión administrativa y sus respectivos procesos para poder alcanzar una eficiencia óptima en el proceso de recaudo de tributos y que sea sostenible en el tiempo.

Vera, Cuellar y Romero (2017) según su estudio, tuvieron el objetivo de identificar las estrategias apropiadas para poder aumentar el recaudo tributario en el municipio de Huaraz. Dicha municipalidad no cuenta con las estrategias adecuadas para realiza un buen recaudo de tributación ya que no cuenta con personal adecuado, no cuenta con computadoras óptimas para el trabajo, los gastos en el área son superiores a la recaudación tributaria, esperan el presupuesto del Estado, toda la red de la municipalidad es lenta. Todo esto hace que sea necesario crear un Servicio de Administración Tributaria para poder fortalecer el cobro de los tributos a los ciudadanos de la ciudad de Huaraz. Aquí hacen mención a que el municipio de Huaraz no cuenta con las estrategias correctas para poder establecer una buena administración en cuanto al modo de recaudar tributos; asimismo, el personal del área no cuenta con capacitaciones y, por último, la municipalidad siempre espera el presupuesto que el Estado le otorga.

Quispe y Gonzalo (2017) analizó la relación entre tributos y recaudo tributario del municipio de Castrovirreyna; para dicha investigación la metodología fue correlacional, inductivo, deductivo, analítico, se recurrió a la técnica de la observación, se revisó la parte teórica de los tributos y el recaudo tributario en el municipio de Castrovirreyna y la encuesta. Dando como resultado que hay una relación significativa de 0.05 entre ambas variables tributos municipales y recaudación.

Local

Arriola y García (2014) en su estudio tuvo como objetivo ver si existe relación entre amnistía de tributos en el impuesto predial y la morosidad en el municipio de Lambayeque. Como resultado se obtuvo que otorgar amnistía en el impuesto predial a corto plazo es beneficioso ya que genera que los contribuyentes paguen sus impuestos prediales; pero, a largo plazo resultó que no es beneficioso ya que los contribuyentes dejaron de pagar el impuesto predial que les correspondía y generaban un alto índice de morosidad. Los autores exponen que la amnistía funciona a corto plazo y que deben de incentivar por medio de capacitaciones periódicas a los ciudadanos para que tengan conocimiento de que tienen la obligación de pagar sus tributos e impuestos.

Paredes y Doralise (2014) en su estudio hace referencia que los cambios de la Ley de Impuesto a la Renta D.L. 1120 deben ser informados oportunamente ya sea por medio de capacitaciones a los contribuyentes, asimismo, el regulador tributario debe informar en su página web los cambios normativos que puedan existir en la Ley de Impuesto a la Renta; también, colocar en su página web preguntas frecuentes sobre el tema; igualmente, en el colegio de contadores debería haber jornadas y capacitaciones para los contadores para que puedan hacer el ingreso correcto de las declaraciones.

Porras y Ripalda (2016) en su estudio tuvo como objetivo analizar los Instrumentos Legales utilizados por el departamento de rentas y su relación con la recaudación tributaria del municipio de La Victoria. Se puede apreciar que los instrumentos legales de recaudo no se emplean eficientemente al momento del cobro de los tributos; asimismo, los instrumentos legales coactivos, tampoco, se hacen uso adecuado ya que los ejecutores coactivos se ven limitados al momento de realizar los cobros tributarios respectivos al ciudadano. Los autores mencionan que los instrumentos legales de recaudo y coactivo no se utilizan de la forma adecuada por parte de los funcionarios de la municipalidad y es necesario que tengan capacitaciones de las mismas para que puedan realizar un mejor trabajo y a la vez tengan un mejor sistema de cobranzas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión administrativa

Administración es la planificación, organización, dirección y control de los bienes de una empresa en donde se busca minimizar los gastos y obtener beneficios ya sea socialmente y financieramente de acuerdo a los objetivos trazados por la empresa (Manrique, 2014).

Gestión (2017) señala que es la manera cómo se utiliza los bienes para lograr las metas trazadas por la empresa. Asimismo, menciones que es la forma en cómo un administrador logre mantener a flote la empresa mediante estrategias o un plan operativo anual.

1.3.2. Gestión de administración pública

Esta gestión fortalece y desarrolla toda la capacidad del servicio público administrativo en todos los órganos del Estado por medio de normas, reglamentos y procedimientos de acuerdo a la administración pública de Perú con el fin de que el trabajo de los colaboradores sea el óptimo y a la vez exista un sistema adecuado. Entre los procedimientos para un buen servicio tenemos:

- a) Concientizar tributariamente: Crear cursos sobre políticas tributarias dirigidos a los alcaldes, consejeros, personal del área administrativo, realizar capacitaciones tributarias para los ciudadanos y realizar anuncios televisivos de concientización tributaria
- b) Crear confianza en el contribuyente · Difusión en medios de comunicación, elaborar boletines, difundir de qué manera se está utilizando sus impuestos, realizar reuniones periódicas con representantes de la población para informarles sobre los ingresos y sus destinos.

1.3.3. Características de la gestión administrativa

Las gestiones administrativas tienen una variedad de características, iniciando por las particulares que la diferencian de otras como la universalidad, pues se aplica en todo organismo existente, sea local, nacional o internacional; el propósito, que es el conocimiento administrativo mediante el cual se logra que se haga el trabajo; la unidad temporal, pues integra las etapas o fases que se aplican de manera sinérgica; la jerarquía, que permite un ejercicio de gobierno en todos los niveles; la interdisciplina, que relaciona conocimientos para lograr una eficiencia y eficacia adecuada; el valor instrumental, que es el medio por el cual se alcanzan resultados prácticos; y, finalmente, la flexibilidad, vislumbra un gran desarrollo para cumplir las expectativas de la organización.

De acuerdo a Chiavenato (2009), las gestiones en la parte administrativa son un todo de los procesos administrativos, eso vale decir, la planificación, la organización, la dirección y el control son la base de la gestión administrativa y que funcionan de manera interrelacionada con la finalidad de cumplir una actividad o proyecto; por tanto, en ese panorama, la parte gerencial

es la responsable de tomar acciones adecuadas en el momento preciso con el fin de lograr los objetivos de la empresa y llevarla al éxito.

Así mismo, De los Ríos (2017) considera que la gestión administrativa es un proceso de forma continua e inseparable que se gestionan de manera simultánea; así mismo, el cumplimiento de una etapa lleva a la otra, por lo tanto, puede analizarse y describirse como la ejecución de las funciones administrativas contempladas como un todo dentro de la organización.

Díaz (2016) definen la gestión administrativa como las funciones de planear, organizar, integrar personal y controlar; por tanto, se utiliza en toda la interna de la empresa y en todos los niveles. Las funciones van a depender de acuerdo al tipo de organización (pública o privada) y los recursos que este disponga con el fin de abarcar actividades que puedan cumplirse y se gestionen de manera que se logre la productividad.

Por su lado Pérez (2015) la describe como la asociación de objetivos que se buscan su cumplimiento a través de los procesos administrativos dentro de la organización y que las acciones que se ejecuten van a dar cumplimiento a los objetivos trazados en una línea de tiempo.

1.3.4. Dimensiones de la gestión administrativa

a. Planificación

Chiavenato (2009) la define como la anticipación a las actividades anticipadas donde se sientan las bases de los objetivos los cuales se pretenden alcanzar y establecer los recursos para ello: además, se detallan los planes para alcanzarlos de la mejor manera posible. Es una etapa muy importante pues es la partida de la gestión administrativa que establece los parámetros que se pretenden cumplir. Asimismo, la planeación es un orientador de lo que se desea obtener como resultado y se pueda diagnosticar para poder elegir las opciones favorables.

b. Organización

De acuerdo a Chiavenato (2009), la organización consta de acciones que se realizan satisfactoriamente para lograr los objetivos trazados; vale decir, se estructura la organización en áreas o departamentos de trabajo donde se distribuyen a los

colaboradores especializados para que cumplan con las funciones y responsabilidades específicas de cada área.

c. Dirección

La dirección se relaciona directamente con el lado de las personas, a quienes una vez asignados en su puesto de trabajo y con las funciones establecidas se les capacita, guía y motiva para que puedan alcanzar los resultados que se espera de ellos. Es por eso que los directivos de una empresa deben de ser líderes y tener la capacidad y facilidad de comunicación con sus subordinados para lograr un buen clima laboral y por ende un buen desempeño de los trabajadores (Chiavenato, 2009).

d. Control

El control es parte importante de la fase de la gestión en la administración, según Chiavenato (2009) el objetivo es asegurar que los resultados que han sido planificados, organizados para su puesta en marcha y dirigidos para la consecución del logro se cumplan lo más posible. La principal función del Control es ver si las actividades que se están realizando dentro de la empresa o en una determinada área está cumpliendo con los objetivos y metas trazadas por la organización o ver si se realizan mejoras o cambios de las mismas.

Toda organización debería tener un sistema para controlar el cumplimiento de las actividades, además, ésta debe ser periódica de manera que no se llegue al final sabiendo cuáles podrían ser los aciertos o los errores.

1.4. **Formulación del problema**

¿Qué estrategias de gestión administrativa pueden aplicarse en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018?

1.5. **Justificación e importancia del estudio**

El presente estudio se realizó con la finalidad de mejorar el recaudo tributario en el municipio y comprobar si el Área de Rentas de la entidad realizó una buena política de cobranza de arbitrios y tributos municipales, haciendo su recaudación eficiente logrando un incremento

en la economía y haciendo sostenible el desarrollo local y hacer eficiente la gestión Municipal. Además, que permite conocer las carencias existentes al momento de realizar el cobro de impuestos; por ello es urgente establecer, implementar y ejecutar estrategias a nivel administrativo en la Municipalidad para que sea sostenible en el tiempo y pueda haber una mejora en la gestión.

Es importante tener en cuenta que los aportes de esta investigación van contribuir a la toma de decisiones en las próximas gestiones administrativas de los municipios provinciales y distritales, así como se plantearán recomendaciones que aportarán a futuros estudios y realizar propuestas de mejora en las políticas de recaudación, realizar mejoras en los servicios públicos, proyectos de inversión, etc. para que los ciudadanos de Utcubamba tengan una mejor calidad de vida. Asimismo, este estudio se justifica porque será para beneficio de toda la población de Utcubamba; igualmente, ayudará a los ciudadanos a tomar conciencia al momento de pagar sus tributos e impuestos y mejorar los niveles de recaudación de otros municipios que tienen el mismo problema.

1.6. **Hipótesis**

H1: Las estrategias de gestión administrativa pueden aplicarse en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018.

1.7. **Objetivos**

Objetivo general

Definir estrategias de gestión administrativa que pueden aplicarse en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018.

Objetivos específicos

- Definir estrategias de planeación para la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018
- Establecer estrategias organización para la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018

- Proponer estrategias dirección para la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018
- Implantar estrategias de control para la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018

1.8. Limitaciones

La principal limitación ha sido encuestar a los trabajadores dentro del horario de oficina por las labores que realizan durante todo el día y que los mantiene ocupados. Por ello se ha tenido que aprovechar las horas de refrigerio o de relax del personal.

II. Materiales y métodos

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Hernández y Baptista (2010) afirman que una investigación de tipo descriptiva permite caracterizar y especificar los hechos, fenómenos, acontecimientos, contextos tal cómo se muestran, desarrollan y son. “Este tipo de investigación tipifica y detalla el perfil de las personas, grupos, hecho, objetos o cualquier otro acontecimiento que sea sujeto a análisis o investigación. La finalidad este tipo de investigación es de recoger información y medir estadísticamente las variables independientes y su efecto en las dependientes”.

Así mismo, es de enfoque mixto pues tiene aplicaciones cuantitativas que usa la recolección y análisis de datos para responder cuestionamientos en base a mediciones numéricas, el conteo y frecuentemente el uso de herramientas estadísticas para saber con exactitud los patrones de comportamiento de una población; así como, el análisis cualitativo que permite entender mejor el problema en todo su contexto (Hernández, 2010, p.36).

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se aplica en el presente trabajo es No Experimental propositivo. Esta investigación es conjunto de procedimientos con la finalidad de solucionar problemas y buscar la relación entre los factores (Hernández y Baptista, 2010).

Para el estudio se propone el diseño de investigación siguiente:

M _____ O

Donde:

M: Muestra conformada por los colaboradores

O: Observación de las variables: Gestión Administrativa

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 174). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común.

La población como objeto de investigación está conformada por 17 colaboradores entre personal nombrado, contratado que laboran en la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

2.2.2. Muestra

El estudio no tiene muestra porque se tomará al total de la población al ser un número pequeño.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Gestión Administrativa	Las funciones administrativas son consideradas como un todo integrado del proceso administrativo, eso vale decir, la planificación, la organización, la dirección y el control son la base de la gestión administrativa (Chiavenato, 2009)	La Gestión Administrativa son procesos que se realiza para poner en marcha algún plan a beneficio	Planificación	Participación	¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?	Encuesta / Cuestionario
				Diagnóstico	¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba? ¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?	
				Objetivos	¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba? ¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?	
			Organización	Organización	¿La conducción de las áreas y oficinas está conforme al organigrama funcional de la Municipalidad?	
				Áreas	¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización	
				Dirección	Motivación	
Capacitación	¿La Municipalidad capacita constantemente al personal?					

Control	Feedback	¿Se ejecuta sistemas de retroalimentación al personal?
	Control interno	¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?
	Evaluación	¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos? ¿Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?

Fuente: Elaboración propia basado en Chiavenato (2009)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. La Encuesta

“La encuesta es una herramienta que usa como instrumento de recolección de datos al cuestionario, que, a su vez, es un conjunto de preguntas diseñadas para generar datos necesarios y que funciona de manera estandarizada para integrar datos. Por esta razón, es cuestionario es en definitiva un conjunto de preguntas que buscan medir la variable en estudio”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.197).

Las escalas que miden a las encuestas están definidas en cinco puntos, de los cuales se miden en: muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5).

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para el procedimiento de análisis de datos se utilizó la herramienta de software estadístico Excel versión 16, el cual se trabajó para los gráficos de barras que serán interpretados de acuerdo con la obtención de los resultados estadísticos.

III. Resultados

3.1. Tablas y figuras

Tabla 2

¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	9	53%
Casi Siempre	8	47%
TOTAL	17	100%

Fuente: *Elaboración propia*

¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?

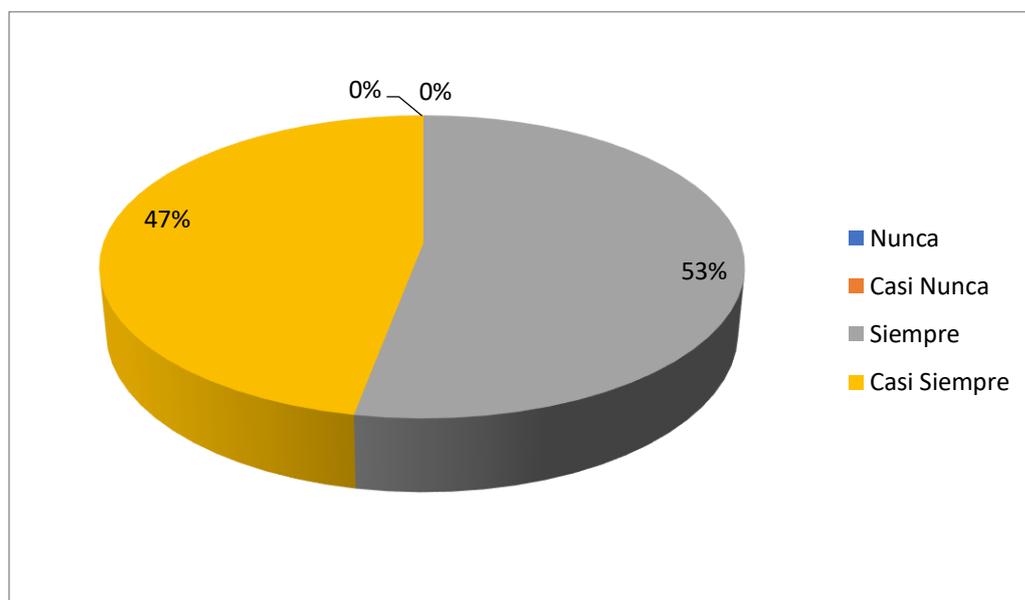


Figura 1. Participación de funcionarios

Del total de los encuestados, el 53% señalan que “Siempre” participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas y el 47% indican que “Casi Siempre” participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas.

Tabla 3

¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	9	53%
Siempre	8	47%
Casi Siempre	0	0
TOTAL	17	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?

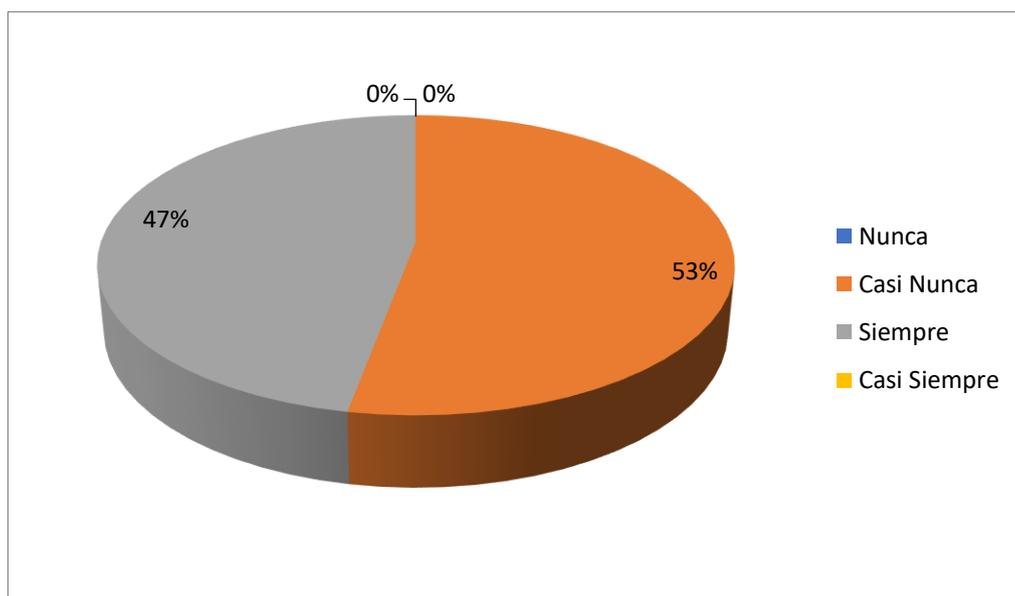


Figura 2. Diagnóstico periódico de morosidad

Del total de los encuestados, el 53% señalan que “Casi Nunca” se realizan diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba y el 47% indican que “Siempre” se realizan diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Tabla 4

¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	9	53%
Siempre	8	47%
Casi Siempre	0	0
TOTAL	17	100%

Fuente: *Elaboración propia*

¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?

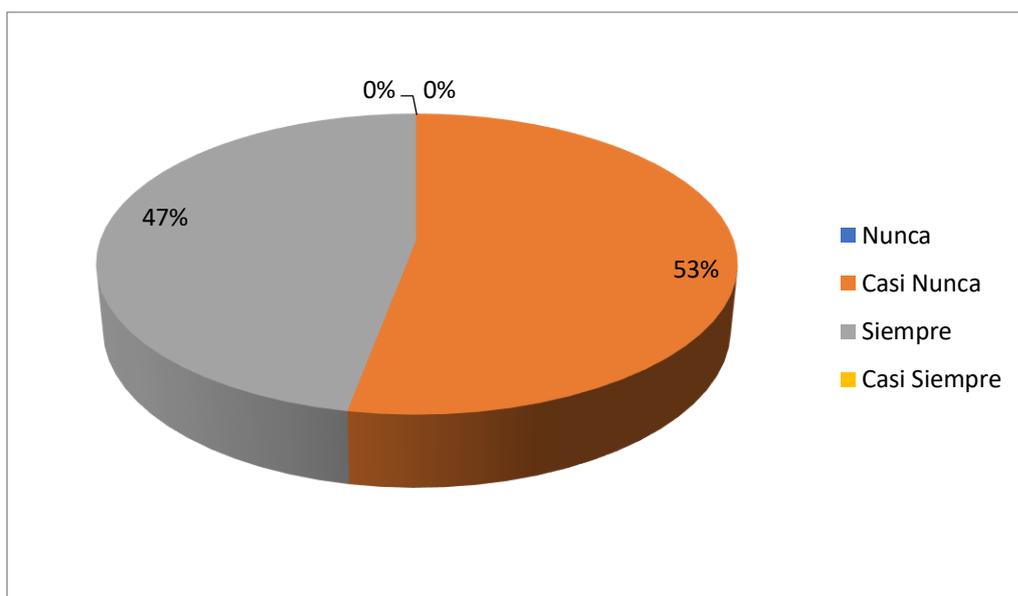


Figura 3. Diagnóstico de la situación de la Municipalidad

Del total de los encuestados, el 53% indican que “Casi Nunca” se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba y el 47% indican que “Siempre” se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Tabla 5

¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	9	53%
Casi Siempre	8	47%
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?

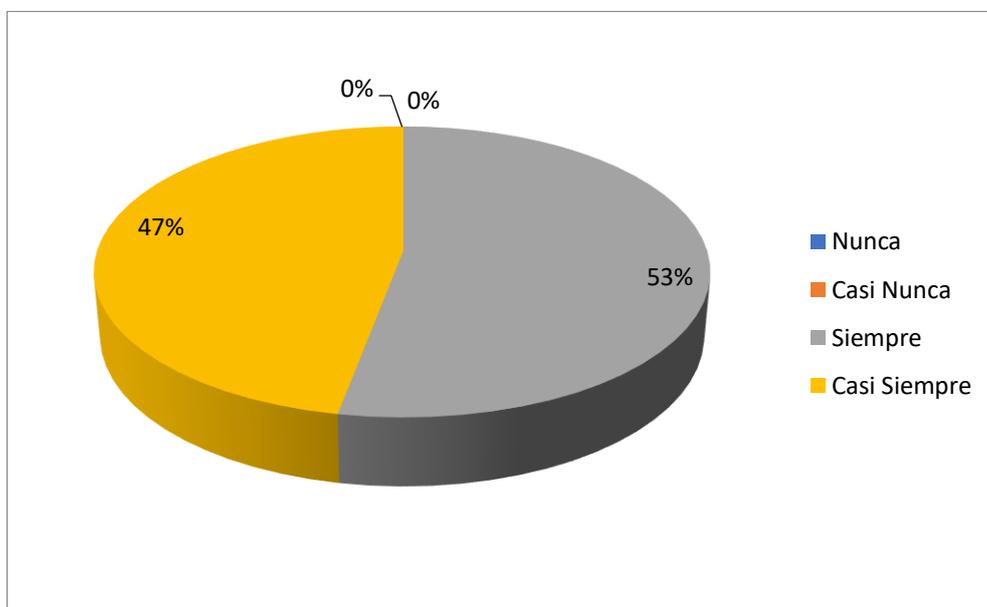


Figura 4. Claridad de los objetivos y metas

Del total de los encuestados, el 53% señalan que “Siempre” en el Proyecto Institucional se define con claridad los objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba y el 47% indican que “casi Siempre” en el Proyecto Institucional se define con claridad los objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba.

Tabla 6

¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	3	18%
Siempre	10	59%
Casi Siempre	4	24%
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la
Municipalidad de Utcubamba?

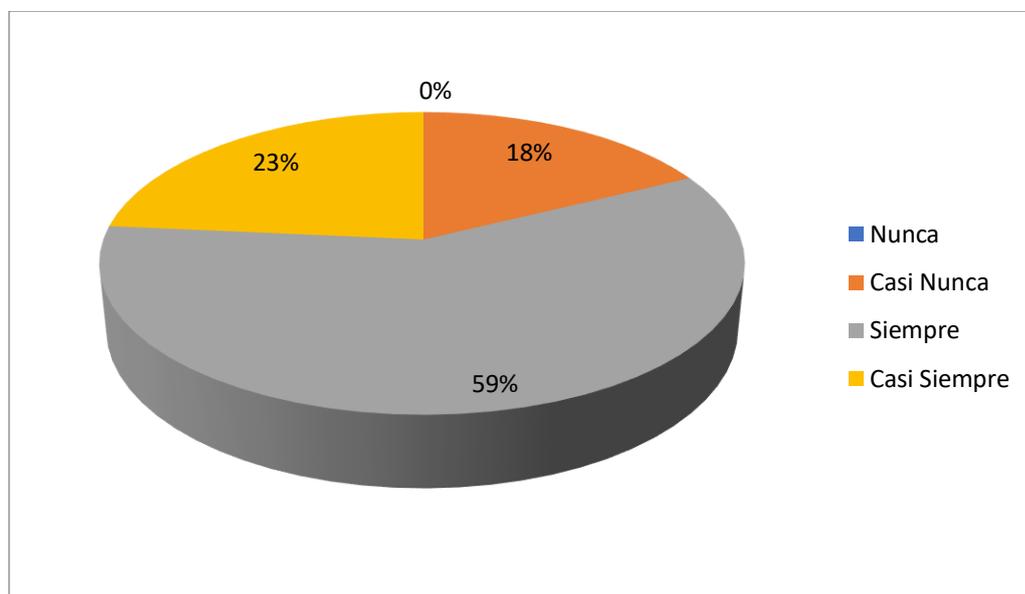


Figura 5. Organización interna del trabajo

Del total de los encuestados, el 59% señalan que “Siempre” es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba, el 23% indican que “Casi Siempre” es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba y el 18% refieren que “Casi Nunca” es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba.

Tabla 7

¿La conducción de las áreas y oficinas está conforme al organigrama funcional de la Municipalidad?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	9	53%
Casi Siempre	8	47%
TOTAL	17	100%

Fuente: *Elaboración propia*

¿La conducción de las áreas y oficinas está conforme al organigrama funcional de la
Municipalidad?

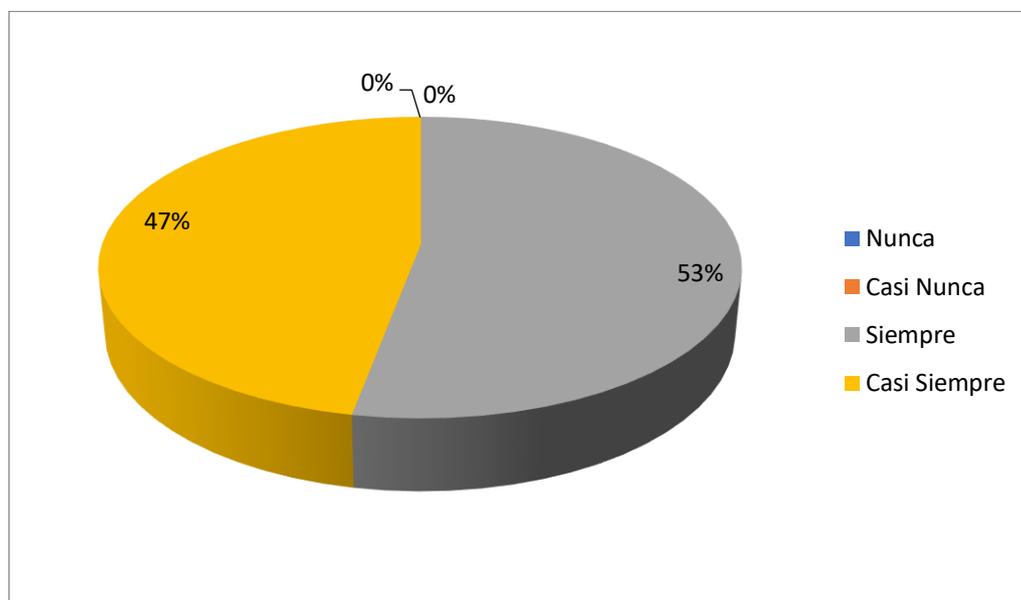


Figura 6. Conducción de las áreas y oficinas

Del total de los encuestados, el 53% señalan que “Siempre” la forma cómo conducen las áreas en la municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional y el 47% indican que “Casi Siempre” la forma cómo conducen las áreas en la municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional.

Tabla 8

¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	12	71%
Siempre	0	0
Casi Siempre	5	29%
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización?

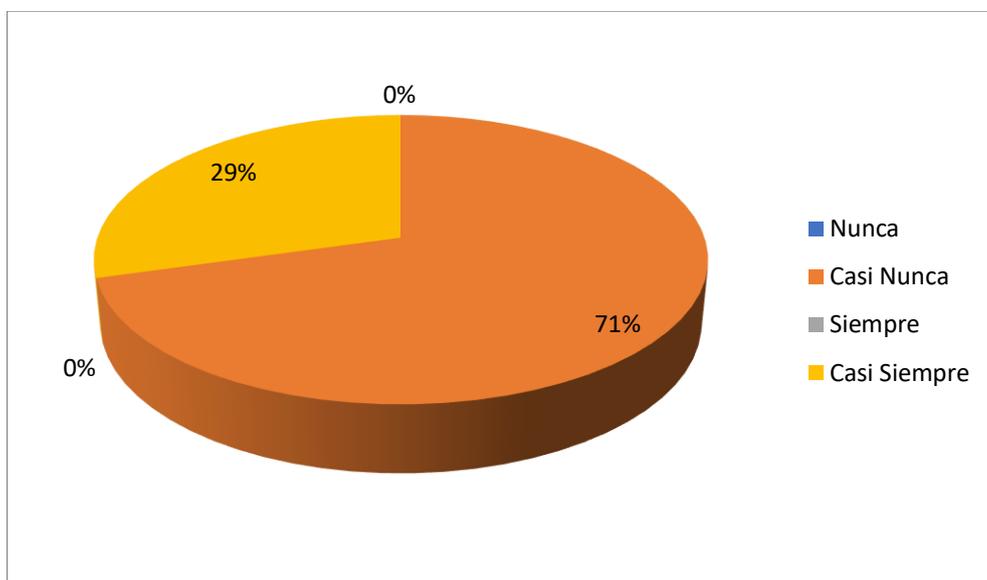


Figura 7. Organización del área

Según los resultados, el 71% de los encuestados considera que el área de rentas no se organiza y difícilmente coordina los procesos de recaudación. Un 29% dijo que casi siempre.

Tabla 9

¿La Municipalidad tiene sistemas de motivación para el personal?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	7	41%
Siempre	7	41%
Casi Siempre	3	18%
TOTAL	17	100%%

Fuente: *Elaboración propia*

¿La Municipalidad tiene sistemas de motivación para el personal?

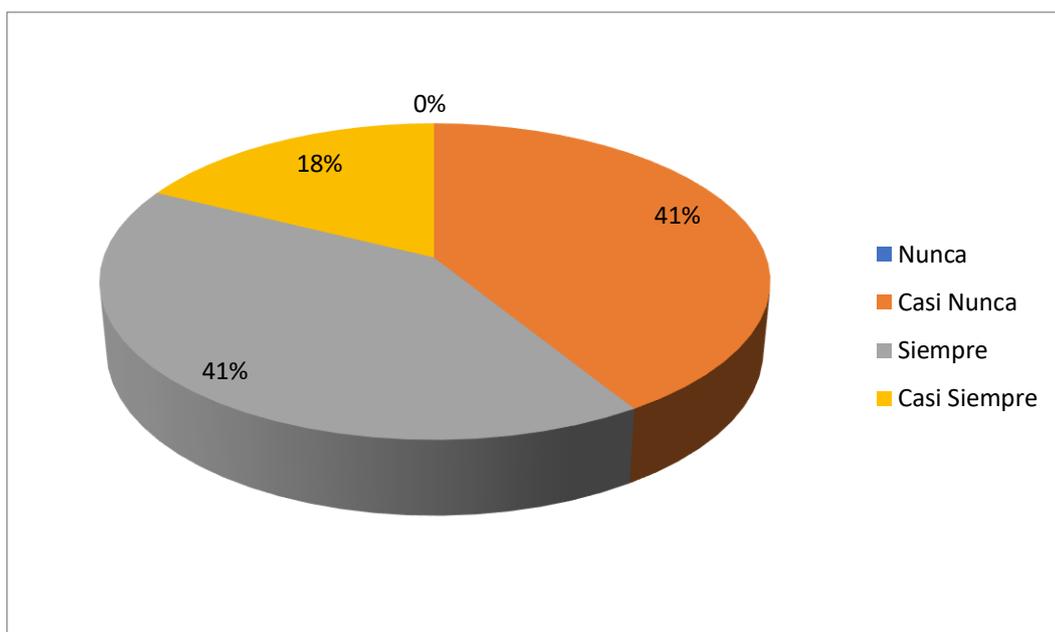


Figura 8. Sistemas de motivación para el personal

Del total de los encuestados, el 41% señalan que “Siempre” y “Casi Nunca”, respectivamente, la entidad municipal tiene sistemas motivacionales para los colaboradores; el 18% indicó que “Casi Siempre” el municipio presenta elementos motivacionales.

Tabla 10

¿La Municipalidad capacita constantemente al personal?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	4	24%
Siempre	9	53%
Casi Siempre	4	24%
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

¿La Municipalidad capacita constantemente al personal?

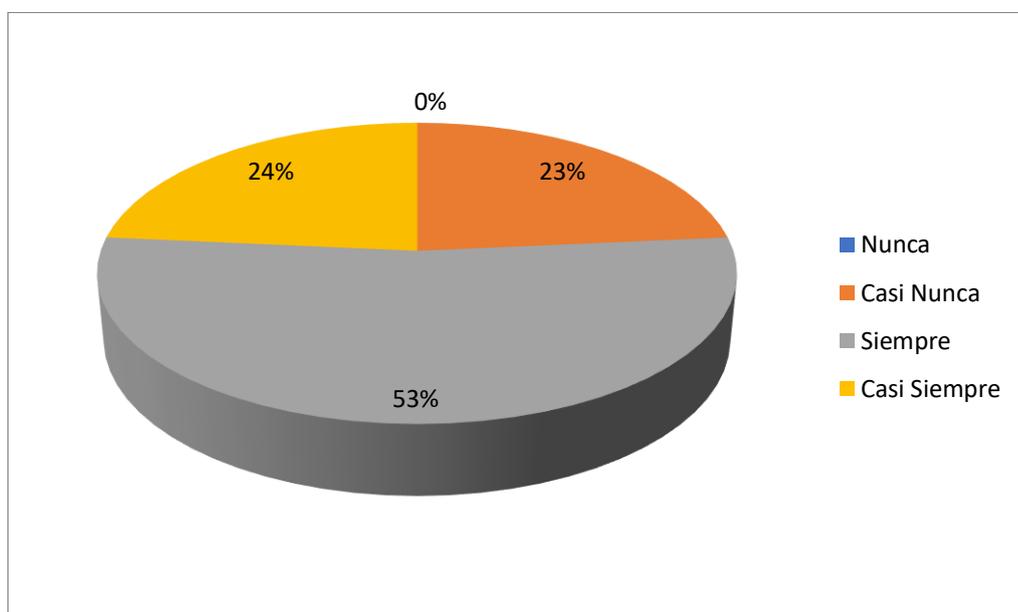


Figura 9. Capacitación al personal

Del total de los encuestados el 53% señalan que “Siempre” se realiza una capacitación periódica de los trabajadores, el 24% indican que “Casi Siempre” y el 23% refieren que “Casi Nunca” se realizan planes de capacitación al personal.

Tabla 11

¿Se ejecuta sistemas de retroalimentación al personal?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	3	18%
Siempre	7	41%
Casi Siempre	7	41%
TOTAL	17	100%

Fuente: *Elaboración propia*

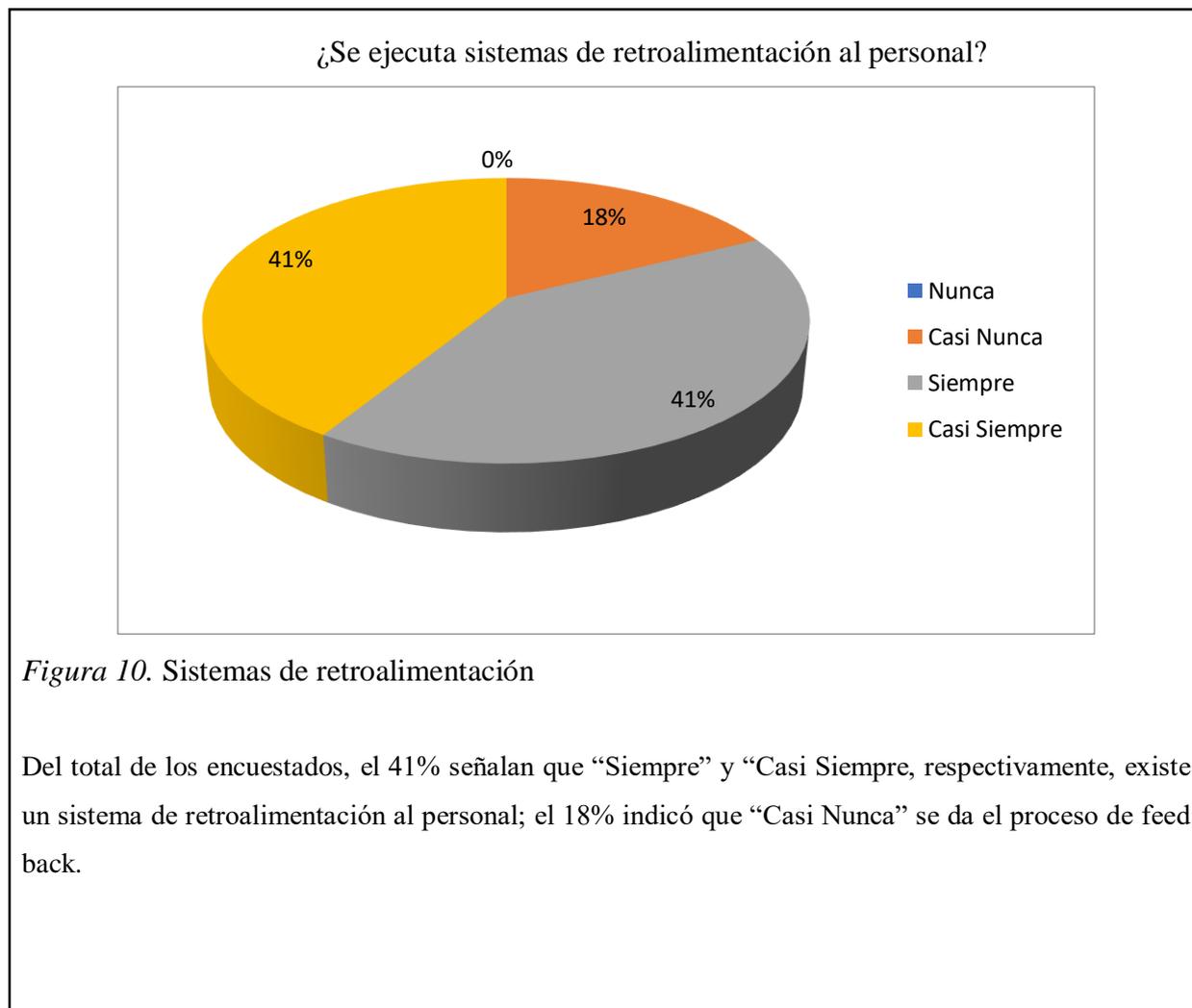


Tabla 12

¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	12	71%
Casi Siempre	5	29%
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?

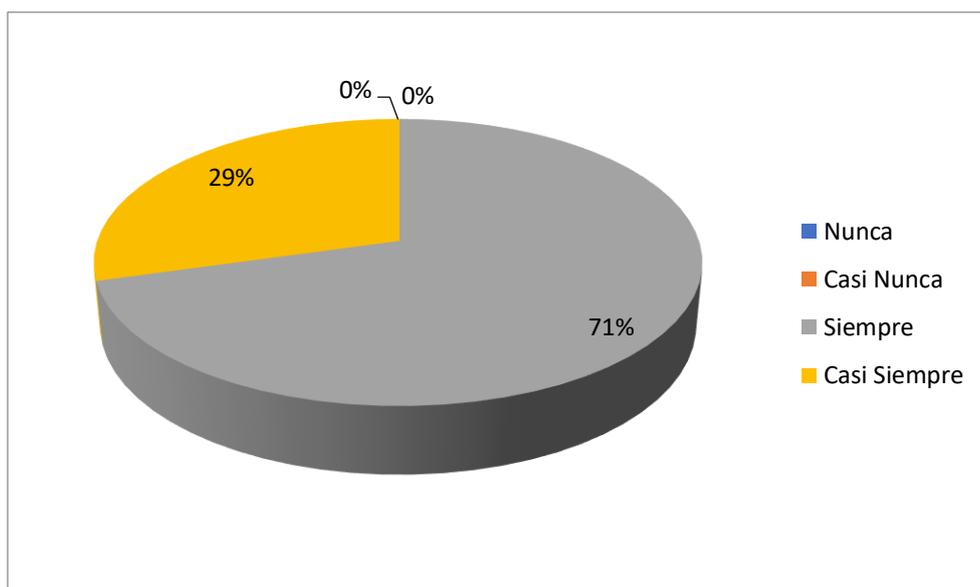


Figura 11. Sistema de control interno de los servicios

Del total de los encuestados, el 71% señalan que siempre hay un sistema de control proporcionado a la ciudadanía; y el 29% indicó que “Casi Siempre” se da este proceso.

Tabla 13

¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	12	71%
Casi Siempre	5	29%
TOTAL	17	100%

Fuente: *Elaboración propia*

¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos?

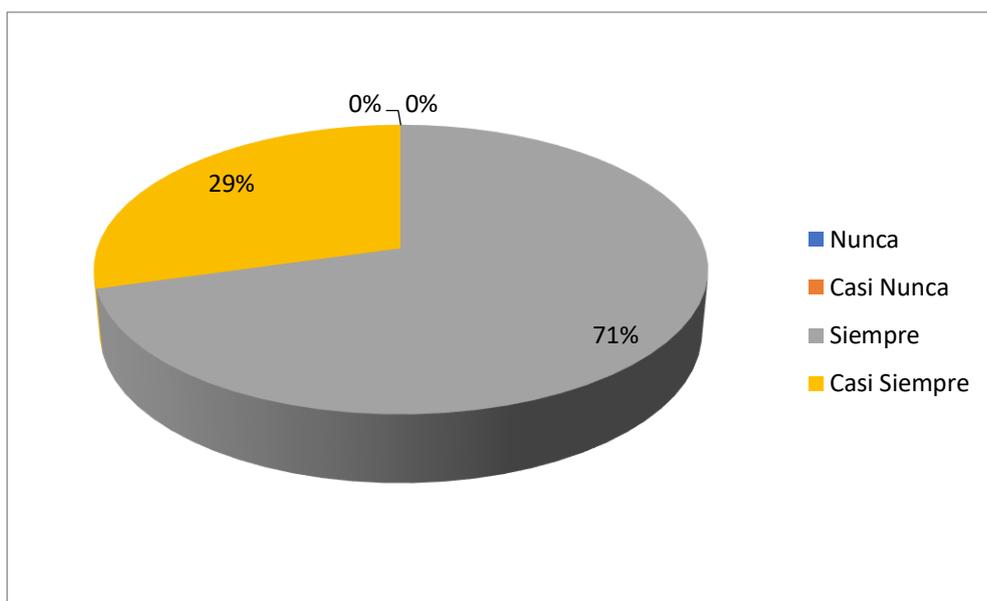


Figura 12. Evaluación periódica de los objetivos

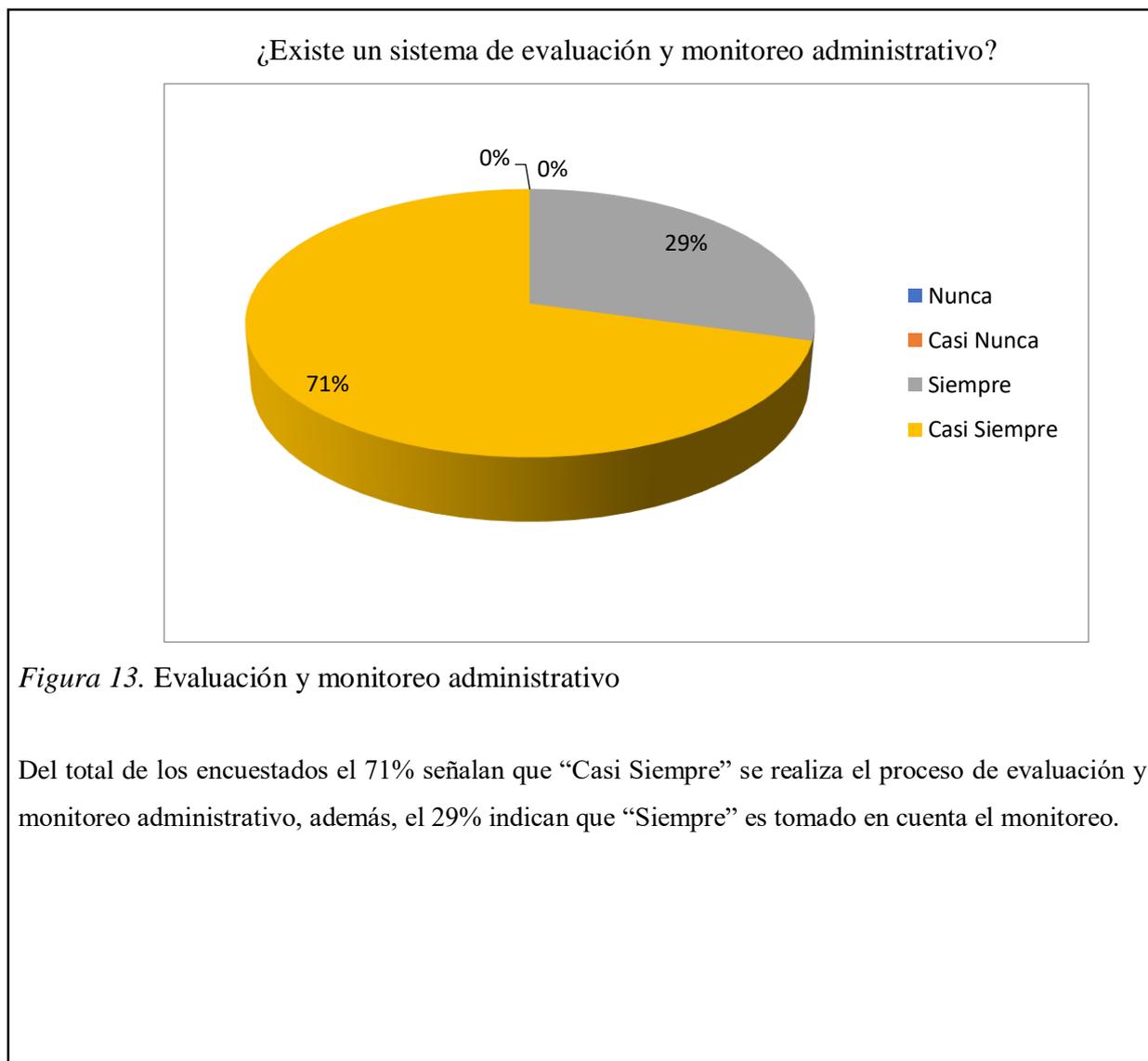
Del total de los encuestados, el 71% señalan que “Siempre” se hacen evaluaciones periódicas de los objetivos y, además, el 29% indicó que “Casi Siempre” esta evaluación está preparada por etapas y de manera periódica.

Tabla 14

¿Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	5	29%
Casi Siempre	12	71%
TOTAL	17	100%

Fuente: *Elaboración propia*



IV. Discusión

La presente investigación se ha centrado en el análisis de la gestión administrativa para la Municipalidad de Utcubamba, de acuerdo a los resultados obtenidos, se establece la siguiente discusión.

La gestión administrativa, constituye la forma cómo se usan de manera adecuada los recursos disponibles para el logro de los objetivos que se han definido y que se incluyen los elementos de planificar, organizar, direccionar y controlar en una planificación estratégica y la programación operativa anual de la empresa.

La Municipalidad de Utcubamba, tiene algunas limitaciones en la gestión administrativa, uno de los principales identificados es la escasa participación de los funcionarios no siempre están en las sesiones para proponer y ejecutar los planes, no se ha realizado un diagnóstico de la situación de la Municipalidad y el proyecto institucional no siempre se define con claridad los objetivos y metas. Ante tal hecho, Pérez (2014) define la gestión como un proceso a través del cual se formulan y definen los objetivos y metas trazadas por la empresa y se realizan análisis para medir estadísticamente los resultados con la finalidad de guiar el accionar y mejorar la eficacia de la empresa. Además, en lo hallado por el autor, se muestra la importancia de no solo la planificación sino la ejecución de lo trazado.

Sobre la fase de la organización, la gestión administrativa de la Municipalidad tiene ciertamente una eficiencia sólo en algunos puntos de trabajo, si bien los objetivos trazados provienen de un plan nacional, cada ente municipal tiene la misión de organizar el trabajo con las personas y áreas correspondientes. En este contexto la etapa funciona muy parejo en sus actividades, se respetan las jerarquías y los niveles organizacionales. En ese sentido Manrique (2014), corrobora este resultado con su estudio, pues entidades estatales cumplen una función importante en esta etapa, pues al ser un órgano perteneciente al estado, las reglas están dadas como en el caso de los organigramas, tipos de áreas o funciones definidas.

Frente a los resultados de la etapa de Dirección, tanto la motivación como la retroalimentación han obtenido puntuaciones medias a bajas, esto se debe a que sólo la capacitación se ejecuta como parte del plan de desarrollo de la institución, pero, en caso de los elementos motivacionales, éstos no se dan de ninguna forma; por otro lado, la retroalimentación no se lleva a cabo en ninguna de las áreas del municipio, entendiéndose entonces que esta falencia se debe a que no hay un interés profundo por desarrollar al colaborador, que en muchos casos, al estar en una situación de nombramiento, descuida la exigencia a la institución de que lo fortalezca en sus conocimientos y por el contrario, evita acciones que le demanden hacer fuera de su horario de trabajo. En este mismo contexto, Delgado (2015) en su investigación concluye que el principal descuido en la entidad pública es la parte de la motivación al personal, se descuida el desarrollo de las personas y sólo se limitan a disponer de cursos de capacitación y preparación que, no son completos si no se hace un seguimiento del desarrollo de las personas y los recursos que necesitan para ser mejores trabajadores.

Y, por último, en la etapa de control, los resultados mostraron de manera alarmante que casi nunca se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos (24%), el sistema de evaluación y monitoreo administrativo solo se rige a cumplir las normas legales, y la supervisión que se ejerce tiene más un carácter coercitivo con los trabajadores que de apoyo a la mejora de sus actividades. Ante esto, Quispe y Gonzalo (2017) encontraron que en las entidades municipales prevalece más el control interno que la evaluación de actividades, esto debido a que se deben dar explicaciones sobre las acciones que se planifican y se miden en un determinado periodo. Por lo tanto, las entidades municipales suelen tener esa característica por lo general.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Según los resultados, en la etapa de planificación se ha detectado ciertas deficiencias en la participación de los trabajadores en definir acciones para ciertos periodos de trabajo, no un involucramiento masivo y sólo se contentan con seguir las reglas de la entidad municipal. Además, que no se ha hecho hace tiempo algún diagnóstico de la situación deficiente que se tiene en el caso de algunas áreas de trabajo, por el contrario, se ha ido asignando tareas y funciones sin completar las pendientes.

Sobre la organización, las actividades que se realizan tiene un alto grado de eficiencia debido a que la estructura orgánica ya está definida y todos conocen sus funciones dentro de la institución. Lo que sí ha generado cierta preocupación es que en algunas áreas faltan potenciar cosas para que funciones de manera óptima, equipos de cómputo, escritorios, mobiliario, entre otros requieren una urgente atención.

Sobre los resultados de la fase de dirección, el aspecto que se desarrolla de manera óptima (en seguir lo planeado) son las capacitaciones del personal, existe un plan detallado anual pero que pierde interés cada vez más (poca participación). Lo que es preocupante son los sistemas de motivación al personal pues no se entrega de ninguna forma, así como el feed back al personal, no se realiza de ninguna forma luego de las evaluaciones correspondientes.

Y, por último, los sistemas de control funcionan más como un elemento de control interno que de evaluación; es decir, solo hay una preocupación de cuidar los activos de la institución pero no se da ninguna clase de evaluación de manera consistente a los trabajadores; esto en el tiempo puede ser peligroso al no saber la realidad de la institución que se reflejarán en toma de decisiones equivocadas.

5.2. **Recomendaciones**

Sobre la planificación, se requiere modernizar el sistema de trabajo a través de nuevos equipos informáticos, así como software para la data de los contribuyentes y el sistema catastral; esta inversión permitirá actualizar inmediatamente a los contribuyentes por categorías de morosos o no morosos y conocer con exactitud la ubicación del predio que esta afecta al impuesto, conocer su historial como contribuyente, así como otros beneficios.

Para la fase de organización, se recomienda definir el proceso de trámites para ser expuestos de manera visual a los usuarios del municipio, modificar mejor la zonificación para una mejor organización del personal, así como fortalecer el área de reclamos, quejas o recomendaciones que tienen que hacer los ciudadanos o contribuyentes, la finalidad es recoger las sugerencias, expectativas y reclamos de las personas para tomar decisiones más pertinentes sobre ellas.

En lo que respecta la fase de dirección, se recomienda diseñar mejor los planes de capacitación y entrenamiento del personal, para eso se requiere hacer un diagnóstico rápido sobre los requerimientos de capacitación para precisar las dificultades y necesidades que tiene el personal vinculados trabajo y sus funciones que ejercen. Así mismo, elaborar un plan de capacitación y adiestramiento que incluya actualización sobre gestión administrativa, tributación, gestión de cobranza, marco legal tributario, procedimientos, atención a los usuarios, entre otros, debe tener un efecto práctico y voluntario; con ello se podrá contribuir con el mejoramiento del sistema de trabajo de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Una de las principales tareas sobre el control es mejorar la parte de la retroalimentación al personal, buscar la forma de que se convierta en una filosofía de trabajo de los directivos a través de la puesta en marcha de los indicadores de funciones y la forma de autoevaluación de

los trabajadores. Todas estas acciones van a permitir mejorar no solo el desempeño del colaborador, sino que va establecer una forma de administración distinta.

Finalmente, que todas las recomendaciones de estrategias para la mejora de la gestión administrativa, debe estar articulados con el plan de trabajo del municipio.

VI. Referencias

- Araujo, W., & Calvanapon, F. (2016). *Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/374/rodriguez_cr.pdf?sequence=1
- Arriola, P. J., & García, E. E. (2014). *Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2010–2012*. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/176>
- Baltazar. (2016). *La cultura tributaria y su efecto en los ingresos directamente recaudados de La Municipalidad Distrital de Mollebamba 2016*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/331/baltazar_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chigne, P. y. (2014). *Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la municipalidad provincial de lambayeque periodo 2010-2012*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chivenato, I. (2009). *Gestión Del Talento Humano*. Recuperado de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Cortez, G. y. (2015). *Análisis de la Evasión Tributaria del Impuesto a la Renta y su incidencia en los niveles de recaudación en el Cantón Milagro para el periodo 2013-2014*. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- De los Ríos, R. (2017). *Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Delgado, E. (2016). *La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Taricá, 2015*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/998>.
- Díaz, J. y. (2016). *La incidencia de los Gobiernos Local en el Impuesto Predial en el Perú*.

- Gestión. (23 de 01 de 2017). Actualidad empresarial, acciones tomadas de la fiscalización de la SUNAT. *Gestión. Negocios*, pág. 60.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (3ª ed.)*. México: McGraw-Hill
- Manrique, J. (2014). *Administración y comportamiento organizacional*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jorgemanriquechavez/administracin-y-comportamiento-organizacional>
- Ortiz Balaguera, L. G. (2016). *Análisis de la Cultura Tributaria de los contribuyentes en el mercado público del Municipio de Ocaña frente al Impuesto de Industria y Comercio. Colombia*. Recuperado de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1315/1/29515.pdf>.
- Paredes, S., & Doralise, J. (2014). *Análisis de la modificación de la Ley del Impuesto a la Renta Decreto Legislativo N° 1120 sobre los pagos a cuenta para conocer sus efectos tributarios, financieros y contables en los principales contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, 2013*. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/190>.
- Perez, J. (2015). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC.
- Porras, L. V., & Ripalda, G. A. (2016). *Análisis de los Instrumentos Legales Utilizados por el Departamento de Rentas y su Relación con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de la Victoria – 2014*. universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/764/1/T_FloresPorrasLeydy_SanchezRipaldaGustavo.pdf
- Quispe, R. N., & Gonzalo, C. R. (2017). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1330>.
- Rodriguez, R. (2016). *Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016*. Trujillo, Perú, Perú: Universidad César Vallejo.
- Silió, E. (2015). *Los municipios más pobres son los que peor recaudan sus impuestos*. Recuperado de https://elpais.com/ccaa/2015/04/05/madrid/1428244330_548923.html
- Vera, J. R., Cuellar, D. A., & Romero, A. C. (2017). *Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz – Perú 2008-2010*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/lujamesan/tesis-rentas-huaraz>.
- Washco, T. (2015). *Análisis de las Reformas Tributarias e Incidencia en la Recaudación de los principales Impuestos del Ecuador 2009 - 2010*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21566/1/tesis.pdf>

VII. Anexos

7.1. Anexo 01: Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como principal objetivo conocer su opinión sobre la gestión administrativa de la Municipalidad de Utcubamba. Responder sólo una opción de cada uno de los ítems propuestos, donde:

- 1: Muy en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Indiferente
- 4: De acuerdo
- 5: Muy de acuerdo

N°	MOROSIDAD	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?					
2	¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?					
3	¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?					
4	¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?					
5	¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?					

6	¿La conducción de las áreas y oficinas está conforme al organigrama funcional de la Municipalidad?					
7	¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización?					
8	¿La Municipalidad tiene sistemas de motivación para el personal?					
9	¿La Municipalidad capacita constantemente al personal?					
10	¿Se ejecuta sistemas de retroalimentación al personal?					
11	¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?					
12	¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos?					
13	¿Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?					

7.2. Anexo 02: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Qué estrategias de gestión administrativa pueden aplicarse en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018?	<p>General Definir estrategias de gestión administrativa que pueden aplicarse en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Definir estrategias de planeación para la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018 ○ Establecer estrategias organización para la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018 ○ Proponer estrategias dirección para la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018 ○ Implantar estrategias de control para la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018 	H1: Las estrategias de gestión administrativa pueden aplicarse en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018.	Gestión Administrativa	Investigación cuantitativo descriptivo, de corte transversal.	La población está conformada por el total de colaboradores del área de Recaudación que son 17.	Encuesta	Estadística Descriptiva
	DISEÑO			MUESTRA	INSTRUMENTOS		
	No experimental			La muestra está conformada por los 17 colaboradores.	Cuestionario		

7.3. Anexo 03: Validación del instrumento

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 20 de noviembre del 2019

Señor
Mg. Rafael Martel Acosta
Ciudad.

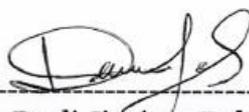
Me dirijo a usted para expresarle un afectuoso saludo y la vez manifestarle que la suscrita es estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estoy trabajando la Investigación: "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA – 2018".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos me permito solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, quedo a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Deyli Jiménez Delgado
DNI N° 71142883

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Rafael Martel Acosta, Magister en Administración de Negocios, Docente adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Deyli Jiménez Delgado, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA – 2018"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 22 de noviembre del 2019



Mg. Rafael Martel Acosta
DNI N° 40701866
Rafael Martel Acosta
Mgtr. Administración de Empresas

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

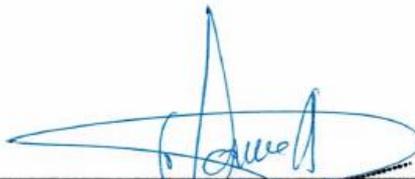
NOMBRE DEL JUEZ	Rafael Martel Acosta
PROFESIÓN	Administrador de empresas
ESPECIALIDAD	Marketing y negocios
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	19
CARGO	Docente
"ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA – 2018"	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	Deyli Jiménez Delgado
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Definir estrategias de gestión administrativa que pueden aplicarse en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018.
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Definir estrategias de planeación para la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018 • Establecer estrategias organización para la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018 • Proponer estrategias dirección para la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018 • Implantar estrategias de control para la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "7A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. ¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?	
6. ¿La conducción de las áreas y oficinas está conforme al organigrama funcional de la Municipalidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cree usted que al optar por un préstamo aumentaría su rentabilidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿La Municipalidad tiene sistemas de motivación para el personal?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿La Municipalidad capacita constantemente al personal?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Se ejecuta sistemas de retroalimentación al personal?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Se realiza una evaluación periódica de	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

los objetivos y resultados estratégicos?	_____
13. ¿Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>13</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	<u>Proceso</u>
3. OBSERVACIONES	<u>_____</u>


 JUEZ - EXPERTO
Rafael Martíel Acosta
 Mgr. Administración de Empresas

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Roberto Andrés Yep Burga, Magister en Contabilidad, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Deyli Jiménez Delgado, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA - 2018"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 21 de noviembre del 2019



Mg. CPC. Roberto Andrés Yep Burga
MAT.: 041-1618
Mg. CPC. Roberto Andrés Yep Burga
DNI N° 16696020

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS: ENCUESTA

NOMBRE DEL JUEZ		
	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	
	CARGO	
ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA - 2018		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Jiménez Delgado, Deyli	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar las estrategias de gestión administrativa, para mejorar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018.	
	ESPECÍFICOS Analizar la recaudación tributaria de los últimos 3 años en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018. Identificar las estrategias de gestión administrativa que se implementan actualmente para la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018. Formular estrategias de gestión administrativa para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
L GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
1. ¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas? a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre	TA() TD()	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>2. ¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿La forma cómo conducen las áreas en la municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿La ciudadanía participa en las actividades de la municipalidad de Utcubamba?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>8. ¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>II. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>	
<p>12. ¿La recaudación de los tributos se realiza de forma eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Los ingresos por recaudación tributaria son usados en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>14. ¿Es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Los trámites de los procedimientos para el pago de los impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Se aplican y desarrollan programas para incrementar la recaudación tributaria?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿El proceso de recaudación tributaria municipal es transparente?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>20. ¿Es clara y útil la información que proporciona la oficina de recaudación tributaria sobre el proceso de pago de impuestos (cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos)?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	--

<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>OBSERVACIONES</p>	



Mg. CPC Roberto Arjiles Yep B., S

MAT.: 041-1618

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, CPC Rigoberto López Cruz, Administrador de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Deyli Jiménez Delgado, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA – 2018"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Bagua Grande, 21 de noviembre del 2019

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA
BAGUA GRANDE

CPC Rigoberto López Cruz
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
C.E.P.L.
MAT. 14426

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CPC Rigoberto López Cruz
PROFESIÓN		CONTABILIDAD
ESPECIALIDAD		CONTABILIDAD GENERAL Y AUDITORIA
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		35
CARGO		ADMINISTRADOR MUNICIPAL
ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA RECAUDACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA - 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	DEYLI JIMENEZ DELGADO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar las estrategias de gestión administrativa, para mejorar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018.	
	ESPECÍFICOS Analizar la recaudación tributaria de los últimos 3 años en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018. Identificar las estrategias de gestión administrativa que se implementan actualmente para la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018. Formular estrategias de gestión administrativa para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

GESTION ADMINISTRATIVA	
<p>1. ¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿La forma cómo conducen las áreas en la municipalidad es adecuada con</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

respecto al organigrama funcional? a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre	_____ _____ _____
7. ¿la ciudadanía participa en las actividades de la municipalidad de Utcubamba? a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía? a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos? a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo? a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización? a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	
12. ¿La recaudación de los tributos se realiza de forma	TA(X) TD()

<p>eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Los ingresos por recaudación tributaria son usados en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>T TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Los trámites de los procedimientos para el pago de los impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?</p> <p>a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

d) Casi siempre	
18. ¿Se aplican y desarrollan programas para incrementar la recaudación tributaria? a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿El proceso de recaudación tributaria municipal es transparente? a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿Es clara y útil la información que proporciona la oficina de recaudación tributaria sobre el proceso de pago de impuestos (cómo, ¿dónde y cuándo pagar los impuestos)? a) Nunca b) Casi Nunca c) Siempre d) Casi siempre	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 13 N° TD 0
2. COMENTARIO GENERALES	PROCEDE
3. OBSERVACIONES	_____


 MUNICIPALIDAD AUTÓNOMA DE BAGUA GRANDE
 C.D. *López Cruz*
 GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 C.C.P.L.
 MAT. 14426

