

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“La gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR: Villanueva Flores, Jonny Jean Piere

ASESOR: Lopez Zumaran, Manuel Abelardo

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70329205

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41273961

Grado/Título: Maestro en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0001-9123-0829

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:30 horas del día 11 del mes de noviembre del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang	(Secretaria)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1018-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO, 2022”**, presentada por el Bachiller, **VILLANUEVA FLORES, Jonny Jean Piere**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **16 (Dieciséis)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **9:27 horas del día 11 del mes de noviembre de 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
SECRETARIA



Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE



Mtra. Diana Huerto Orizano
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Manuel Abelardo Lopez Zumaran, asesor del Programa Académico de Administración de Empresas y designado(a) mediante Resolución N°685 - 2021-D-FCEMP-EAPAE-UDH, del alumno VILLANUEVA FLORES JONNY JEAN PIERE, de la investigación titulada: "LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO- 2022"

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 25%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 25 de noviembre de 2022.





Mg. Manuel A. López Zumarán
DOCENTE - UDH

Manuel Abelardo Lopez Zumaran
DNI N°: 41273961
Código Orcid N.º 0000-0001-9123-0829

La Gestión Administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	12%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%



Mg. Manuel Abelardo Lopez Zumaran

DNI N°: 41273961

Código Orcid N.º 0000-0001-9123-0829

DEDICATÓRIA

Mis padres que son modelos a seguir, mi esposa e hijos que son la fuerza impulsora detrás de mis objetivos y lo que soy hoy.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales.

Formarse para ser profesional y formar parte con principios y valores.

A mi asesor

Mg. Manuel Abelardo López Zumaran, me apoyó con asesoría científica y supervisión durante la realización de mi tesis.

A mí querido amigo

Mg. Alan López López me guio a través de las etapas básicas para realizar mi tesis.

A la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado en especial a la Gerencia de Administración Tributaria

A la oficina de la Gerencia de Administración Tributaria por ayudar a proporcionar información para completar la tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	14
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	15
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	15
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	16
1.6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTE DE INVESTIGACIÓN	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	18
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	20
2.2. BASES TEÓRICAS	21
2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	21
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	27
2.4. VARIABLE	28

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	29
CAPÍTULO III	30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	30
3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	30
3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	31
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.2.1. POBLACIÓN	31
3.2.2. MUESTRA	31
3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
3.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	32
CAPÍTULO IV	34
RESULTADOS	34
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	34
CAPÍTULO V	50
DISCUSIÓN DE RESULTADO	50
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS	50
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Los Sistema de Administración Tributaria generan soluciones innovadoras	22
Tabla 2 Servidores públicos en la Gerencia de Administración Tributaria ...	31
Tabla 3 Servidores públicos en la Gerencia de Administración Tributaria ...	32
Tabla 4 ¿Los objetivos de la G.A.T de la Municipalidad están establecidos claramente y en concordancia con el planeamiento tributario?	34
Tabla 5 ¿Se cuenta con un plan de estrategias tributarias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?	35
Tabla 6 ¿Las políticas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad son compartidas a todos los servidores públicos?	36
Tabla 7 ¿La programación tributaria de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad está establecida en un documento administrativo?	37
Tabla 8 ¿El organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad se encuentra actualizado?	38
Tabla 9 ¿Las tareas se encuentran divididas, de acuerdo con su especialidad de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?	39
Tabla 10 ¿Los manuales administrativos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad se encuentran bien estructurados?	40
Tabla 11 ¿Existe coordinación entre los jefes y servidores públicos en la Gerencia de la Administración Tributaria de la Municipalidad?.....	41
Tabla 12 ¿Se pone en buenas prácticas el liderazgo en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?	42
Tabla 13 ¿Recibe motivación como capacitación y reconocimiento para la mejora de su desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?	43
Tabla 14 ¿Existe comunicación entre los niveles de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?	44
Tabla 15 ¿Se toman decisiones adecuadas en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad, para la atención a los usuarios?.....	45

Tabla 16 ¿Se adoptan acciones correctivas frente a los errores identificados de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?.....	46
Tabla 17 ¿Existe un control adecuado en el sistema de información tributario de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?.....	47
Tabla 18 ¿Se actualizan los reportes e informes de los contribuyentes al sistema de rentas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?	48
Tabla 19 ¿Existe una supervisión y control constante de los contribuyentes morosos en el sistema de rentas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Objetivos de la Gerencia de Administración Tributaria	34
Figura 2 Estratégias de la Gerencia de Administración Tributaria	35
Figura 3 Políticas de la Gerencia de Administración Tributaria.....	36
Figura 4 Programas de la Gerencia de Administración Tributaria.....	37
Figura 5 Organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria	38
Figura 6 Especialización de la Gerencia de Administración Tributaria	39
Figura 7 Manuales de la Gerencia de Administración Tributaria.....	40
Figura 8 Coordinación de la Gerencia de Administración Tributaria	41
Figura 9 Liderazgo de la Gerencia de Administración Tributaria	42
Figura 10 Motivación de la Gerencia de Administración Tributaria	43
Figura 11 Comunicación de la Gerencia de Administración Tributaria	44
Figura 12 Toma de decisiones en la Gerencia de Administración Tributaria	45
Figura 13 Acciones correctivas en la Gerencia de Administración Tributaria	46
Figura 14 Sistema de información en la Gerencia de Administración Tributaria.....	47
Figura 15 Reportes e informes en la Gerencia de Administración Tributaria	48
Figura 16 Supervisión en la Gerencia de Administración Tributaria	49

RESUMEN

El objetivo principal del estudio fue analizar cómo es la gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. En este estudio se analizaron cuatro dimensiones: planificación, organización, liderazgo y control. Por otro lado, este tipo de estudio se aplicó con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 20 servidores públicos que se dedican a la gestión de la administración tributaria. Además, utilizamos un método de encuesta que consta de 16 ítems.

Los resultados obtenidos en la oficina de administración tributaria del municipio de Leoncio Prado concluyeron que el 65,0% de los servidores públicos indicaron que en la oficina de administración tributaria se pueden fijar objetivos, mientras que la dimensión de la planeación que el 65.0 % de los servidores públicos señalaron que a veces establecieron planes estratégicos tributarios en la oficina de rentas, luego la dimensión de la organización que le 60.0 % de los servidores públicos indicaron que nunca el organigrama se encuentra actualizado, también la dimensión de la dirección que el 80.0 % de los servidores públicos manifestaron que a veces reciben motivaciones como: capacitación y reconocimientos en el trabajo y finalmente, la dimensión de control que el 70.0 % de los servidores públicos señalaron que a veces existe un control en el sistema de información tributaria.

Palabras claves: gestión administrativa, planeación, organización, dirección, control.

ABSTRACT

The main objective of the research was to analyze what the administrative management is like in the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Leoncio Prado, 2022. In this research, 4 dimensions were analyzed, such as: planning, organization, direction and control. On the other hand, the type of research was applied, with a quantitative approach, under a descriptive level and non-experimental design. The sample consisted of 20 public servants who work in the Tax Administration Management. Also, we worked with the technique that was the survey made up of 16 items.

The results obtained in the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Leoncio Prado, reached the conclusions that 50.0% of public servants manifest administrative management is sometimes applied, while the planning dimension was considered the indicator of objectives that 65.0% of public servants indicated that they sometimes established objectives in tax planning, then the dimension of the organization was taken from the organization chart indicator that 60.0% of public servants indicated that the organization chart was never found updated, the direction dimension was also considered the indicator of motivation that 80.0% of public servants stated they sometimes receive motivations such as: training and recognition at work and finally, the control dimension was taken as the indicator of tax information system that 70.0% of public servants indicated sometimes there is a control in the tax information system.

Keywords: administrative management, planning, organization, direction, control.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis lleva como título “la gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022”.

En el capítulo 1, describió la pregunta de investigación general y específico, objetivos de estudio, razones del estudio, limitaciones del estudio y la viabilidad del estudio.

En el Capítulo 2: el marco teórico abarca antecedentes de investigación, fundamentos teóricos, definiciones conceptuales y matrices de variables operacionalizadas.

En el Capítulo 3, propusimos tipos de investigación, enfoques, niveles de investigación y diseños de investigación, y decidimos sobre la gestión administrativa. Las poblaciones y las muestras aleatorias, por otro lado, representan resultados que se han identificado y logrado en relación con el tema de la encuesta y los instrumentos utilizados en el cuestionario.

Capítulo 4: Los resultados fueron procesados en tablas y figuras para su posterior análisis.

En el Capítulo 5 se desarrolló una discusión de los resultados y se presentaron en detalle los resultados obtenidos en el estudio.

Finalmente, se obtuvieron conclusiones y recomendaciones del Departamento de Gestión Financiera de la Municipalidad de Leoncio Prado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto latinoamericano, la gestión administrativa requiere una buena toma de decisiones para que una empresa ingrese y permanezca en un mercado competitivo. Los representantes de la organización están comprometidos con los vertiginosos cambios que se nos ofrecen, y están equipados con la última tecnología y él debe ser un líder colaborativo. La gestión empresarial está garantizada para impulsar la solvencia y el potencial de crecimiento (Salguero y García, 2018).

Las autoridades públicas no solo tienen un bajo nivel de preparación del personal para desempeñar su trabajo, sino también una inadecuada atención a los vecinos y un nivel de resolución de solicitudes que en general representan las necesidades básicas de la comunidad, así como estructuras organizacionales inadecuadas, que perjudican el desarrollo de la institución como limitados talentos humanos, perfiles, funciones o responsabilidades, no están establecidas para permitir la optimización del trabajo dentro de la institución (Ramírez, *et al.*, 2019).

En el contexto nacional, a medida que el Ministerio de Economía y Finanzas desarrolla programas de incentivos, algunos municipios devuelven anualmente un porcentaje significativo del presupuesto asignado para la ejecución de sus proyectos planificados, haciéndolos eficientes, lo que demuestra que no se está ejecutando la administración. Mejorar la gestión administrativa a nivel nacional (Bautista y Delgado, 2020).

De igual forma, el Perú debe tener como prioridad el fortalecimiento de las capacidades administrativas de los gobiernos locales y las administraciones públicas como mecanismo para facilitar la provisión de capacidad técnica y recursos humanos calificados para incrementar la

eficiencia y eficacia administrativa. Servicio público, gestión financiera y realización de nuevas tareas (Girao, 2020).

En este sentido, el control administrativo se vuelve cada vez más importante para optimizar los procesos y garantizar que la organización funcione en todas las condiciones globales. Esto se debe a que prevalece la corrupción del servicio civil y la capacidad administrativa pública de los gobernantes es limitada. La gestión es un concepto importante en las instituciones públicas ya que considera un conjunto de acciones y responsabilidades relacionadas con la identificación de un programa, proyecto, actividad o tarea. Luego mídalos para mitigar el riesgo y finalmente implemente un seguimiento adecuado para garantizar que se cumplan los objetivos originales (Vásquez y Farje, 2020).

La Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, goza de autonomía administrativa de acuerdo con la “Ley Orgánica de Municipios – Ley N° 27972” y tiene la facultad de imponer las sanciones que estime necesarias de acuerdo con la normativa vigente. Las autoridades fiscales tienen la facultad de designar y recaudar fondos de los contribuyentes.

Actualmente, la administración tributaria de la institución tiene problemas de gestión administración, debido a que no ha realizado como se debe las funciones administrativas tan elementales como la planificación, organización, dirección y control.

La planeación en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad, no están cumpliendo con los objetivos y las estrategias tributarias. Por otro lado, las políticas y los programas de actividades tributarias no se encuentran establecidos en un documento administrativo. En cuanto a la organización, se observan problemas como; el organigrama y los manuales administrativos, los cuales se encuentran desactualizados porque no se definen las funciones generales y específicas de la Gerencia de Administración Tributaria, debido al tránsito del régimen del Servicio Civil hasta la fecha no elaboran el manual de perfiles de puestos. Estos instrumentos no definen con claridad los perfiles mínimos de los servidores

públicos que desempeñan en sus respectivas áreas administrativas. Luego la dirección, los colaboradores que desempeñan en sus labores no están aplicando las buenas prácticas de liderazgo, tampoco existe motivación que le permita desarrollar sus labores. Por otra parte, la comunicación en las oficinas de la Gerencia de Administración Tributaria, no toma importancia, debido a que los servidores públicos realizan sus labores de forma separada, y esto genera duplicidades o recarga de labores de forma innecesaria. Finalmente, el control, no se adoptan acciones correctivas frente a los errores identificados durante el desarrollo de las actividades por parte de los servidores públicos y así conseguir una mejora continua. A esto se suma que no hay un manejo adecuado en el sistema tributario de renta por la falta de capacitación al personal. Asimismo, no actualizan los reportes e informes de los contribuyentes al sistema de renta, lo que necesita es la supervisión y control constante a los contribuyentes morosos.

Estas razones llevaron al desarrollo del presente estudio. Su objetivo principal fue analizar cómo se está desempeñando la gestión administrativa en el departamento de administración tributaria del municipio de Leoncio Prado en el año 2022.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es la planificación en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022?
- ¿Cómo es la organización en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022?
- ¿Cómo es la dirección en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022?

- ¿Cómo es el control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Analizar cómo es la gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir cómo es la planificación en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022.
- Describir cómo es la organización en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022.
- Describir cómo es la dirección en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022.
- Describir cómo es el control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El estudio se justifica con una fundamentación teórica para la prestación del control en la gestión administrativa en el municipio de Leoncio Prado, que contribuye a los antecedentes de futuros estudios.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Una justificación práctica para contribuir al Ayuntamiento de Leoncio Prado a través de variables. Gestión administrativa que aporta a la institución. Por otro lado, las actividades de los funcionarios públicos involucrados en la subdirección de recaudación de impuestos, la subdirección de recaudación de impuestos y la orientación al contribuyente contribuyen al desarrollo de la provincia de Leoncio Prado.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El propósito de la justificación era formar una metodología de esta manera. Obtención de resultados pertinentes a los objetivos propuestos mediante la aplicación de enfoques cuantitativos, niveles de investigación descriptivos, cuestionarios y estadística descriptiva.

1.6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones de la investigación incluyen el tiempo disponible limitado para el trabajo diario, y otro tema es la emergencia sanitaria que enfrenta el pueblo de Tingo María.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio fue factible porque contamos con el consentimiento informado institucional (Anexo 4) y los recursos disponibles como personal, materiales, equipos y financiamiento para la elaboración y realización del trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTE DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Jerez (2019), por el trabajo titulada 'Sistema de Gestión Administrativa de Cajas de Ahorro y Crédito en Tungurahua. Su objetivo principal era estudiar la administración de las cajas de ahorros para asegurar su correcta organización. El enfoque ha sido cuantitativo y cualitativo. La naturaleza de la investigación aplicada a nivel exploratorio y descriptivo. Concluyó que la mayoría de las cajas de ahorros no cuentan con sistemas de gestión adecuados, ya que los objetivos a corto y largo plazo no están claramente definidos, así como tampoco se observan como parte del proceso de gestión. Institución.

Por otro lado, los autores dicen que se encontró que los factores influyentes se relacionan principalmente con la planificación, organización y gestión institucional, y más precisamente con la planificación, incluidas las preguntas sobre el establecimiento de metas.

Rojas (2020) en su trabajo titulado: Diseño de la Gestión del Campo de Educación Continua y Proceso de Gestión Educativa de la Facultad de Salud Pública, Universidad de Chile, fue reducir el tiempo de ejecución e implementar herramientas de apoyo con trazabilidad de la información. Concluyó que se identificaron defectos relacionados con la falta de registro y confusión en los datos disponibles, lo que imposibilitó el seguimiento del proceso y dificultó la producción intermedia.

Un estudio de Sabobal y Vargas (2017): Gestión administrativa para fortalecer programas de posgrado en la Universidad Nacional de Colombia. Su propósito general es implementar una estrategia administrativa para fortalecer la educación de posgrado a través del

papel coordinador de la Universidad Nacional de Columbia. El enfoque fue cualitativo y cuantitativo. Las técnicas utilizadas son revisiones documentales, guías de observación y cuestionarios. Concluyó que lo planificado se logró y el proceso quedó abierto a avances, siendo deber de la agencia. Mientras tanto, se implementó una estrategia de gestión para mejorar el desempeño de los coordinadores de programas de posgrado en la Universidad Nacional de Columbia.

López et al. (2020), en sus temas de investigación. Comportamiento Unificado en la Recaudación del Impuesto Predial: Un Estudio de Caso – Urbanización de los Bloques 8 y 9 Ciudad de Vallejo Montería, Cooperativa de la Universidad de Columbia. El objetivo general fue conocer los factores que inciden en el pago del impuesto predial unificado en la urbanización Vallejo de las manzanas 8 y 9 de la ciudad de Montería Córdoba. El diseño del método fue un estudio descriptivo. Método cualitativo. Analizar muestras de los empleados de la empresa utilizando herramientas como encuestas. Los resultados del trabajo concluyeron que los municipios de Montería se consideran con la importante capacidad financiera del impuesto predial necesario para establecer una estrategia de recaudación.

Con el objetivo de diseñar programas de cultura tributaria, nuevas opciones de pago de impuestos prediales unificados, mejorar las estrategias de persuasión de los contribuyentes y educar a las comunidades sobre la importancia de recaudar impuestos y no ver esta práctica como obligatoria, se han sugerido estrategias como campañas de relaciones públicas. No como un deber e interés del público en general. Tener una obligación tributaria.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Trabajo de investigación de Altamirano y Montenegro (2017). Gobernanza Administrativa y su Impacto en la Recaudación de Impuestos de la División de Ingresos del Municipio de Copallin - 2016. Tiene como objetivo principal determinar el impacto de la gestión

administrativa en la recaudación tributaria del Municipio de Copallin en el año 2016. El medio es un cuestionario. Se concluyó que el 54,55% de los empleados del Municipio de Copallin informó una buena gestión y el 36,36% informó una gestión normal.

En su investigación titulada Castillo (2018). Gestión Administrativa y Distribución de los Ingresos Tributarios Recaudados en el Distrito de Veintiséis de Octubre – 2017. La metodología se describió en un diseño no experimental y de déficit cruzado. La técnica fue una encuesta. De acuerdo a la valoración del contribuyente concluimos que las variables de control administrativo realizadas en la zona de estudio del municipio de los Vintiséis de Octubre se encontraban en un nivel normal en un 83,2%. Por otro lado, las variables de recursos recaudados directamente se encuentran en niveles normales determinados por las percepciones del 87,4% de los contribuyentes.

El nivel de organización implantado en el municipio de Veintiséis de Octubre es, según los contribuyentes, el nivel normal del 63,9%. Por su parte, las variables de recursos recaudados directamente se encuentran en niveles normales determinados por las percepciones del 57,1% de los contribuyentes.

Según los contribuyentes, la dirección implementada en el municipio de Veintiséis de Octubre se encuentra en un nivel normal en 75,6%. Por otro lado, las variables de recursos recaudados directamente se encuentran en niveles normales determinados por las percepciones del 69,7% de los contribuyentes.

El nivel de gestión implantado en el municipio de Veintiséis de Octubre es, según los contribuyentes, el nivel normal en un 61,3%. Por su parte, las variables de recursos recaudados directamente se encuentran en niveles normales determinados por las percepciones del 52,9% de los contribuyentes.

Villegas (2019), en su artículo. Gestión Administrativa del Municipio de Anta, Región Cusco, 2019. El propósito principal fue describir la

gestión administrativa del municipio de Anta en el período 2019. Los métodos se encuentran en un nivel básico y descriptivo. El medio fue un cuestionario. Concluyó que la administración pública obtuvo un promedio de 2,66 puntos, lo que sugiere que es "normal".

La dimensión de planificación tiene un promedio de 2,86, que es normal, la dimensión organizacional tiene un promedio de 2,8, que es normal, y las dimensiones direccionales tienen un promedio de 2,48, que es lo peor. Y finalmente, los controles promediaron 2.64, que está en niveles normales, pero también se han notado debilidades, especialmente en términos de establecer una línea de base.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Lujan (2018), en su trabajo: Gestión y Satisfacción de los Trabajadores en la Sede Administrativa de la Regional Pucallpa Oriente – INPE 2018. 71,6% allí. Además, dado que el valor de significación es de 0.005, se puede decir que existe una correlación significativa entre la gestión y la satisfacción laboral del personal de la sede administrativa de la Oficina Regional Pucalpa Oriente INPE. Por otro lado, se encontró una relación moderadamente positiva de 57.8% entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores, lo que indica que la Jefatura Administrativa de la Oficina Regional Pucalpa Oriente (INPE) encontró que la planificación, programación de actividades y presupuestación se demuestra que se define por la satisfacción del usuario.

Para organización, el 64% indicó que tenían división del trabajo, especialización, comunicación, relaciones laborales, desarrollo profesional y sistemas de trabajo. Esto significa que tenemos una buena organización a nivel organizacional. Finalmente, el 64% encontró algún vínculo entre la gestión y la satisfacción laboral. Esto sugiere que el liderazgo es fundamental en la toma de decisiones y crea un clima organizacional positivo para lograr las metas organizacionales.

Ruiz (2018), Su estudio de investigación: Eficacia del personal administrativo municipal de Amarilis en la gestión administrativa, 2012.

He encontrado que el 40% del personal administrativo del gobierno local de Amaryllis tiene necesidades insatisfechas y el 40% de las necesidades totalmente insatisfechas son aquellas que ayudan a esa persona a convertirse en quien quiere ser, física, mental y físicamente. Habilidades al máximo.

Pérez (2019), Su Tema: Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario Polvora, Provincia de Tocache, Región San Martín - 2019. Es el número de usuarios en el Municipio del Condado de Pólvora, y la correlación de Spearman los considera moderadamente correlacionados negativamente, por lo que se acepta la hipótesis nula. ($r_s = -0,044$, firma de dos caras $0,502 > 0,005$).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Munch (2018), incluye una serie de fases, etapas o funciones. Estos conocimientos son esenciales para la correcta aplicación de los métodos, principios y técnicas en este campo.

Louffat (2015), es un proceso de gestión sinérgico y continuamente integrado de planificación, organización, dirección y control.

Los sistemas de administración tributaria generan soluciones innovadoras

El sistema de gestión tributaria gestiona la modernización y gestión de procesos internos, recursos humanos, finanzas e infraestructura y continúa durante la fase de instalación del sistema de gestión tributaria.

Tabla 1

Los Sistema de Administración Tributaria generan soluciones innovadoras

Innovaciones	Explicaciones
1. Organización	
Adaptación flexible de la estructura interna de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad en la destinación del personal, acatando al proceso Tributaria. - La facultad en el marco interno del sistema de administración tributaria.
Nuevos instrumentos de planificación	- Presentación de medidas de planeamiento tales como; Plan estratégico entre otros.
Uniformización y estandarización de procedimientos y procesos dentro de la administración tributaria	- Creación de un manual de procedimientos específico.
2. Orientación al usuario	
Fomento de una administración tributaria más amigable para el cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar a la administración tributaria de una institución hacia la calidad del servicio. - Facilitar la gestión tributaria de las instituciones hacia la calidad del servicio. - Establecimiento de una oficina de atención al contribuyente. - Reduzca el número de documentos y procéselos de manera eficiente.
3. Innovaciones técnicas	
Utilización de la Técnica de Información y Comunicación, desarrollo de programas	<ul style="list-style-type: none"> - Sofisticación del sistema integrado de procesamiento de información. - Sugiera un sitio web de la agencia centrado en la información de la administración tributaria.
4. Gestión de personal	
Personal de mayor calificación	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar los niveles de habilidad de los empleados de acuerdo a su perfil de trabajo. - Crear contratos de trabajos flexibles y remunerados. - El salario se paga de acuerdo al desempeño del trabajo. - Desarrollo de la capacidad humana.

Determinar objetivos para el colaborador a nivel de los departamentos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del desempeño laboral. - Motivar a los empleados a elevar el nivel de su desempeño laboral. - Establecer la promoción profesional de acuerdo con el Código Ético.
Selección de personal	- Seleccionar empleados en base a criterios de cualificación, rendimiento y formación.
5. Cooperación	
Cooperar con otras autoridades	- Oficina de cooperación tales como: Catastro, oficina de registro, empresa de servicios públicos, etc.
Administración por encargo	- Administraciones públicas que aplican estrategias de cobro de deudas y multas.

Nota: Haldenwang et al. (2009)

Capacitación y desarrollo en la administración tributaria

Alink y Van Kommer (2011), los departamentos tributarios deben emprender el desarrollo de la capacidad y la gestión para promover de manera continua y sistemática el crecimiento profesional en los procesos de conocimientos, habilidades y actitudes en la comunidad.

Niveles gerenciales en la administración tributaria

Alink y Van Kommer (2011), un administrador tributario en funciones debe implementar una estrategia tributaria y modernizar el sistema tributario con base en la estructura operativa de la institución.

Dimensión 1: Planeación

Franklin (2007), reconocemos la urgente necesidad de una comprensión profunda de nuestra misión, visión, metas, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y programas por parte de todos los miembros de nuestra organización.

Munch (2018), aquí, se establecen escenarios y direcciones futuras para la empresa, y se definen los resultados deseados y las estrategias para lograrlos mientras se minimiza el riesgo.

- **Objetivos**

Munch (2018), los resultados tangibles que queremos lograr son simultáneamente medibles y cuantificables para lograr nuestra misión.

- **Estrategias**

Munch (2018), opciones de acciones que indican la dirección y el uso general de los recursos para lograr un objetivo.

- **Políticas**

Munch (2018), se refiere a las pautas generales a seguir al momento de tomar decisiones. Son los guías que dirigen la trama.

- **Programas**

Munch (2018), detalla las actividades, quién es responsable y el tiempo requerido para implementar la estrategia.

Dimensión 2: Organización

Franklin (2007), la estructura organizativa debe plantearse en función de la oportunidad de negocio, prestando especial atención a la cultura que la fomenta, y anticipándose al cambio organizativo.

Munch (2018), consiste en diseñar y definir estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, establecer métodos y utilizar la tecnología para facilitar el trabajo.

- **Organigrama**

Munch (2018), es una representación gráfica de la estructura formal de una organización. Muestra líneas de relación, función, nivel de jerarquía, deber y autoridad.

- **Especialización**

Munch (2018), en los límites de las funciones para realizar actividades más precisas, eficientes y especializadas para simplificar los procesos y el trabajo.

- **Manuales**

Munch (2018), un documento que contiene sistemáticamente información sobre una organización.

- **Coordinación**

Munch (2018), es el proceso de sincronizar y armonizar actividades para ejecutarlas con las oportunidades y calidad necesarias.

Dimensión 3: Dirección

Franklin (2007), un nivel de liderazgo que ejemplifica el verdadero liderazgo, asume la responsabilidad de realizar actividades y motiva a todos los niveles de la jerarquía.

- **Liderazgo**

Munch (2018), capacidad de influir en los seguidores para que hagan realidad su visión.

- **Motivación**

Munch (2018), se logra que los colaboradores sean capaces de realizar su trabajo con responsabilidad y alegría de acuerdo a los estándares establecidos y mantener el compromiso y lealtad del elemento humano.

- **Comunicación**

Munch (2018), la comunicación dentro de una organización incluye interacciones que van desde conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complejos.

- **Toma de decisiones**

Munch (2018), es un proceso sistemático y racional de elegir el mejor curso de acción entre varias opciones.

Dimensión 4: Control

Franklin (2007), prioridad es definir carácter y sistema de control en base a los procesos de la empresa, niveles de jerarquía y áreas.

Munch (2018), esta es la fase del proceso de gestión donde se establecen los criterios para corregir las desviaciones, prevenirlas y evaluar los resultados obtenidos para mejorar continuamente las operaciones.

- **Acciones correctivas**

Villegas (2019), cuando se realizan comparaciones con estándares y se analiza la información obtenida, se pueden identificar desviaciones, errores o discrepancias que justifiquen tomar acciones correctivas.

- **Sistema de información**

Munch (2018), incluyen todos los medios por los cuales se procesan datos e informes relacionados con el funcionamiento de cualquier actividad de la organización.

- **Reportes e informes**

Munch (2018), algunos tipos de informes e informes son documentos. En general al diseñar, crear y presentar informes.

- **Supervisión**

Chiavenato (2020), es un conjunto de actividades que desarrollan los empleados al supervisar y/o dirigir el trabajo grupal o individual con el fin de lograr la máxima eficiencia y satisfacción mutua.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Administración; La ciencia y el arte que implica la dirección y ejecución de la planificación, organización y gestión de los diversos medios y recursos de que dispone una organización para lograr sus objetivos y alcanzar las metas establecidas (Villegas, 2019, p. 29).

Autoridad; Es la facultad de dictar órdenes y exigir su ejecución, indispensable para la ejecución y consecución de los fines. (Munch, 2018).

Delegación; La naturaleza del control y el ejercicio de la autoridad se manifiestan claramente en la delegación. Porque la gestión es "el acto de los demás" (Munch, 2018).

Departmentalización; Esto se logra a través de departamentos orgánicos que permiten a la empresa desarrollar eficientemente las diversas actividades (Munch, 2018).

Descripción de actividades; Una vez que haya definido los niveles jerárquicos y divisiones de su empresa, debe definir claramente las tareas y actividades que debe realizar cada unidad de trabajo o puesto en las distintas divisiones o áreas de su organización (Munch, 2018).

Evaluación de desempeño; Esta es una evaluación sistemática, formal y periódica diseñada para evaluar la efectividad de los miembros de la organización en el logro de metas, objetivos y, lo más importante, los resultados esperados del ejercicio de sus cargos (Juárez (2018, p. 19).

Gestión; Adaptarse al cambio en un dinamismo constante, respondiendo al cambio con los elementos a su alcance (económicos, financieros, humanos, tecnológicos, etc.), todo ello en beneficio de los ciudadanos que de ellos dependen (Villegas, 2019, p. 27)

Unidad; La planificación táctica y operativa debe estar subordinada a la planificación estratégica y alineada con el logro de la misión y la visión

de la organización. Todos los planes deben ser consistentes (Munch, 2018).

Presupuesto; Es un documento que de manera cuantitativa (financiera y/o no financiera) predetermina el origen y destino de los recursos para un período de tiempo determinado (Munch, 2018).

Toma de decisiones; Es un proceso sistemático y racional de elegir el mejor curso de acción entre varias opciones (Munch, 2018).

2.4. VARIABLE

Gestión administrativa

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items
Gestión administrativa	Planeación	- Objetivos	- ¿Los objetivos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad están establecidos claramente y en concordancia con el planeamiento tributario?
		- Estrategias	- ¿Se cuenta con un plan de estrategias tributarias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
		- Políticas	- ¿Las políticas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad son compartidas a todos los servidores públicos?
		- Programas	- ¿La programación tributaria de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad está establecida en un documento administrativo?
	Organización	- Organigrama	- ¿El organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad se encuentra actualizado?
		- Especialización	- ¿Las tareas se encuentran divididas, de acuerdo a su especialidad de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
		- Manuales	- ¿Los manuales administrativos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad se encuentran bien estructurados?
		- Coordinación	- ¿Existe coordinación entre los jefes y servidores públicos en la Gerencia de la Administración Tributaria de la Municipalidad?
	Dirección	- Liderazgo	- ¿Se pone en buenas prácticas el liderazgo en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
		- Motivación	- ¿Recibe motivación como capacitación y reconocimiento para la mejora de su desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
		- Comunicación	- ¿Existe comunicación entre los niveles de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
		- Toma de decisiones	- ¿Se toman decisiones adecuadas en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad, para la atención a los usuarios?
Control	- Acciones correctivas	- ¿Se adoptan acciones correctivas frente a los errores identificados de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?	
	- Sistema de información	- ¿Existe un control adecuado en el sistema de información tributario de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?	
	- Reportes e informes	- ¿Se actualizan los reportes e informes de los contribuyentes al sistema de rentas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?	
	- Supervisión	- ¿Existe una supervisión y control constante de los contribuyentes morosos en el sistema de rentas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esto fue un estudio aplicada. Según Carrasco (2017), se caracteriza por tener una finalidad práctica inmediata claramente definida.

Los hallazgos encontraron que el estudio fue aplicado para ampliar y profundizar el conocimiento de la gestión administrativa del departamento de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Leoncio Prado en el año 2022.

3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque fue cuantitativo. Según Hernández et al. (2014), las variables de investigación se miden en situaciones específicas. Las mediciones obtenidas se evalúan utilizando métodos estadísticos descriptivos.

Este enfoque fue cuantitativo ya que los investigadores recolectaron datos numéricos para lograr sus objetivos de investigación y los analizaron mediante estadística descriptiva aplicada a variables de control administrativo en la administración tributaria de las instituciones.

3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación descriptivo. Según Hernández et al. (2014), consiste en descripciones de fenómenos, situaciones y eventos significativos que son objeto de análisis.

El nivel es descriptivo porque se pretendió identificar las características y características del estado actual del sujeto de investigación y analizar la gestión administrativa en la administración tributaria de la institución.

3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es no experimental. Según Hernández *et al.* (2014), realizados sin manipulación de variables, estos son estudios observados en su contexto natural.

El tipo de diseño fue transversal. Según Hernández *et al.* (2014), los datos se recopilan en un solo punto de tiempo para tener en cuenta las variables del estudio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según García (2016), este es un grupo de elementos que comparten propiedades observables comunes y para los cuales se debe realizar una investigación específica.

La población estuvo conformada por 20 funcionarios de la gerencia de administración tributaria del municipio de Leoncio Prado.

Tabla 2

Servidores públicos en la Gerencia de Administración Tributaria

Unidad Orgánica	Cantidad
Gerencia de Administración Tributaria	2
Sub Gerencia de Recaudación Tributaria	9
Sub Gerencia de Control tributario y Orientación al contribuyente	9
Total	20

Nota: Sub Gerencia de Recursos Humanos de la MPLP, 2022

3.2.2. MUESTRA

Según Tamayo y Tamayo (1997), una muestra es un grupo de personas extraídas de una población para estudiar un fenómeno estadístico.

En este estudio, debido a la población pequeña o finita, el tipo de muestreo fue no probabilístico y no se aplicaron criterios de muestreo. Por lo tanto, se incluyó a toda la población.

Tabla 3

Servidores públicos en la Gerencia de Administración Tributaria

Unidad Orgánica	Cantidad
Gerencia de Administración Tributaria	2
Sub Gerencia de Recaudación Tributaria	9
Sub Gerencia de Control tributario y Orientación al contribuyente	9
Total	20

Nota: Sub Gerencia de Recursos Humanos de la MPLP, 2022.

3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica: La encuesta

Según Arias (2012), esta será una técnica de campo encaminada a obtener información de una muestra de personas relacionadas con un tema en particular.

Instrumento: El cuestionario

Según Arias (2012), un cuestionario escrito que consta de preguntas cerradas.

Los medios son cuestionarios, estructurados por variables. gestión administrativa y dimensiones como: Planificación, organización, dirección y administración (16 puntos). Las categorías para cada uno son: 1 (nunca), 2 (a veces), 3 (siempre).

3.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Según Hernández et al. (2010), una computadora que analiza y procesa datos cuantitativos.

Para el tratamiento de la información. La encuesta fue diseñada primero. Luego realizamos un trabajo de campo de acuerdo con el análisis de la encuesta, luego procesamos los datos estadísticos descriptivos utilizando herramientas como Excel y SPSS Vs. 26, y finalmente extrajimos las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 4

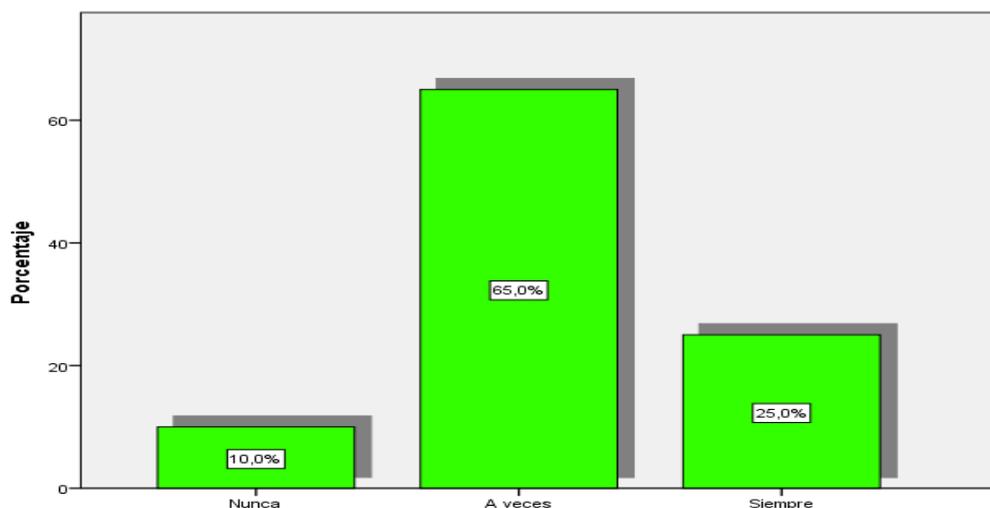
¿Los objetivos de la G.A.T de la Municipalidad están establecidos claramente y en concordancia con el planeamiento tributario?

Valido	Fi	%
Nunca	2	10,0
A veces	13	65,0
Siempre	5	25,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 1

Objetivos de la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Interpretación y Análisis

La tabla 4 y figura 1, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada, el 65 % señalaron que a veces establecen objetivos en el planeamiento tributario y finalmente el 10 % manifestaron que nunca establecen objetivos en la Gerencia de Administración Tributaria.

Tabla 5

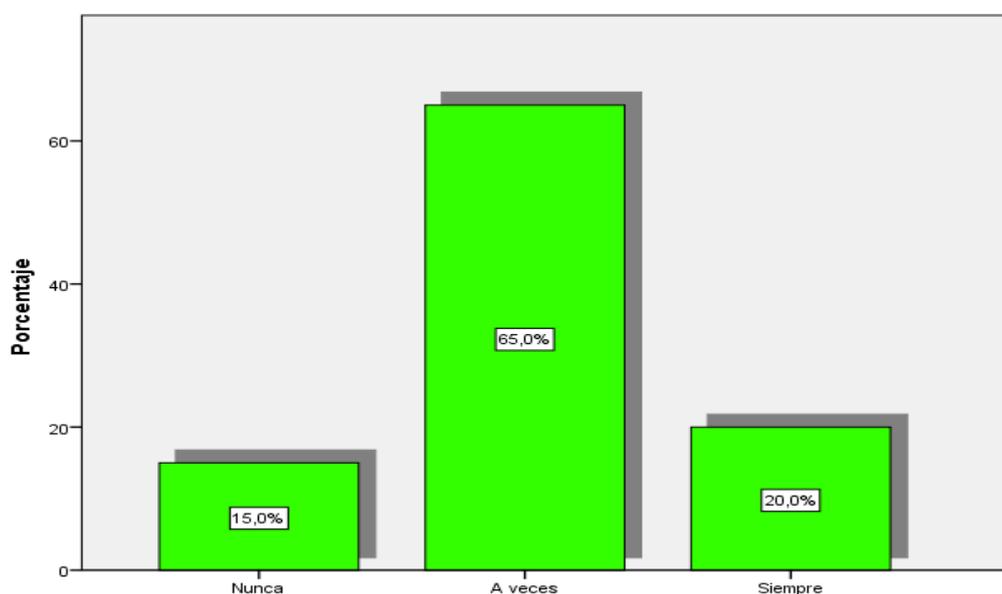
¿Se cuenta con un plan de estrategias tributarias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?

Valido	Fi	%
Nunca	3	15,0
A veces	13	65,0
Siempre	4	20,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 2

Estrategías de la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022..

Interpretación y Análisis

La tabla 5 y figura 2, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 65 % señalaron que a veces cuenta con un plan de estrategias tributarias, mientras el 20 % indicaron que siempre cuenta con un plan de estrategias tributarias y finalmente el 15 % manifestaron que nunca cuenta con un plan de estrategias tributarias.

Tabla 6

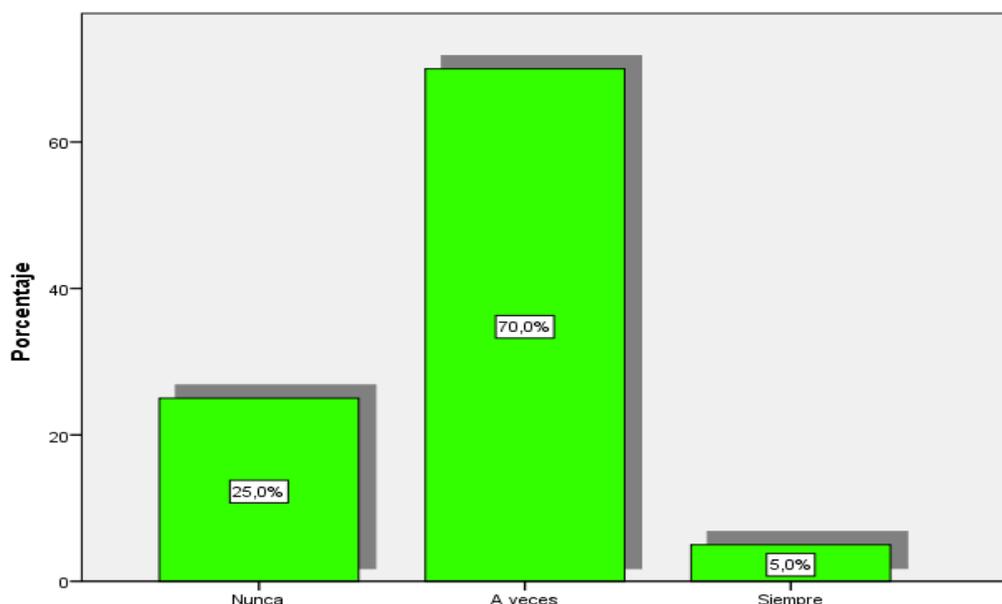
¿Las políticas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad son compartidas a todos los servidores públicos?

Valido	Fi	%
Nunca	5	25,0
A veces	14	70,0
Siempre	1	5,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 3

Políticas de la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Interpretación y Análisis

La tabla 6 y figura 3, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 70 % señalaron que a veces las políticas son compartidas a los colaboradores, mientras el 25 % indicaron que nunca las políticas son compartidas a los colaboradores y finalmente el 5 % manifestaron que siempre las políticas son compartidas a los colaboradores.

Tabla 7

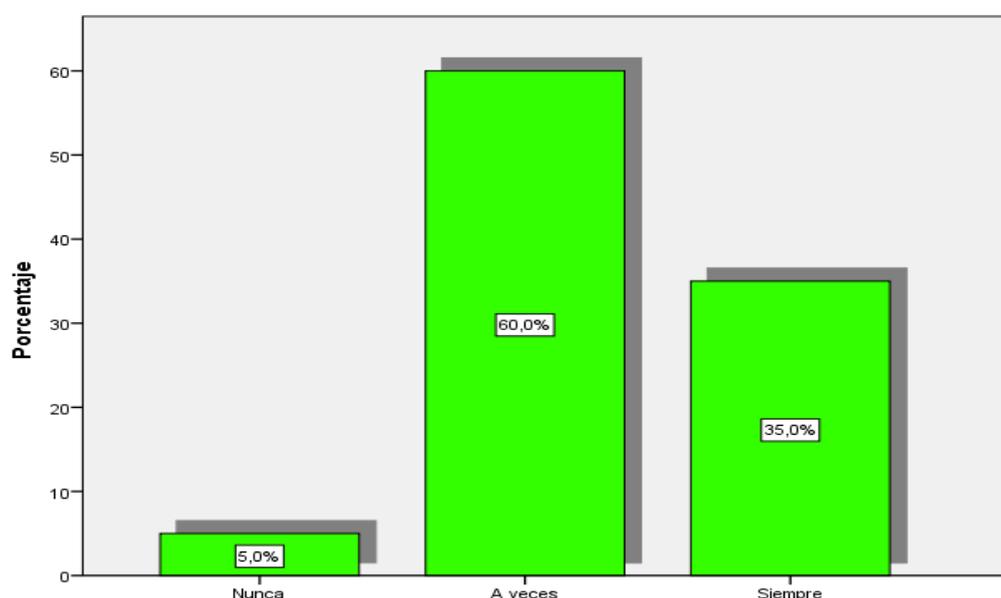
¿La programación tributaria de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad está establecida en un documento administrativo?

Items	Valido	Fi	%
¿La programación tributaria de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad está establecida en un documento administrativo?	Nunca	1	5,0
	A veces	12	60,0
	Siempre	7	35,0
	Total	13	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 4

Programas de la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022..

Interpretación y Análisis

En la tabla 7 y figura 4, se muestra que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 60 % señalaron que a veces la programación tributaria está establecido en el documento administrativo, mientras el 35 % indicaron que siempre la programación tributaria está establecido en el documento administrativo y finalmente el 5 % manifestaron que nunca la programación tributaria está establecido en el documento administrativo.

Tabla 8

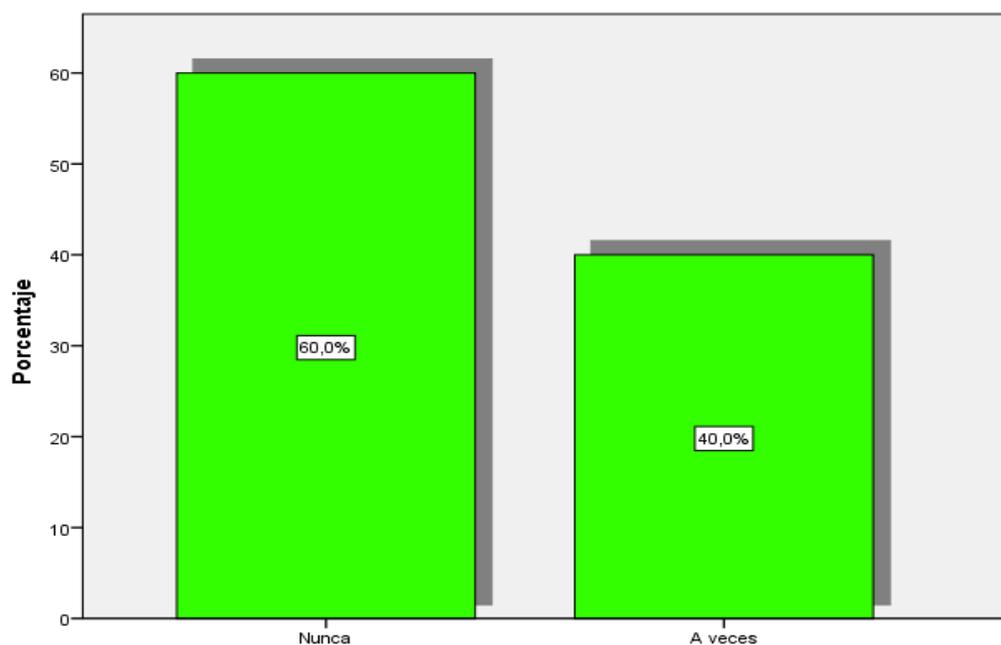
¿El organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad se encuentra actualizado?

Valido	Fi	%
Nunca	12	60,0
A veces	8	40,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 5

Organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Interpretación y Análisis

La tabla 8 y figura 5, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 60 % señalaron que nunca el organigrama se encuentra actualizado y finalmente el 40 % manifestaron que a veces el organigrama se encuentra actualizado.

Tabla 9

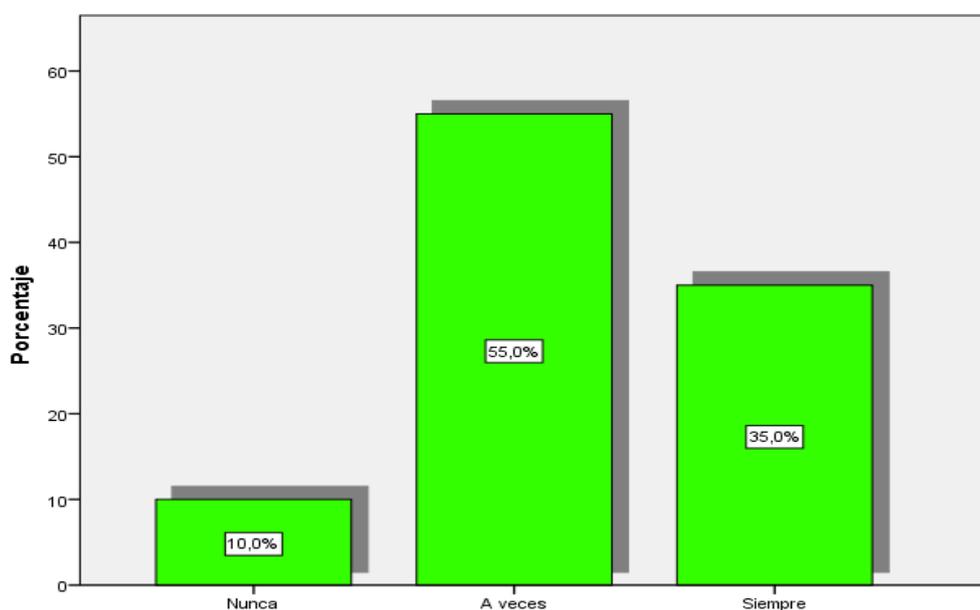
¿Las tareas se encuentran divididas, de acuerdo con su especialidad de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?

Valido	Fi	%
Nunca	2	10,0
A veces	11	55,0
Siempre	7	35,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 6

Especialización de la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Interpretación y Análisis

La tabla 9 y figura 6, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 55 % señalaron que a veces las tareas se encuentran divididas, de acuerdo a su especialidad, mientras el 35 % indicaron que siempre las tareas se encuentran divididas de acuerdo a su especialidad y finalmente el 10 % manifestaron que nunca las tareas se encuentran divididas, de acuerdo a su especialidad.

Tabla 10

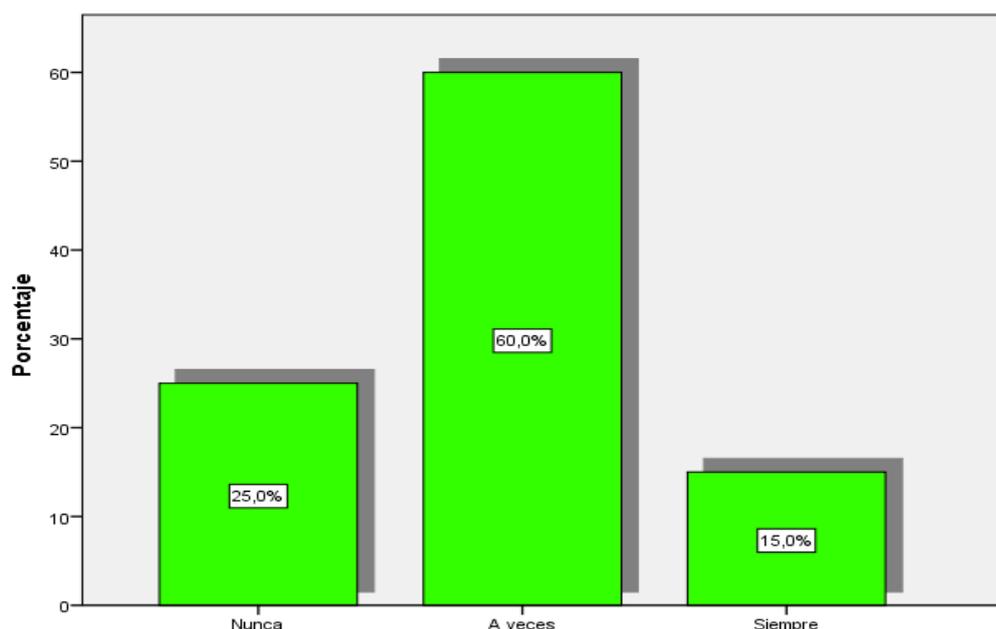
¿Los manuales administrativos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad se encuentran bien estructurados?

Valido	Fi	%
Nunca	5	25,0
A veces	12	60,0
Siempre	3	15,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 7

Manuales de la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Interpretación y Análisis

La tabla 10 y figura 7, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 60 % señalaron que a veces los manuales administrativos se encuentran estructurados, mientras el 25 % indicaron que nunca los manuales administrativos se encuentran estructurados y finalmente el 15 % manifestaron que siempre los manuales administrativos se encuentran estructurados.

Tabla 11

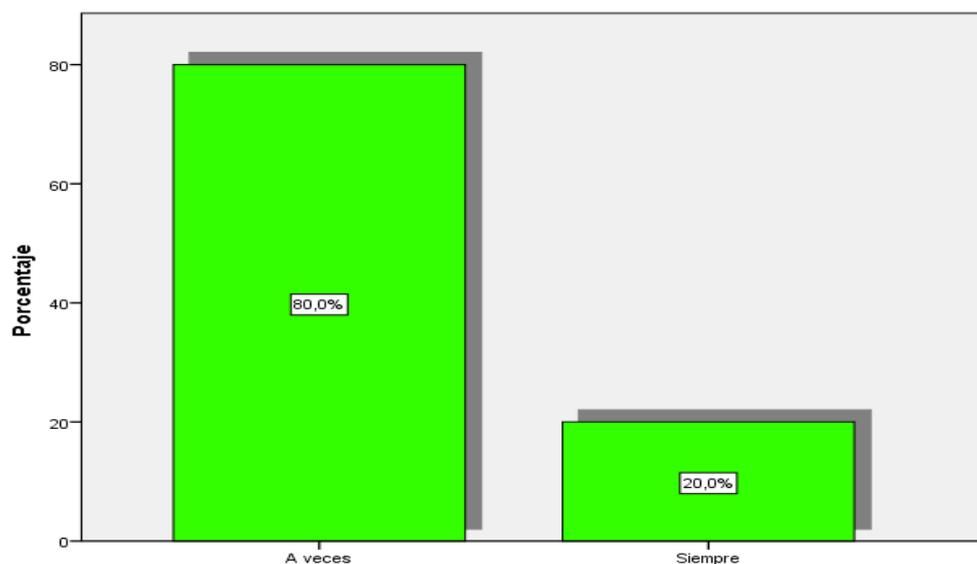
¿Existe coordinación entre los jefes y servidores públicos en la Gerencia de la Administración Tributaria de la Municipalidad?

Valido	Fi	%
A veces	16	80,0
Siempre	4	20,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 8

Coordinación de la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Interpretación y Análisis

La tabla 11 y figura 8, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada que el 80 % señalaron que a veces existen coordinaciones entre los jefes y servidores públicos y finalmente el 20 % manifestaron que siempre existe coordinación entre los jefes y servidores públicos.

Tabla 12

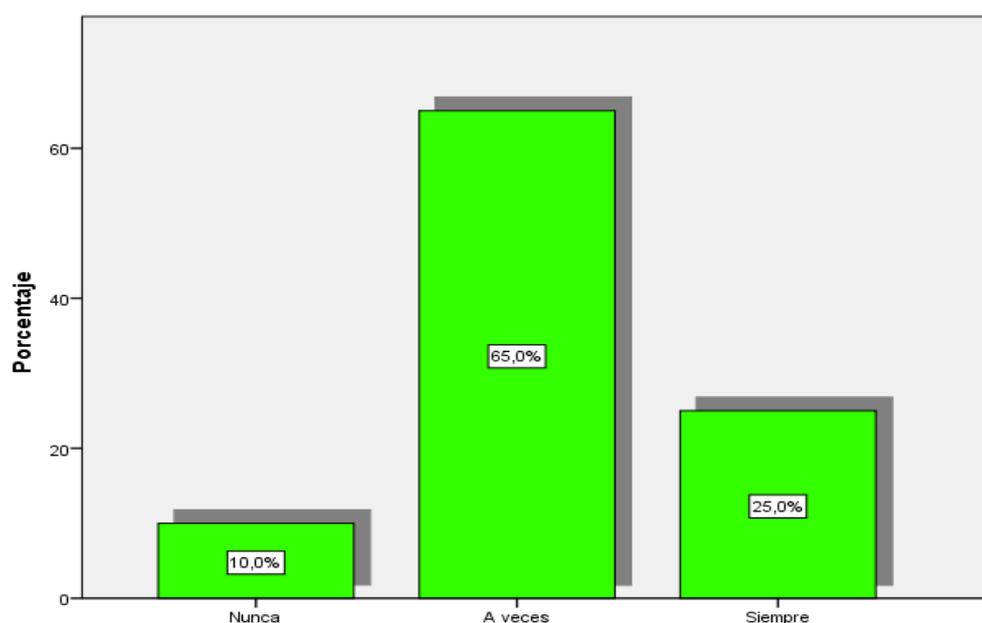
¿Se pone en buenas prácticas el liderazgo en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?

Valido	Fi	%
Nunca	2	10,0
A veces	13	65,0
Siempre	5	25,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 9

Liderazgo de la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022..

Interpretación y Análisis

La tabla 12 y figura 9, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 65 % señalaron que a veces se ponen en prácticas el liderazgo, mientras el 25 % indicaron que siempre se ponen en práctica el liderazgo y finalmente el 10 % manifestaron que nunca se ponen en prácticas el liderazgo.

Tabla 13

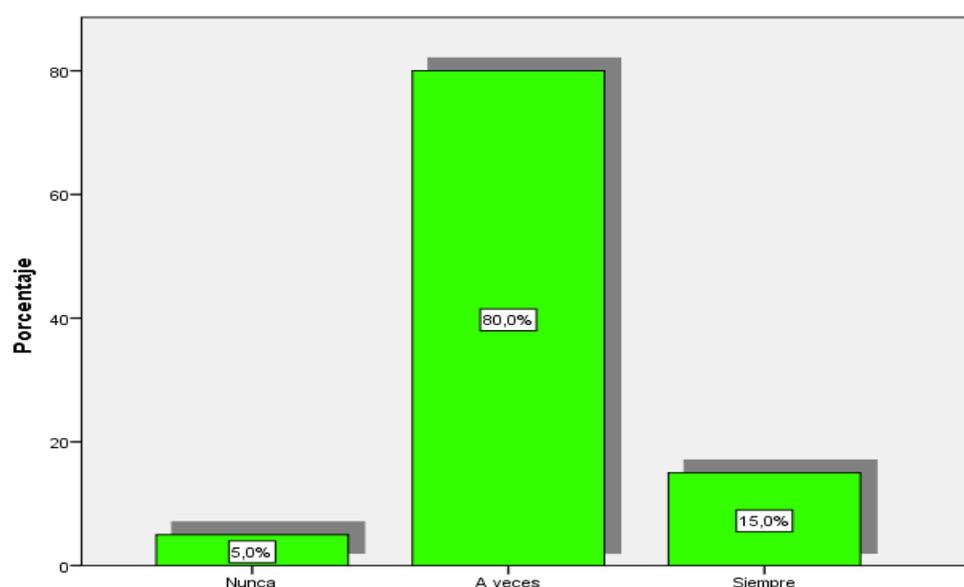
¿Recibe motivación como capacitación y reconocimiento para la mejora de su desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?

Valido	Fi	%
Nunca	1	5,0
A veces	16	80,0
Siempre	3	15,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 10

Motivación de la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022..

Interpretación y Análisis

La tabla 13 y figura 10, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 80 % señalaron que a veces recibe motivación como capacitación y reconocimiento para la mejora de su desempeño, mientras el 15 % indicaron que siempre recibe motivación como capacitación y reconocimiento para la mejora de su desempeño y finalmente el 5 % manifestaron que nunca recibe motivación como capacitación y reconocimiento para la mejora de su desempeño.

Tabla 14

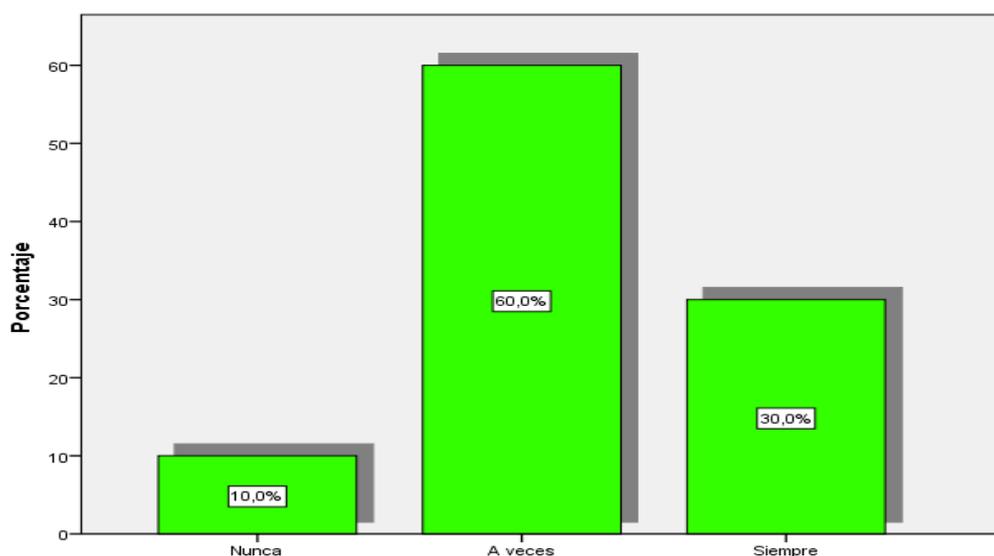
¿Existe comunicación entre los niveles de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?

Items	Valido	Fi	%
¿Existe comunicación entre los niveles de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?	Nunca	2	10,0
	A veces	12	60,0
	Siempre	6	30,0
	Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 11

Comunicación de la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022..

Interpretación y Análisis

La tabla 14 y figura 11, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 60 % señalaron a veces existe comunicación, mientras el 30 % indicaron que siempre existe comunicación y finalmente el 10 % manifestaron nunca existe comunicación.

Tabla 15

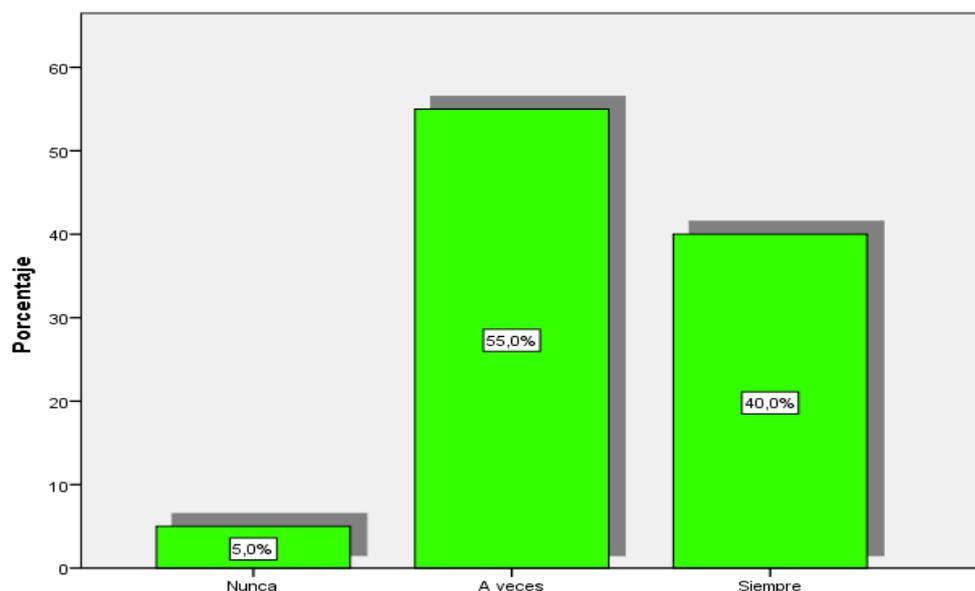
¿Se toman decisiones adecuadas en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad, para la atención a los usuarios?

Valido	Fi	%
Nunca	1	5,0
A veces	11	55,0
Siempre	8	40,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 12

Toma de decisiones en la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022..

Interpretación y Análisis

La tabla 15 y figura 12, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 55 % señalaron que a veces toman decisiones en el trabajo, mientras el 40 % indicaron que siempre toman decisiones en el trabajo y finalmente el 5 % manifestaron que nunca se toman decisiones en el trabajo.

Tabla 16

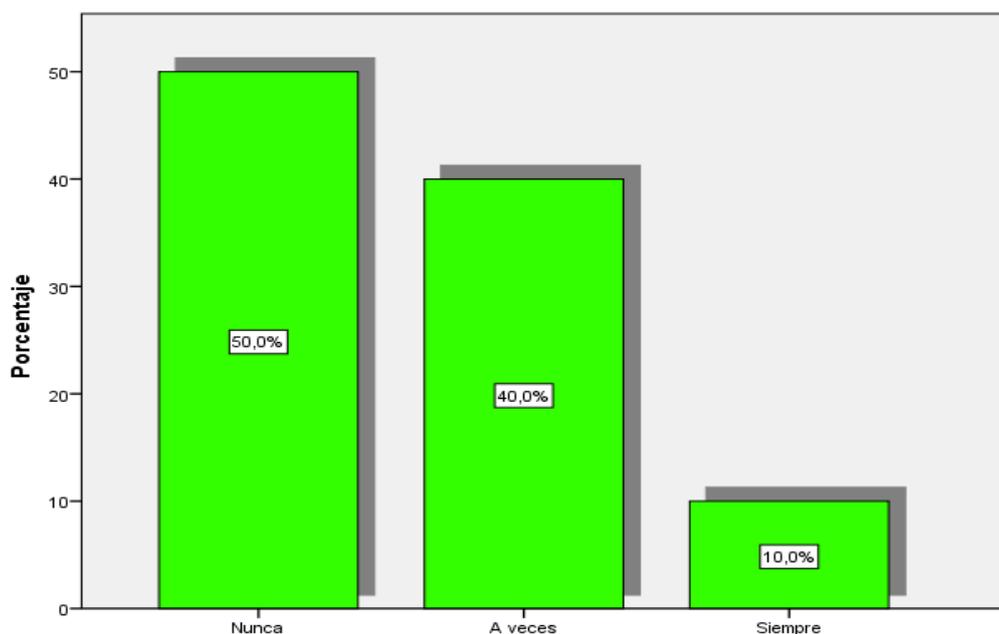
¿Se adoptan acciones correctivas frente a los errores identificados de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?

Valido	Fi	%
Nunca	10	50,0
A veces	8	40,0
Siempre	2	10,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 13

Acciones correctivas en la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022..

Interpretación y Análisis

La tabla 16 y figura 13, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 50 % señalaron que nunca se adoptan acciones correctivas, mientras el 40 % indicaron que siempre se adoptan acciones correctivas y finalmente el 10 % manifestaron que siempre se adoptan acciones correctivas.

Tabla 17

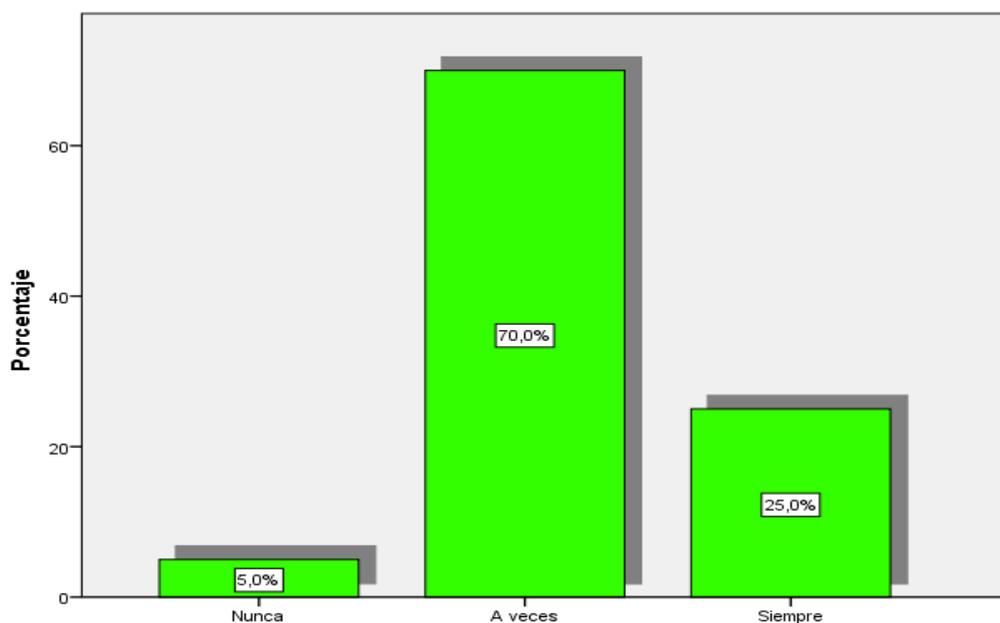
¿Existe un control adecuado en el sistema de información tributario de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?

Valido	Fi	%
Nunca	1	5,0
A veces	14	70,0
Siempre	5	25,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 14

Sistema de información en la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022..

Interpretación y Análisis

La tabla 17 y figura 14, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 70 % señalaron que a veces existen control de sistema de información, mientras el 25 % indicaron que siempre existen control de sistema de información y finalmente el 5 % manifestaron que nunca existe control de sistema de información.

Tabla 18

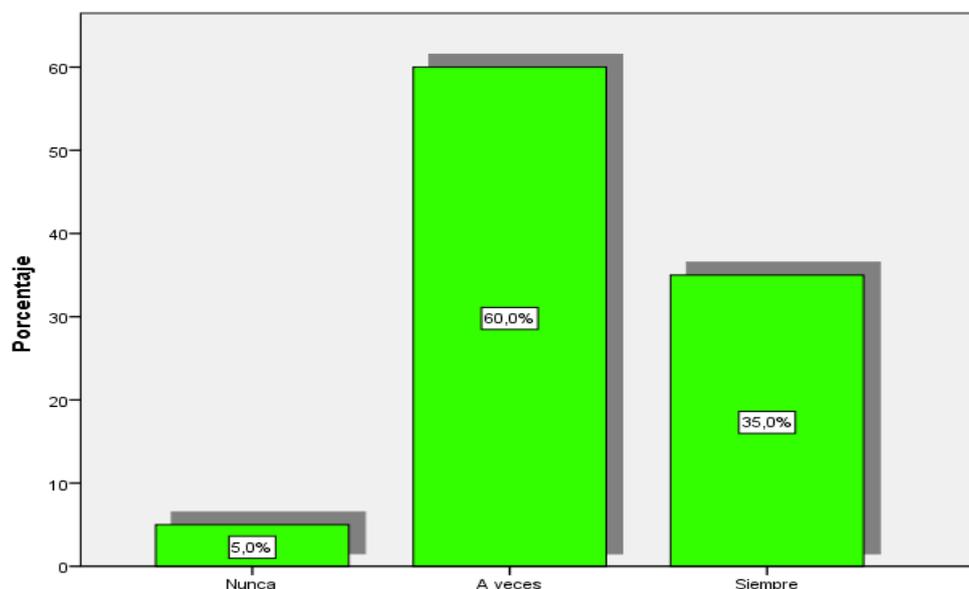
¿Se actualizan los reportes e informes de los contribuyentes al sistema de rentas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?

Valido	Fi	%
Nunca	1	5,0
A veces	12	60,0
Siempre	7	35,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 15

Reportes e informes en la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022..

Interpretación y Análisis

La tabla 18 y figura 15, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada el 60 % señalaron que a veces se actualizan los reportes de los contribuyentes, mientras el 35 % indicaron que siempre se actualizan los reportes de los contribuyentes y finalmente el 5 % manifestaron que nunca actualizan los reportes de los contribuyentes.

Tabla 19

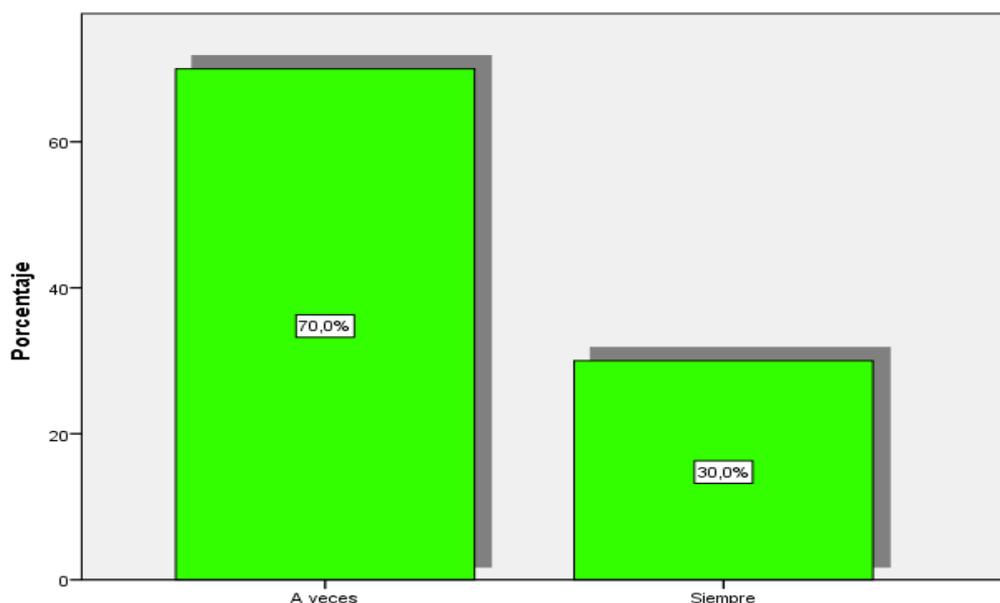
¿Existe una supervisión y control constante de los contribuyentes morosos en el sistema de rentas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?

Valido	Fi	%
A veces	14	70,0
Siempre	6	30,0
Total	20	100,0

Nota: Cuestionario a los Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Figura 16

Supervisión en la Gerencia de Administración Tributaria



Nota: Servidores públicos de la MPLP, 2022.

Interpretación y Análisis

La tabla 19 y figura 16, muestran que los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo a la pregunta estructurada por el cual, el 70 % señalaron a veces existe control y supervisión de contribuyentes y finalmente el 30 % manifestaron siempre existe control y supervisión de contribuyentes. Concluyo que la Gerencia de Administración Tributaria debe supervisar y monitorear a los contribuyentes morosos para una buena gestión administrativa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADO

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general fue analizar cómo es la gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. De acuerdo con la Tabla 4, el 65,0% de los servidores públicos encuestados respondieron que a veces fijan metas en la administración tributaria, y finalmente el 10% dijo que es importante alcanzar las metas. Indica que no se han fijado metas para mejorar la gestión administrativa. Gestión institucional. Como se señala en un trabajo titulado Altamirano y Montenegro (2017): Concluyo que el 54,55 % de los colaboradores públicos de la institución, afirmaron que la gestión administrativa fue buena. Por otro lado, Louffat (2015) define procesos de gestión sinérgicos y continuamente integrados de planificación, organización, dirección y control.

El primer objetivo específico fue describir cómo es la planificación en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. En la tabla 5 encontramos que el 65,0 % de los servidores públicos encuestados dijeron que a veces cuenta con un plan de estrategias tributarias, la tabla 6 el resultado se observó que el 70,0 % de los servidores públicos encuestados dijeron a veces las políticas son compartidos dentro de la Gerencia de Administración Tributaria, significa que la planeación, no tiene un plan bien establecido. Como señala Villegas (2019), en su tesis de investigación: Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta departamento de Cusco, 2019. Concluye que el puntaje promedio de 2.86 estuvo en un nivel normal para las metas, estrategias y políticas institucionales. Por otro lado, Munch (2018) reconoce la urgente necesidad de que todos los miembros de una organización tengan un conocimiento profundo de su misión, visión, metas, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y programas. El horizonte es común.

El segundo objetivo específico fue describir cómo es la organización en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. Al observar la Tabla 8, el 60,0% de los servidores públicos encuestados respondieron que sus organigramas no se habían actualizado, mientras que la Tabla 9 muestra que el 55,0% de los servidores públicos encuestados tenían actualizado su trabajo por área de especialización, que a veces comparten la carga. El 60,0% del personal entrevistado manifestó en ocasiones que el manual administrativo fue estructurado, es decir organizacional. Tal como lo señala Castillo (2018) en su trabajo de investigación: Gestión Administrativa y Distribución de los Ingresos Tributarios Recaudados en el Distrito de Veintiséis de Octubre – 2017. Se concluyó que el 63,9% de los encuestados dijo que el organigrama estaba en orden ya que no se había actualizado y los documentos de control reglamentario no se habían actualizado. Por otro lado, según Franklin (2007), la estructura organizacional debe ser considerada en términos de oportunidades de negocio, con mucha atención a la cultura que la fomenta, para anticipar el cambio organizacional.

El tercer objetivo específico fue describir cómo es la dirección en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. En la Tabla 12 se observa que el 65,0% de los servidores públicos encuestados manifiesta que a veces se ejerce el liderazgo, y en la Tabla 13 el 80,0% de los servidores públicos encuestados dice encontrar motivación como la formación y el reconocimiento. En la Tabla 14 encontramos que el 60,0% de los servidores públicos encuestados manifestaron que existe comunicación ocasional entre sus superiores y empleados. Tal como lo señala Castillo (2018) en su trabajo de investigación: Gestión Administrativa y Distribución de los Ingresos Tributarios Recaudados en el Distrito de Veintiséis de Octubre – 2017. El 75,6% concluye que la dirección es regular por falta de liderazgo e importancia de la comunicación. Munch (2018), por su parte, consiste en llevar a cabo todas las fases del proceso de gestión a través de la gestión y coordinación de recursos y el ejercicio del liderazgo.

El cuarto objetivo específico fue describir cómo es el control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. La Tabla 16 muestra que el 50,0% de los servidores públicos encuestados indican que no se ha tomado ninguna acción correctiva. Por otro lado, la Tabla 17 encontró que el 70,0% de los servidores públicos encuestados dijeron que sus sistemas de información eran controlados en ocasiones, a continuación, en la Tabla 18, encontramos que el 60,0% de los servidores públicos encuestados indican que sus informes de contribuyentes se actualizan periódicamente y finalmente, en la Tabla 19, encontramos que el 70.0% de los servidores públicos encuestados indican que existe algún control y fiscalización de los contribuyentes de vez en cuando, la razón principal es que la administración tributaria no ha tomado medidas correctivas contra las declaraciones de impuestos y las declaraciones de los contribuyentes morosos. Como lo señala Castillo (2018) en su trabajo de investigación: Gestión Administrativa y Distribución de los Ingresos Tributarios Recaudados en el Distrito Veintiséis de Octubre – 2017. Concluyo que el 61,3 % es regular debido a la falta de control en la institución. Franklin (2007), por su parte, se enfoca en definir la personalidad y los sistemas de control con base en los procesos, niveles jerárquicos y áreas de la empresa.

CONCLUSIONES

Se analizó la gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. En la tabla 4 se observó que el 65,0 % de los servidores públicos encuestados manifiestan que a veces los objetivos están establecidos y finalmente el 10 % manifestaron que nunca los objetivos están establecidos en la Gerencia de Administración Tributaria, porque es importante cumplir con los objetivos y así mejorar la gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la institución.

Se describió la planificación en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. En la tabla 5, se observó que el 65,0 % los servidores públicos manifestaron a veces cuenta con un plan de estrategias tributarias, luego en la tabla 6, se observó que el 70,0 % de los servidores públicos indicaron a veces las políticas son compartidas con el equipo de trabajo y en la tabla 7, se observó que el 60,0 % de los servidores públicos señalaron a veces la programación tributaria está establecido en el documento administrativo, lo que significa que los servidores públicos deben poner en práctica la planeación a nivel de la Gerencia de administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Se describió la organización en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022; en la tabla 8, se observó que el 60,0 % de los servidores públicos señalaron que nunca el organigrama se encuentra actualizada, mientras que en la tabla 9, se observó que el 55,0 % de los servidores públicos manifestaron a veces las tareas se encuentran definidas de acuerdo a su especialidad, luego en la tabla 10, se observó que el 60,0 % de los servidores públicos indicaron a veces los manuales administrativos se encuentran estructurados y en la tabla 11, se observó que el 80,0 % de los servidores públicos manifestaron a veces existen coordinaciones entre los jefes y los colaboradores, se evidenció que existe deficiencias en la organización a nivel de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Se describió la dirección en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022; en la tabla 12, se observó que el 65,0 % de los servidores públicos señalaron a veces se ponen en práctica el liderazgo, mientras que en la tabla 13, se observó que el 80,0 % de los servidores públicos manifestaron a veces recibe motivaciones como: capacitación y reconocimiento para mejora de su desempeño, luego en la tabla 14, se observó que el 60,0 % de los servidores públicos indicaron a veces existen comunicaciones entre el jefe y los colaboradores y en la tabla 15, se observó que el 55,0 % de los servidores públicos manifestaron a veces toman decisiones en el trabajo, se evidenció la falta de compromiso y la aplicación de las habilidades blandas a nivel de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Se describió cómo es el control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022; en la tabla 16, se observó que el 50,0 % de los servidores públicos señalaron que nunca se adoptan acciones correctivas, mientras en la tabla 17, se observó que el 70,0 % de los servidores públicos manifestaron a veces existen control en el sistema de información tributaria, luego en la tabla 18, se observó que el 60,0 % de los servidores públicos indicaron a veces se actualizan los reportes de los contribuyentes y en la tabla 19, se observó que el 70,0 % de los servidores públicos manifestaron a veces existe control y supervisión de los contribuyentes morosos, se evidenció que no realizan adecuadamente el control de los informes y reportes de contribuyentes morosos de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia de Administración Tributaria, de mejorar la gestión administrativa, con la finalidad de fortalecer la planeación, organización, dirección, control y así cumplir con el objetivo de la institución.

Con respecto a la planeación de la Gerencia de Administración Tributaria, se recomienda elaborar un plan que se considera los indicadores como: las estrategias, políticas y programas, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa.

Se recomienda a la Gerencia de Administración Tributaria, coordinar con la Sub Gerencia de Recursos Humanos de actualizar el organigrama y los manuales administrativos para una buena gestión administrativa.

En relación a la dirección de la Gerencia de Administración Tributaria, se recomienda que se promuevan programas de capacitación, que involucre a los servidores públicos a alcanzar las metas y objetivos propuestos, también, fortalecer el liderazgo y el trabajo en equipo fomentando el empoderamiento y el compromiso de los servidores públicos para una buena gestión administrativa.

Se recomienda aplicar el control en la Gerencia de Administración Tributaria, para mejorar el sistema de información tributario, de cómo se calcula los impuestos y tasas, reportes de contribuyentes morosos y de esta manera fortalecer la gestión administrativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alink, M. y Van Kommer, V. (2011). Manual de administración tributaria. CIAT – IBFD. Amsterdam, Países Bajos.
- Altamirano, L. y Montenegro, R. (2017). La gestión administrativa y su incidencia en la recaudación tributaria del área de rentas en la municipalidad distrital de Copallin – 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio institucional <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4338/Altamirano%20Tocas%20-%20Montenegro%20Oblitas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bautista, J. y Delgado, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. Revista Ciencia Latina, 4(2), p. 1737-1753. <file:///C:/Users/HP/Downloads/189-Texto%20del%20art%C3%ADculo-689-1-10-20210114.pdf>
- Castillo, E. (2018). La gestión administrativa y la distribución de los recursos tributarios recaudados en el distrito de Veintiséis de Octubre – 2017 [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28575/Castillo_NEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano. México. Mc Graw Hill.
- Franklin, B. (2007). Auditoria administrativa. Gestión estratégica del cambio. (Segunda Edición). México. Editorial Educación Pearson.
- Girao, A. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica. Revista Portuguesa de Ciencia Política, 13, p. 107-120. <https://rpcp.pt/index.php/rpcp/article/view/79/52>

- Jerez, J. (2019). Sistema de gestión administrativa para Cajas de Ahorro y Crédito en la provincia de Tungurahua [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29739/1/554%20O.E..pdf>
- Juárez, J. (2018). Administración y Evaluación del Desempeño del Personal. México. Dos Consultores.
- Louffat, E. (2015). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. Argentina. Cengage Learning.
- Lujan, E. (2018). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018 [tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1133/TO47_72320079.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Munch, L. (2018). Administración. Gestión organizacional, enfoque y procesos administrativos. México. Pearson Educación.
- Peláez, A. (2017). La supervisión del personal y su incidencia en la productividad del área de fiscalización de la Subgerencia de Licencias y comercialización, municipalidad provincial de Trujillo, años 2016-2017 [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10510/pelaezcachay_alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, provincia de Tocache, Región San Martín- 2019 [tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional <https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rojas, S. (2020). Diseño del proceso de gestión administrativa y docente del área de educación continua de la escuela de salud pública de la Universidad de Chile [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio institucional
- Ramírez, L., Camacho, W., Gómez, D., Galarza, M. y Nagua, J. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo institucional en los Gobiernos Parroquiales de Babahoyo, Ecuador: realidad y perspectivas. *Revista Ciencia e Investigación*, 4(4), p. 34-50.
<file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-GestionAdministrativaYSuIncidenciaEnElDesarrolloIn-7368044.pdf>
- Ruiz, A. (2018). La efectividad del personal administrativo de la municipalidad distrital de Amarilis, en la gestión administrativa durante el año 2012 [tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3102/TAD%2000595%20R93.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sabobal, C. y Vargas, J. (2017). Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia [Tesis de posgrado. Universidad Libre de Colombia]. Repositorio institucional
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TE SIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANN A%20VARGAS%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Salguero, N. y García, C. (2018). Gestión administrativa eficiente. *Revista Polo del Conocimiento*, 3(9), p.331-342.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/html>
- Tamayo y Tamayo, M. (1997), *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México 1997.

Vásquez, K. y Farje, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales Altoandinos, Luya, región Amazonas. Revista Científica UNTRM, 3(3), P. 60-66. <file:///C:/Users/HP/Downloads/649-2586-1-PB.pdf>

Villegas, E. (2019). Gestión administrativa de la municipalidad provincial de Anta departamento de Cusco [Tesis de pregrado, Universidad Andina del cusco]. Repositorio institucional https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva Flores, J. (2023). *La gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO, 2022

Título	Problemas	Objetivos	Variable	Metodología
<p>. La gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022</p>	<p style="text-align: center;">Problema General.</p> <p>¿Cómo es la gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022?</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la planificación en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022? • ¿Cómo es la organización en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022? • ¿Cómo es la dirección en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022? • ¿Cómo es el control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022? 	<p style="text-align: center;">Objetivo General.</p> <p>Analizar cómo es la gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir cómo es la planificación en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. • Describir cómo es la organización en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. • Describir cómo es la dirección en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. • Describir como es el control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. 	<p>Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones e indicadores:</p> <p>Planeación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Estrategias - Políticas - Programación <p>Organización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama - Especialización - Manuales - Coordinación <p>Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Motivación - Comunicación - Toma de decisiones <p>Control</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas - Sistema de información - Reportes e informes - Supervisor 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población y Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: 20 servidores públicos • Muestra: 20 servidores públicos <p>Técnica e Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta • Instrumento: Cuestionario <p>Técnica para el procesamiento de información Excel y Spss</p>

Anexo N° 2: Operacionalización de Variable

Título	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
La gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022	Gestión administrativa	Planeación	Objetivos	1. ¿Los objetivos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad están establecidos claramente y en concordancia con el planeamiento tributario?
			Estrategias	2. ¿Se cuenta con un plan de estrategias tributarias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
			Políticas	3. ¿Las políticas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad son compartidas a todos los servidores públicos?
			Programación	4. ¿La programación tributaria de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad está establecida en un documento administrativo?
		Organización	Organigrama	5. ¿El organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad se encuentra actualizado?
			Especialización	6. ¿Las tareas se encuentran divididas, de acuerdo a su especialidad de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
			Manuales	7. ¿Los manuales administrativos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad se encuentran bien estructurados?
			Coordinación	8. ¿Existe coordinación entre los jefes y servidores públicos en la Gerencia de la Administración Tributaria de la Municipalidad?
		Dirección	Liderazgo	9. ¿Se pone en buenas prácticas el liderazgo en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
			Motivación	10. ¿Recibe motivación como capacitación y reconocimiento para la mejora de su desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
			Comunicación	11. ¿Existe comunicación entre los niveles de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
		Control	Toma de decisiones	12. ¿Se toman decisiones adecuadas en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad, para la atención a los usuarios?
			Acciones correctivas	13. ¿Se adoptan acciones correctivas frente a los errores identificados de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
			Sistema de información	14. ¿Existe un control adecuado en el sistema de información tributario de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
			Reportes e informes	15. ¿Se actualizan los reportes e informes de los contribuyentes al sistema de rentas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?
			Supervisor	16. ¿Existe una supervisión y control constante de los contribuyentes morosos en el sistema de rentas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?



Anexo N° 3: Cuestionario
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Encuesta dirigida a servidores públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

3= Siempre 2 = A veces 1 = Nunca

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN		
		Siempre	A veces	Nunca
		3	2	1
1	¿Los objetivos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad están establecidos claramente y en concordancia con el planeamiento tributario?			
2	¿Se cuenta con un plan de estrategias tributarias en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?			
3	¿Las políticas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad son compartidas a todos los servidores públicos?			
4	¿La programación tributaria de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad está establecida en un documento administrativo?			
5	¿El organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad se encuentra actualizado?			
6	¿Las tareas se encuentran divididas, de acuerdo a su especialidad de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?			
7	¿Los manuales administrativos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad se encuentran bien estructurados?			
8	¿Existe coordinación entre los jefes y servidores públicos en la Gerencia de la Administración Tributaria de la Municipalidad?			
9	¿Se pone en buenas prácticas el liderazgo en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?			
10	¿Recibe motivación como capacitación y reconocimiento para la mejora de su desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?			
11	¿Existe comunicación entre los niveles de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?			
12	¿Se toman decisiones adecuadas en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad, para la atención a los usuarios?			
13	¿Se adoptan acciones correctivas frente a los errores identificados de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?			
14	¿Existe un control adecuado en el sistema de información tributario de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?			
15	¿Se actualizan los reportes e informes de los contribuyentes al sistema de rentas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?			
16	¿Existe una supervisión y control constante de los contribuyentes morosos en el sistema de rentas de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad?			

Gracias por su colaboración.

Anexo N° 5: Sub Gerencia de Recursos Humanos



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"
"Unidos por el cambio"

SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Me dirijo a Ud. para saludarlo cordialmente e informarle la relación general de trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la MPLP, la cual esta información tendrá uso estrictamente académico, para contribuir con el desarrollo del proyecto de tesis del bachiller Villanueva Flores Jonny Jean Pierre.

Adjunto:

Servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

Unidad Orgánica	Cantidad
Gerencia de Administración Tributaria	2
Sub Gerencia de Recaudación Tributaria	9
Sub Gerencia de Control tributario y Orientación al contribuyente	9
Total	20

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO
TACSO MARÍA
CPC. Elisbeth Inocencio Sumbán
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS