

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA GERENCIA DE SERVICIOS DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**JHOSTIN MANUEL LÓPEZ TELLO
FRANCIS SEGUNDO BERNAL RUIZ
LUIS SAURO ZEVALLOS CORONEL**

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS **"Año de la Universalización de Salud"**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las...12:00...del día viernes 02 de Octubre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**, y **Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2018"**, por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Jhostin Manuel Lopez Tello**, **Francis Segundo Bernal Ruiz** y **Luis Sauro Zevallos Coronel** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

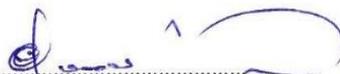
"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

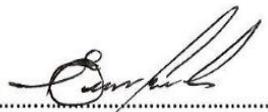
Siendo las...13:00...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente


.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro


.....
Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Miembro




.....
Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

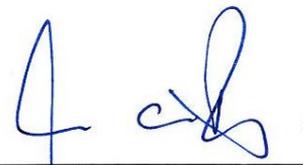
La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura



Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía



Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña



Asesor

Bach. Jhostin Manuel López Tello



Tesista

Bach. Francis Segundo Bernal Ruiz



Tesista

Bach. Luis Sauro Zevallos Coronel



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/082-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), Titulado:

“LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2018”.

Cuyo Autor (es) : **LÓPEZ TELLO, JHOSTIN MANUEL
BERNAL RUIZ, FRANCIS SEGUNDO
ZEVALLOS CORONEL, LUIS SAURO**

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela Profesional : **ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a) : **Mg. CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 09%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 07/08/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección General de Producción Intelectual

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Jhoshin Manuel Lopez Tello

Autor de la TESIS titulada:

La Auditoria de Gestión y la Gerencia de Servicios
de Administración Tributaria de la Municipalidad
Provincial de Coronel Portillo Periodo 2018

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Mg. Jackie Frank Chang Saldarña

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 12 / 10 / 2020

Email: Jhoshin.281994@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 936321013

DNI: 72464705

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Francis Segundo Bernal Ruiz

Autor de la TESIS titulada:

"La Auditoria de Gestion y la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Mg. Jackie Frank Chang Saldana

En la Facultad de: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 12 / 10 / 2020

Email: Francisre53@gmail.com

Firma: Bernal Ruiz

Teléfono: 968179047

DNI: 76448199

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Sauro Zevallos Coronel

Autor de la TESIS titulada:

La Auditoria de Gestión y la Góerencia de Servicios de Administraci3n Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo Período 2018⁷.

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Mg. Jackie Frank Chang Saldaña.

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Carrera Profesional de: Administración.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 12 / 10 / 2020 .

Email: zevalloscoronell@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 953 525 877

DNI: 73860341

DEDICATORIA

A nuestro padre Dios, por darnos mucha sabiduría y fe para seguir logrando nuestros objetivos de nuestra vida profesional.

A nuestros padres, que nos dieron mucha atención en nuestra educación y en nuestro bienestar a diario.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater, Universidad Nacional de Ucayali, quien nos dio techo y aula para el buen desarrollo de nuestras clases.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas, quienes contribuyeron en nuestra formación profesional.

A nuestro asesor de tesis Mg. Jackie Frank Chang Saldaña, quien con su entrega y dominio en investigación nos brindó todo el apoyo incomparable.

Finamente, a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, entidad muy importante, porque permitieron y accedieron a nuestro oficio para enrumbar esta investigación hasta el final.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Problema General	2
1.2.2. Problemas Específicos.....	2
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS	4
1.4.1. Hipótesis General	4
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	4
1.5. VARIABLES	4
1.5.1. Variable 1	4
1.5.2. Variable 2.....	5

1.5.3. Operacionalización de las variables	6
1.6. JUSTIFICACIÓN	6
1.6.1. Justificación Teórica	6
1.6.2. Justificación Metodológica	7
1.6.3. Justificación Práctica	7
1.6.4. Justificación Social	7
1.7. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO	8
1.8. VIABILIDAD DEL ESTUDIO.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	9
2.1.1. A Nivel Internacional	9
2.1.2. A Nivel Nacional	11
2.1.3. A Nivel Local	13
2.2. BASES TEÓRICAS	15
2.2.1. Variable 1. Auditoría de gestión	15
2.2.2. Variable 2. Gerencia de servicios de administración tributaria municipales.....	16
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	25
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1.1. Tipo de investigación.....	27
3.1.2. Diseño y esquema.....	27
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.2.1. Población	28
3.2.2. Muestra	29

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
3.3.1. Técnicas.....	29
3.3.2. Instrumentos de recolección	29
3.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	30
3.4.1. Validez	30
3.4.2. Confiabilidad	30
3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1. RESULTADOS	32
4.2. DISCUSIÓN.....	41
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
5.1. CONCLUSIONES	43
5.2. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables.....	6
Tabla 2. Población.....	28
Tabla 3. Muestra.....	29
Tabla 4. Alfa de Cronbach.....	31
Tabla 5. Estadístico descriptivo de la auditoría de gestión.....	32
Tabla 6. Estadístico descriptivo del control interno.....	33
Tabla 7. Estadístico descriptivo de los indicadores de gestión.....	34
Tabla 8. Estadístico descriptivo de la gerencia de servicios de administración tributaria.....	35
Tabla 9. Estadístico descriptivo de la administración tributaria.....	36
Tabla 10. Estadístico descriptivo de la recaudación tributaria.....	37
Tabla 11. Estadístico descriptivo de la fiscalización tributaria.....	38
Tabla 12. Prueba de Shapiro Wilk.....	39
Tabla 13. Prueba de hipótesis general.....	39
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 1.....	40
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 2.....	40
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 3.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de investigación.....	28
Figura 2. Auditoría de gestión.....	32
Figura 3. Control interno.....	33
Figura 4. Indicadores de gestión.....	34
Figura 5. Gerencia de servicios de administración tributaria.....	35
Figura 6. Administración tributaria.....	36
Figura 7. Recaudación tributaria.....	37
Figura 8. Fiscalización tributaria.....	38

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Base de datos.....	50
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	52
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.....	53
Anexo 4. Resolución de designación de asesor de tesis.....	55
Anexo 5. Constancias de aplicación de la investigación.....	56
Anexo 6. Fichas de validación del instrumento.....	57
Anexo 7. Confiabilidad.....	63
Anexo 8. Tabla del Rho de Spearman.....	64
Anexo 9. Panel fotográfico.....	65

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal Determinar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018. El tipo de investigación fue no experimental aplicada, se trabajó con una población y muestra conformado por 45 trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la ciudad de Pucallpa; se empleó la encuesta como técnica y como instrumento para la aplicación se utilizó el cuestionario para determinar de qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018. En cuanto a los resultados obtenidos, se tuvo que el 57.7% de los trabajadores afirmaron que la auditoría de gestión es buena y el 86.7% de ellos mismos precisaron que gerencia de servicios de administración tributaria también buena, así mismo en la prueba de hipótesis también se obtuvo resultados favorables, con un Rho igual a 0.784 y un p-valor de 0.041, logrado determinar que si existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.

Palabras clave: Auditoría de gestión; gerencia de servicios; administración tributaria.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship that exists between the management audit and the management of tax administration services of the Provincial Municipality of Coronel Portillo period 2018. The type of research was non-experimental applied, it was worked with a population and sample made up of 45 workers from the tax administration services management of the city of Pucallpa; The survey was used as a technique and as an instrument for the application, the questionnaire was used to determine how the management audit is related and the management of tax administration services of the Provincial Municipality of Coronel Portillo period 2018. Regarding the results obtained, 57.7% of the workers affirmed that the management audit is good and 86.7% of them specified that the management of tax administration services also good, likewise in the hypothesis test favorable results were also obtained, With a Rho equal to 0.784 and a p-value of 0.041, it was possible to determine that there is a direct and significant relationship between the management audit and the management of tax administration services of the Provincial Municipality of Coronel Portillo in the 2018 period.

Keywords: Management audit; service management; tax administration.

INTRODUCCIÓN

En nuestra investigación quedó demostrado que todas oficinas de las entidades públicas están en la obligación de realizar una auditoría de gestión para una buena gerencia de servicios de administración tributaria en las municipalidades de nuestro país, en donde el control interno en sus políticas y procedimientos, así como los indicadores de gestión muestren una economía buena, una eficiente y buena calidad de gestión sobre la recaudación, verificación, control de pagos de los tributos, impuestos y tasas en las entidades municipales a nivel nacional o en la jurisdicción en la que está.

Por otra parte, cuando hablamos de la auditoría de gestión nos referimos a una evaluación que se ejecuta a una entidad con el objetivo de examinar y verificar el grado de eficiencia y eficacia con que se manipulan los recursos disponibles y se logran los metas previstos por la organización, y que estas están obligadas para poder mejorar y corregir los errores para poder obtener más beneficios y producción en la organización y brindar mejores servicios a sus clientes y/o usuarios.

Cuando nos referimos a la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad, es aquel órgano o área encargada de todos los aspectos de recaudación de los tributos, impuestos y tasas que los competen de acuerdo a la Ley de las municipalidades y estas a su vez se demuestren en los servicios brindados hacia la localidad, ciudad o jurisdicción que lo contiene en el país.

Es por ello y otros temas más, como el interés de ejecutar esta investigación en nuestra ciudad de Pucallpa con el fin de asegurar y logra determinar si existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y

la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día las municipalidades tienen una gran función en cuanto los cobros de los tributos, en donde estos recursos bien o mal ayudan al crecimiento y embellecimiento de las calles de las ciudades, además como el orden público, es decir que todas aquellas personas que tienen tributos pendientes tienen la obligación de cancelarla para evitar debidas cobranzas coactivas y no generar caos ni atraso en desarrollo de la economía y el crecimiento de la misma.

Las municipalidades de un país y para ser más exacto de nuestro país el Perú, son órganos o entidades de gobierno local que por distintas formas o maneras impulsan el desarrollo y crecimiento de la comunidad, brindando o entregando los servicios básicos y principales en la misma comunidad o localidad. Siendo además una forma de recaudar por parte del municipio que se encuentra en dicha localidad.

En nuestro país existen diversos tipos de tributos municipales que estamos obligados a cumplirlas tales como impuesto Predial; impuesto de Alcabala; impuesto al Patrimonio Automotriz; impuesto a las Apuestas; impuesto a los Juegos e impuesto a los Espectáculos Públicos siempre y cuando estemos dentro de ellas como titulares, y la municipalidad es la encargada mediante la gerencia de administración tributaria en administrar, recaudar y fiscalizar estos tributos.

Por otra parte, la auditoría hoy en día juega un papel muy importante en una organización, ya que esta se encarga de velar que las metas y los objetivos se hayan cumplido de manera muy transparente y según lo planificado en el plazo determinado. Entendiendo que una auditoría de gestión es un examen integral de la gestión de un ente u organización o de una parte de ellos, con el objetivo de evaluar, medir y ver la eficiencia y eficacia de los resultados de las metas y objetivos fijados; de los recursos humanos, financieros y materiales empleados y la organización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos.

Por todo lo enunciado anteriormente y con la preocupación de cómo va la recaudación este estudio se vio en la necesidad de ver la relación entre la auditoría de gestión con la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2018.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018?

- ¿De qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la fiscalización tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Indicar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.
- Establecer la relación que existe entre la auditoría de gestión y la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.
- Precisar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la fiscalización tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- Existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.
- Existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.
- Existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la fiscalización tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1

- La auditoría de gestión.

Dimensiones

- Control Interno.
- Indicadores de gestión.

Definición Conceptual

Según Fernández (Citado por Miranda, 2013), menciona en su libro que la Auditoría de Gestión “Es un estudio objetivo, sistemático, y profesional de realidades ejecutado con el objeto de proporcionar una valoración independiente sobre el ejercicio (rendimiento) de una entidad, programa o actividad”. (p.20)

1.5.2. Variable 2

- Gerencia de servicios de administración tributaria.

Dimensiones

- Administración tributaria.
- Recaudación tributaria.
- Fiscalización tributaria

Definición Operacional

Es la dirección de línea facultado de ejecutar las acciones de administración, recaudación, fiscalización de los ingresos por tributos municipales, catastro, registro y atención al contribuyente, de acuerdo a las competencias y facultades determinadas en los artículos 52º, 53º y 54º del Código Tributario y demás normas pertinentes. Así como realizar la recaudación de otros ingresos directamente recaudados, como son las multas administrativas por infracciones a ordenanzas y/o disposiciones municipales, precios públicos establecidos en la Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) y tarifas u otras derivadas de procesos de promoción de la inversión privada”. (Portal munilince.gob.pe, 2019)

1.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
Variable 1 La auditoría de gestión	Control interno.	- Políticas de control interno.	1,2, 3 y 4	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Buena Regular Baja
		- Procedimientos de control interno.	5, 6, 7 y 8.		
	Indicadores de gestión.	- Economía - Eficiencia y eficacia. - Ética. - Calidad	9, 10, 11 y 12.		
Variable 2 Gerencia de servicios de administración tributaria	Dimensión de acciones de administración tributaria.	- Control de pago de sus obligaciones tributarias.	1 y 2	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Buena Regular Baja
		- Verificación de pago de sus obligaciones tributarias.	3 y 4.		
	Dimensión de acciones de recaudación tributaria.	- Recaudar directamente los diversos impuestos y tasas.	5 y 6		
		- Captar directamente los diversos impuestos y tasas.	7 y 8		
Dimensión de acciones de fiscalización tributaria.	- Detección de omisos y su valuadores del pago de sus obligaciones tributarias.	10, 11 y 12.			

Fuente: Elaboración propia.

1.6. JUSTIFICACIÓN

1.6.1. Justificación Teórica

Esta investigación, tiene el propósito de nutrir y capacitar a los futuros investigadores sobre la auditoría de gestión y la gerencia de administración tributaria de municipales, las diversas teorías y antecedentes empleados junto a los resultados obtenidos nos permitirá determinar de qué manera se relaciona la auditoría de gestión con la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2018.

1.6.2. Justificación Metodológica

Este estudio, se justifica desde el punto de vista práctico, ya que esta utilizará un instrumento, es decir un cuestionario y esta se aplicará con el objetivo de buscar la relación entre la auditoría de gestión con la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2018.

1.6.3. Justificación Práctica

Este estudio, se justifica desde la dimensión metodológica, ya aportará una metodología, un instrumento para poder determinar la relación entre la auditoría de gestión con la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2018, mediante la técnica de la encuesta y cuyos resultados ayuden a futuras investigaciones concernientes a estas variables de estudio antes mencionado.

1.6.4. Justificación Social

Esta trabajo de investigación, se justifica desde la dimensión social ya que corresponde con el trato directo con personas, es decir con la relación directa mediante una encuesta a los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo para determinar la relación que tendrá con la auditoría de gestión y a la vez la información así como los resultados sean de aporte para toda sociedad académica y sirva de base científica para futuras tesis.

1.7. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

Esta investigación se delimitó en tres grandes campos, lo cual precisa la ubicuidad, el tiempo y la característica de las unidades de análisis, lo cual son:

- **Delimitación geográfica**

Esta investigación titulada la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018, se desarrolló únicamente en la misma municipalidad donde se precisa en la ciudad de Pucallpa.

- **Delimitación temporal**

Este estudio tuvo una delimitación temporal con una duración de 4 meses en el desarrollo de la misma.

- **Delimitación social**

Este estudio tuvo una delimitación social, el cual trabajó con 45 empleados de la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

1.8. VIABILIDAD DEL ESTUDIO

Este estudio tuvo viabilidad en cuanto a su desarrollo y ejecución, porque conto con el personal adecuado y un financiamiento propio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A Nivel Internacional

Martínez (2011), en su tesis titulada *Auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la compañía Itarfeti Corporation S.A*, concluyó que: los objetivos empresariales están definidos; sin embargo, estos no se cumplen por parte de los colaboradores de la empresa, asimismo, la rotación de personal clave ha dificultado continuar con una línea de dirección definida de proyectos establecidos anteriormente, pese a su reconocimiento externo en aspectos de auditoría no fue evaluada internamente, lo que ha provocado que los procesos aplicados en la prestación de servicios no sean los más adecuados y oportunos, tanto en el control y supervisión. Por otra parte, no se evaluó la gestión administrativa de las gerencias de forma periódica provocando que los procesos, procedimientos y técnicas utilizadas para la prestación de los servicios no sean los más adecuados, por lo que se ha tenido que incurrir en costos adicionales, afectando su rentabilidad; en general, la gestión de la empresa soslaya las directivas emanadas por la Junta General de Accionistas; por lo tanto, la toma de decisiones no son las adecuadas y oportunas, lo que afecta la rentabilidad de la empresa.

Cevallos (2012), en su investigación denominada *Auditoría de gestión a los procesos administrativos de atención al cliente, servicios de mantenimiento y reparación, almacén de repuestos de talleres faconza en*

Quito por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, concluyó que: la auditoría permitió plasmar el objetivo general trazado para este tipo de auditorías, que consistió en evaluar los niveles de eficacia, eficiencia, y economía, de los procesos encuadrados dentro del marco ético y profesional, que facilite alternativas para el mejoramiento de los procesos y por consiguiente los servicios que ofrece a los consumidores. Así también, el área de Almacén de Repuestos no facilita el almacenamiento de los materiales y repuestos, por falta de espacio lo que retarda el proceso de distribución interna de las provisiones que requieren los procesos para ejecutar las tareas diarias. Debido a la inadecuada repartición del espacio físico del Taller, la comunicación entre las diferentes áreas retrasa los procesos. Es fundamental la mejora continua de los procesos debido a su vital importancia para liderar el sector automotriz, lo que debe estar enlazado con el crecimiento empresarial y la búsqueda constante de la calidad del servicio que brinda Talleres Faconza.

Miranda (2013), en su tesis titulada *La auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda. en el año 2013*, concluyó que las políticas y procedimientos de la cooperativa están desactualizados, no se realiza una adecuada selección de personal en quienes no se toma en cuenta sus virtudes y capacidades para ser empleados, lo que no responde a las necesidades de la institución, así mismo no se realiza una adecuada dosificación laboral del personal para el debido cumplimiento de los objetivos, lo cual incide en la calidad de servicios. En esta organización los objetivos no se difunden hacia los empleados para que éstos se involucren y comprometan en el

logro de los mismos y facilitar la toma de decisiones.

2.1.2. A Nivel Nacional

Pagola (2018), en su tesis *Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017*, concluyó que en la encuesta realizada sobre la relación entre la auditoría de gestión y los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaraz en el 2017, el 47.9% afirmaron que la auditoría de gestión era de nivel bueno, y el 48.9% afirmaron que los procesos administrativos fueron de nivel bueno; además, los resultados estadísticos demuestran rechazar la hipótesis nula, ya que valor $P = 0.000$ y según la correlación de Spearman $= 0.485$, constituyendo ello una moderada asociación de las variables y altamente significativa.

Wilson (2017), en su tesis *El control interno y su relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016*, concluyó que: encontraron que los componentes del control interno: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control gerencial, información y comunicación y la supervisión tienen influencia altamente significativa sobre la calidad del servicio. Asimismo, de las estimaciones estadísticas se obtuvo un valor $r=0.655$ y un valor $P=0.002$, lo que demuestra que el control interno influye de manera altamente significativa en la calidad del servicio desde la percepción del trabajador del Servicio de Administración Tributaria de Piura.

Hidalgo y Zelaya (2017), en su tesis *La auditoría de gestión y su incidencia en la mejora de la gestión de inversión municipal de la*

municipalidad provincial de Huaraz- 2014, concluyó que: según opinión del 58,3% de servidores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2014, la Auditoría de Gestión influye positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal. Asimismo, conforme a la opinión del 60,4% de servidores, la fase de exploración preliminar de la auditoría de gestión influye efectivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal. Así también, el 56,3% de servidores opinó que la fase del planeamiento de la auditoría de gestión influye ciertamente en la mejora de la gestión municipal. Igualmente, de acuerdo a la opinión del 58,3% de servidores, la fase del programa de auditoría de la auditoría de gestión influye positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal. A la par, el 60,4% de servidores opinó que la fase de identificación y desarrollo de los hallazgos de la auditoría de gestión incide positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal. Finalmente, el 58,3% de servidores opinó que la fase de redacción de informe de la auditoría de gestión influye ciertamente en la mejora de la gestión de inversión municipal.

Zauñy (2016), en su tesis *La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de los recursos humanos de las empresas de servicios de asistencia al viajero, periodo 2012-2014*, concluyó que: de la información obtenida como resultado de las encuestas aplicadas durante el desarrollo de la investigación, se determinó que el empleo de la auditoría de gestión que evalúa los resultados en las empresas de servicios de asistencia al viajero influye favorablemente en la gestión de los recursos humanos de dichas empresas, y que luego de la contrastación de hipótesis se estableció que existe una relación directa entre la auditoría y la administración del

personal que trabaja en este sector.

2.1.3. A Nivel Local

Castillo y Huaman (2017), en su estudio *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en los micro empresarios del huequito N° 1 sector ropas del distrito de Callería, 2016*, estableció que de la población muestreada, el 66.67% opinó que la SUNAT difunde y orienta correctamente al contribuyente, el 66.67% declaró que los contribuyentes evaden sus obligaciones tributarias pensando que los mismos son destinados a intereses particulares, el 50% manifestó que tiene conocimiento de las sanciones que existen por no cumplir con las obligaciones tributarias, y de acuerdo a las estimaciones estadísticas obtuvieron un valor $P < 0.01$, siendo el grado de asociación de 0.603 moderada y un valor $p = 0,00$, concluyendo que existe una relación altamente significativa entre la cultura tributaria y obligaciones tributarias.

Criollo (2018), en su trabajo *El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018*, logró los resultados siguientes: que de la encuesta realizada al personal de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de Coronel Portillo el 79.41% manifestó que a veces realiza planificación, el 58.82% reconoció que a veces realizan el proceso de ejecución de actividades programadas, el 58.82% respondió que a veces realizan evaluación de las actividades programadas; el 61.76% manifestó que a veces realizan actividades de control interno; el 70.59% dijo que a veces realizan actividades de

organización; el 64,71% reconoció que a veces realizan actividades de dirección, el 67,65% contestó que a veces realizan actividades de control y el 70,59% respondió que a veces realizan gestión administrativa. Asimismo, de la prueba estadística del Coeficiente de correlación de Pearson se encontró un valor $r = 0,855$ correlación alto positivo y un valor $P = 0,000 < 0,01$ con lo que es altamente significativa del 1%, concluyendo que el Control interno está relacionado significativamente con la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.

Tello (2017), en su tesis *Auditoría interna y gestión administrativa de la Empresa Credivargas, Pucallpa Perú 2016*, concluyó que: de las pruebas estadísticas de la relación de las variables Auditoría interna y la Gestión Administrativa de la empresa Credivargas, el coeficiente de Pearson dio como resultado un valor $r=0,9399$ positiva muy alta y su nivel de significancia fue un valor $p= 0,018 < 0,05$; con lo que, se concluye que la relación entre ambas variables es significativa. Asimismo, de las pruebas de la relación entre la dimensión Proceso de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente de Pearson arrojó $r =0,95$ positiva muy alta, siendo $P= 0,015 < 0,05$, lo que nos indica que la relación entre ambas variables es significativa. Por último, de las pruebas de la relación entre la dimensión normas de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente Pearson arrojó un valor $r=0,932$ positiva muy alta, así mismo un valor $P= 0,021 < 0,05$, lo que demuestra que la relación entre ambas variables es significativa.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable 1. Auditoría de gestión

2.2.2.1. Definición de auditoría de gestión

Según Fernández (Citado por Miranda, 2013), menciona en su libro que la Auditoría de Gestión “Es una prueba objetiva, sistemática y profesional de evidencias realizado con el objeto de proporcionar una valoración autónoma sobre el ejercicio laboral de una entidad, programa o actividad”. (p.20)

Williams (Citado por Miranda, 2013), menciona en su libro que la Auditoría de Gestión “Es un estudio perfecto y provechoso de la distribución organizativa de una empresa, institución o departamento del gobierno; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que sirva sus recursos humanos y materiales”. (p.20)

Según Redondo, Llopart y Duran (1996), afirman que “la auditoría de gestión es una técnica novedosa de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, que tienen por objeto conseguir con éxito una táctica. Una razón principal por el cual una empresa puede decidir comenzar una auditoría de gestión es el cambio que se hace indefectible para reajustar la gestión o la organización de la misma”. (p.2)

“Es el estudio y valoración a una entidad, para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objeto de comprobar la utilización racional de los recursos y mejorar las

actividades o materias estudiadas”. (Portal EcuRed, s.f.)

2.2.2.2. Objetivo de la auditoría de gestión

Según, Graig (1994), define que el “objetivo fundamental de la auditoría de gestión es “Identificar los sitios de reajustes de costos, optimizar los métodos operativos e aumentar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas”. (p.36,37)

2.2.2.3. Propósito de la auditoría de gestión

Según, Maldonado (Citado por Miranda, 2013), el propósito de esta auditoría es “Valorar la eficiencia, efectividad, economía con que se tratan los recursos de una organización, programa o actividad, el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente”. (p.21)

2.2.2. Variable 2. Gerencia de servicios de administración tributaria municipales

2.2.2.1. Definición de gerencia de servicios de administración tributaria municipales

“La Gerencia de Servicios de Administración Tributaria es la organización encargada de ejecutar las acciones de administración, recaudación, fiscalización de los ingresos por tributos municipales, catastro, registro y atención al contribuyente, de acuerdo a las competencias y facultades establecidas en los artículos 52^o, 53^o y 54^o del

Código Tributario y todas las normas correspondientes. Así también ejecutar la cobranza de los recursos directamente recaudados, como multas administrativas por infracciones a ordenanzas y/o disposiciones municipales, precios públicos establecidos en la Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) y costes u otras derivadas de procesos de promoción de la inversión privada”. (Portal munilince.gob.pe, 2019)

“La Gerencia de Administración Tributaria es el órgano estructural comisionado para orientar y atender al contribuyente, registrar, recaudar y fiscaliza las obligaciones tributarias, y de implantar políticas de gestión y estrategias para facilitar los procesos tributarios, la misma que está a cargo de un funcionario de confianza con categoría de Gerente, que depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia Municipal, su ocupación es de Gerente de Administración Tributaria”. (Portal munimolina.gob.pe, 2012)

2.2.2.2. Funciones de la gerencia de los servicios de administración tributaria municipales

La Ordenanza Municipal N° 320 (2016) del Concejo Distrital de La Molina, establece como funciones y atribuciones de la Gerencia de Administración Tributaria, las siguientes:

- Formular y proponer a la Gerencia Municipal las políticas, normas, planes y programas que correspondan al ámbito de su competencia.
- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos de registro, fiscalización tributaria, recaudación y cobranza de los tributos municipales.

- Conducir la determinación de la cuantía de los tributos de su competencia, que deben pagar los contribuyentes a la municipalidad, en coordinación con las áreas correspondientes y de acuerdo a los dispositivos legales vigentes.
- Proponer a las unidades orgánicas competentes, las mejoras detectadas en los procesos a su cargo.
- Supervisar la debida orientación y atención de los contribuyentes a cargo de sus unidades orgánicas dependientes.
- Elaborar y presentar informes técnicos sobre el desarrollo y grado de cumplimiento de sus actividades periódicamente o cuando lo soliciten.
- Programar, dirigir, coordinar y controlar las actividades destinadas a verificar el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes.
- Asesorar a la alta dirección y demás órganos en el ámbito de su competencia.
- Implementar las recomendaciones de los informes de auditoría emitidos por los órganos conformantes del Sistema Nacional de Control, debiendo de informar a la Alta Dirección sobre las medidas adoptadas.
- Formular, actualizar y proponer la normatividad interna de su competencia.
- Las demás atribuciones y responsabilidades que se deriven de las disposiciones legales o que le sean asignadas por la Gerencia Municipal, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad

vigente.

La Ordenanza Municipal N° 429 (2019) de la Municipalidad Distrital de Lince, establece como funciones y atribuciones de la Gerencia de Administración Tributaria, las siguientes:

- Formular y proponer las políticas, normas, planes y programas que permitan generar rentas para la Municipalidad.
- Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos de registros de contribuyentes y predios, acotación, recaudación y fiscalización de las rentas municipales.
- Organizar y supervisar las actualizaciones de las declaraciones juradas y liquidaciones impuestos y tasas municipales.
- Supervisar las cobranzas coactivas tributarias y no tributarias, a cargo de la Municipalidad.
- Resolver en primera instancia las peticiones y/o solicitudes y recursos de reclamación interpuestos por los contribuyentes contra los valores tributarios, tales como órdenes de pago, resoluciones de determinación y resoluciones de multa tributaria, emitidos por las subgerencias a su cargo, así como las reclamaciones de los administrados y/o deudores tributarios, estando facultada para suscribir actos administrativos (resoluciones gerenciales); así como para efectuar actos de gestión y normativos que regulan aspectos administrativos a su cargo, señalados en la presente disposición, el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Municipalidad Distrital de Lince, o cualquier otra disposición de naturaleza legal y/o reglamentaria vinculada a sus funciones.

- Elaborar, presentar y refrendar las comunicaciones oficiales referidas a procedimientos tributarios de la Municipalidad, así como representarla, ante la Superintendencia de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), el Banco de la Nación y otras entidades según su competencia.
- Supervisar la emisión mecanizada de actualización de valores y determinación del impuesto predial, así como los tributos administrados conforme lo establece la Ley de Tributación Municipal.
- Evaluar la admisibilidad de los recursos de apelación interpuestos por los contribuyentes contra las resoluciones de gerencia y elevarlos al Tribunal Fiscal, en aplicación a lo dispuesto en el Código Tributario.
- Evaluar, aprobar y supervisar la ejecución del plan de acción relacionadas con la fiscalización del cumplimiento de las disposiciones municipales administrativas, estableciendo la imposición de multas administrativas y las medidas provisionales y complementarias en el ámbito de la jurisdicción del distrito.
- Proponer el Reglamento de Aplicación de Sanciones Administrativas (RASA) y Tabla de Infracciones y Sanciones Administrativas (TISA) y sus modificaciones, en coordinación con la Subgerencia de Fiscalización Administrativa y de acuerdo con la normativa vigente.
- Resolver en segunda instancia los recursos de apelación interpuestos por los administrados contra las resoluciones emitidas en primera instancia por las subgerencias a su cargo.

- Ejercer las funciones de la Unidad Formuladora (UF) y Unidad Ejecutora de Inversiones (UEI) en el marco de las normas del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones – INVIERTE PE (Decreto Legislativo N° 1252).
- Formular, actualizar, proponer e implementar ordenanzas, acuerdos, decretos, resoluciones, directivas, instructivos, procedimientos y otras normas de aplicación institucional, en el ámbito de su competencia.
- Participar en la implementación progresiva de los componentes que conforman el Sistema de Control Interno (SCI) establecido en las Normas de Control Interno (NCI), en los aspectos que sean de su competencia.
- Implementar las recomendaciones contenidas en los informes resultantes de las acciones de control efectuadas por los órganos conformantes del Sistema Nacional de Control, en el ámbito de su competencia.
- Elaborar el Plan Operativo Institucional, Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos, y el sustento técnico del TUPA correspondiente a su área, con asistencia técnica de la Subgerencia de Planeamiento, Inversiones y Modernización.
- Proponer la suscripción de convenios de colaboración institucional, con organismos públicos y/o privados que coadyuven al cumplimiento de las labores de su competencia.
- Otras funciones que le asigne el Gerente Municipal, en el ámbito de su competencia.

2.2.2.3. Órganos de la gerencia de gerencia de los servicios de administración tributaria municipales

Según La Ordenanza Municipal N° 429 (2019) de la Municipalidad Distrital de Lince, la Gerencia de Administración Tributaria tiene a su cargo las siguientes unidades orgánicas:

- **Subgerencia de Registro, Recaudación y Orientación del Contribuyente:** Se encarga de administrar y operar los servicios administrativos tributarios municipales y no tributarios pecuniarios en el ámbito de su competencia. Administra, dirige, ejecuta y controla las acciones de cobranza ordinaria de la deuda tributaria, así como los servicios de orientación tributaria personalizada al contribuyente. Está a cargo de un funcionario de confianza con nivel de Subgerente, quien depende funcional y administrativamente del Gerente de Administración Tributaria.
- **Subgerencia Fiscalización Tributaria:** Se encarga de verificar el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias y su correcta determinación, impulsando el procedimiento de fiscalización. Está a cargo de un funcionario de confianza con nivel de Subgerente, quien depende funcional y administrativamente del Gerente de Administración Tributaria.
- **Subgerencia de Fiscalización Administrativa:** Es responsable de cautelar el cumplimiento de las normas y de las disposiciones municipales administrativas, que contengan obligaciones y

prohibiciones que son de cumplimiento obligatorio por particulares, empresas e instituciones en el ámbito de la jurisdicción de la Municipalidad, dentro del marco de la Ley N° 27872 – Ley Orgánica de Municipalidades, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas (RASA) y la Tabla de Infracciones y Sanciones Administrativas (TISA) de la Municipalidad Distrital de Lince, ordenanzas de aplicación vigentes y demás dispositivos legales aplicables. Está a cargo de un funcionario de confianza con nivel de Subgerente, quien depende funcional y administrativamente del Gerente de Administración Tributaria.

- **Subgerencia de Ejecución Coactiva:** Ejecuta y opera los servicios administrativos tributarios municipales y no tributarios pecuniarios municipales en el ámbito de su competencia, planifica, organiza, dirigir y ejecuta acciones coactivas sobre obligaciones tributarias y no tributarias, de índole pecuniario y no pecuniario, desde la emisión y notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva, requerimientos de pago y otros documentos de cobranza que considere. Está a cargo de un funcionario de confianza con nivel de Subgerente, quien depende funcional y administrativamente del Gerente de Administración Tributaria.

Según La Ordenanza Municipal N° 320 (2016) de la Municipalidad Distrital de La Molina, la Gerencia de Administración Tributaria, para el

cumplimiento de sus funciones tiene a su cargo las siguientes unidades orgánicas:

- **Subgerencia de Determinación y Fiscalización Tributaria:** Es el órgano encargado del registro de contribuyentes y predios; y, de administrar el proceso de determinación de la deuda tributaria. Está a cargo de un funcionario de confianza con categoría de Subgerente, quien depende de la Gerencia de Administración Tributaria.
- **Subgerencia de Recaudación y Control Tributario:** Es el órgano encargado de administrar el proceso de recaudación y control de la deuda tributaria en materia de gestión de la cobranza ordinaria, verificando el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales. Está a cargo de un funcionario de confianza con categoría de Subgerente, quien depende de la Gerencia de Administración Tributaria.
- **Ejecutoria Coactiva:** Es el órgano encargado de organizar, coordinar, ejecutar y controlar el proceso de ejecución coactiva de obligaciones de naturaleza tributaria y no tributaria, y garantizar a los obligados el derecho a un debido procedimiento coactivo, recayendo la titularidad de los procedimientos de ejecución coactiva en los ejecutores coactivos designados por la entidad, que depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia de Administración Tributaria.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Auditoría:** Es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos.
(Portal.monografias.com)
- **Gestión:** Es el correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como, por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales. (Portal, definicion.mx/gestion/)
- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. (Portal, wikipedia.org)
- **Tributo:** Es un pago que el Estado exige a sus ciudadanos con el fin de financiar sus actividades y/o políticas económicas. (Portal economipedia)
- **Gerencia:** Es la acción, o el conjunto de empleados, que se encargan de dirigir, gestionar y coordinar una determinada empresa, organización o institución. (Portal economipedia.com)
- **Control interno:** Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la

Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la materia. (Portal mef.gob.pe/es/sistema-control-interno)

- **Indicador de gestión:** Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.
(Portal ingenioempresa.com/indicadores)
- **Administración:** La administración es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución. (Portal economipedia.com/definiciones)
- **Administración tributaria:** Es definida como una organización delegado por el Estado de una nación. Con el objetivo de realizar funciones relacionadas a la fiscalización, vigilancia y cumplimiento de leyes tributarias. Por lo tanto maneja todo lo relacionado a los impuestos de un Estado. (Portal micarrerauniversitaria.com)
- **Recaudación tributaria:** La recaudación tributaria consiste en el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias. (Portal ineaf.es/divulgativo/sistema-tributario)
- **Fiscalización tributaria:** Es la acción de realizar fiscalizaciones tributarias a todos los contribuyentes registrados en el sistema de contribución, a fin de garantizar el correcto, íntegro y oportuno pago de los impuestos. (Portal grupoverona.pe)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, porque se orientó a determinar la relación existente entre las variables de estudio. También, es descriptivo ya que las variables de este estudio no fueron cambiadas y se midieron tal como estuvieron; por otra parte, es correlacional, porque se describió la relación que existió entre las variables. (Sánchez y Reyes, 2015)

En base a otros autores, este estudio también es correlacional, ya que se direccionó en determinar el nivel de relación que hubo entre las dos variables sin ser modificadas. (Hernández y Baptista, 2010)

Así mismo, este estudio de investigación fue de tipo descriptiva, ya que consistió en describir fenómenos referidos a una problemática. (Barrientos, 2005)

3.1.2. Diseño y esquema

Según Valderrama (2014), un diseño y esquema de investigación, se basa en la estrategia que se emplea para tener y crear la base de datos, de esta manera responder la formulación del problema, los objetivos y aceptar o rechazar la hipótesis de investigación.

Este estudio de investigación, tiene un diseño de tipo descriptivo correlacional y cuyo esquema es:

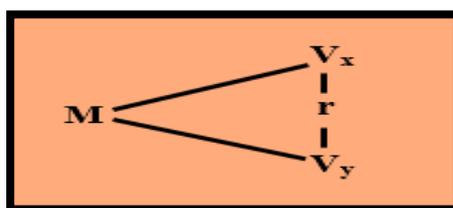


Figura 1. Esquema del diseño de investigación

Donde:

M = Muestra.

V_x = Medición de la variable 1 (La auditoría de gestión).

V_y = Medición de la variable 2 (Gerencia de servicios de administración tributaria).

r = Relación entre variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Para este estudio la población estuvo formada por todos los trabajadores de la Gerencia de servicios de administración tributaria de la ciudad de Pucallpa, así:

Tabla 2. Población

Sección	Población
Trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria	45
Total	45

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2. Muestra

La muestra de este estudio fue una muestra poblacional por ser muy pequeña la población, y elegida mediante un muestreo no probabilístico, de tipo juicio personal del investigador. (Malhotra, 2008, p. 332-360)

Tabla 3. Muestra

Sección	Muestra poblacional
Trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria	45
Total	45

Fuente: Elaboración propia.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas

Para esta investigación la técnica que se empleó fue la encuesta, con el cual pudimos recabar la información importante de las variables la auditoría de gestión y gerencia de servicios de administración tributaria.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Para esta investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

- El instrumento para la variable 1 auditoría de gestión fue un cuestionario con 14 ítems en total, 7 por cada dimensión, con escalas de puntuación de siempre (3); a veces (2) y nunca (1) para el cuestionario y niveles y rango de buena, regular y baja.

- El instrumento de la variable 2 Gerencia de servicios de administración tributaria, fue un cuestionario de 12 ítems en total, 4 por cada dimensión, con escalas de puntuación siempre (3), a veces (2) para el instrumento y nunca (1) y con niveles y rango de buena, regular y baja para medir estadística la variable.

3.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para poder aplicar de manera confiable y que los resultados obtenidos, luego de haber recolectado los datos en la muestra representativa se hizo la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación:

3.4.1. Validez

Se consideraron profesionales expertos en las variables de estudio para emitir sus juicios mediante una ficha de validación (Ver Anexo 6) en los dos instrumentos que se usó en este estudio para recabar datos reales y confiables.

3.4.2. Confiabilidad

Se aplicó los instrumentos a 10 individuos, para poder obtener el valor del Alpha de Cronbach de los dos instrumentos a través del SPSS para establecer y asumir la confiabilidad en base a la tabla creada por George y Mallery (2003) citado en Frías (2019), siendo estas:

Tabla 4. Alfa de Cronbach

Valor	Interpretación
Coeficiente alfa > 0.9 a 0.95	Es excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Es bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Es cuestionable
-Coeficiente alfa > 0.5	Es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Es inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- El paloteo manual, luego la creación de una base de datos en Excel.
- Se realizaron tablas de frecuencias y gráficos de barra de la estadística descriptiva con el empleo del software SPSS y Excel.
- Se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk y se identificó el tipo de prueba de correlación de hipótesis, siendo esta el Rho de spearman, en donde a partir del p-valor se tomó decisiones en la aceptación o rechazo de la hipótesis general e hipótesis específicas.

CAPÍTULO IV

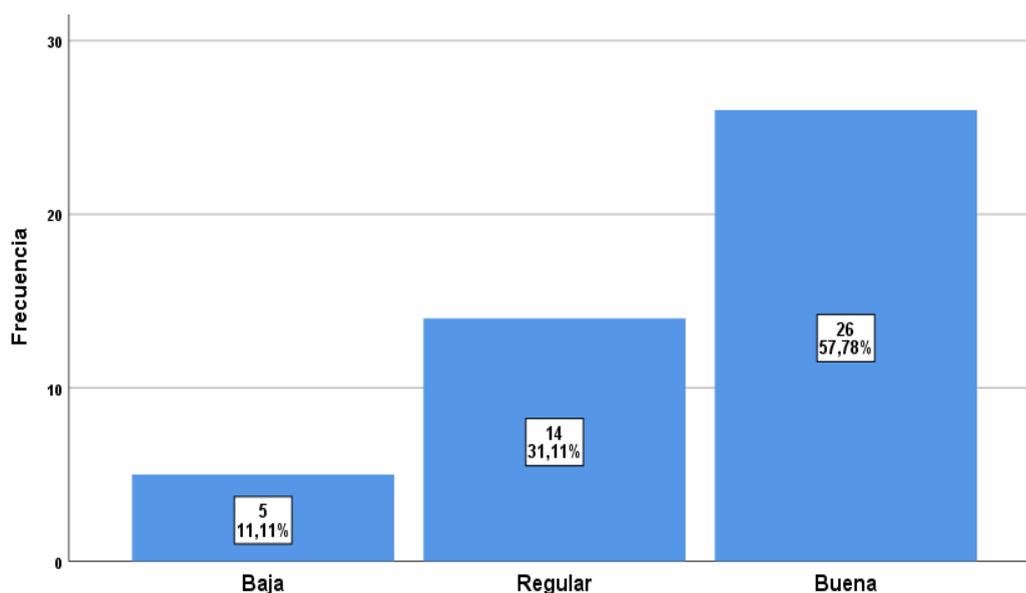
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 5. Estadístico descriptivo de la auditoría de gestión

Auditoría de gestión		Frecuencia	Porcentaje
Niveles de medición	Baja	5	11,11
	Regular	14	31,11
	Buena	26	57,78
	Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 5.

Figura 2. Auditoría de gestión

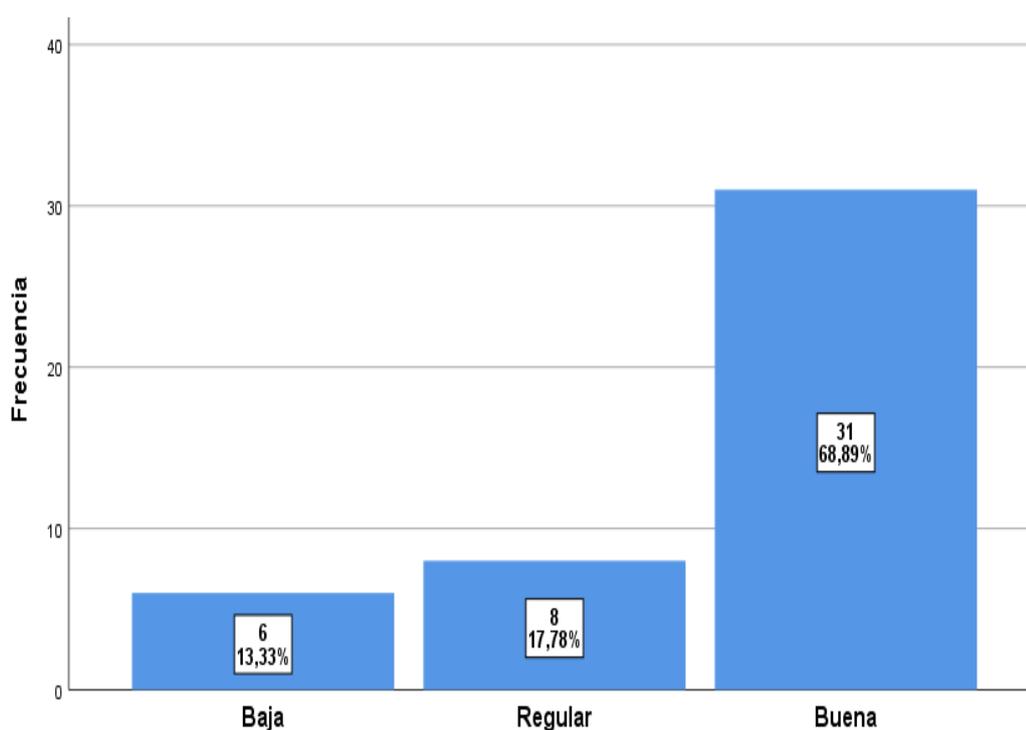
Descripción:

Se visualiza objetivamente que el 57.78% de trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo afirman que la auditoría de gestión es buena, el 31.11% regular y solo el 11.11% indican que es baja.

Tabla 6. Estadístico descriptivo del control interno

Control interno		Frecuencia	Porcentaje
Niveles de medición	Baja	6	13,33
	Regular	8	17,78
	Buena	31	68,89
	Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 6.

Figura 3. Control interno

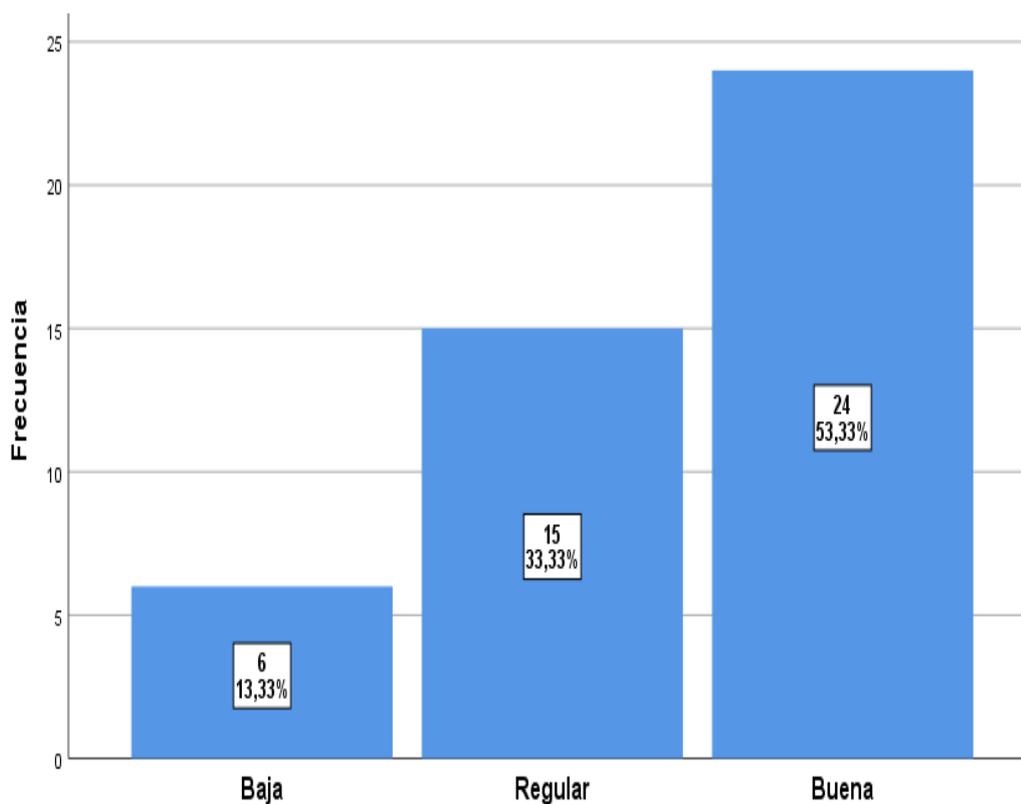
Descripción:

Se visualiza objetivamente que el 68.89% de trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo afirman que el control interno es bueno, el 17.78% regular y solo el 13.33% indican que es baja.

Tabla 7. Estadístico descriptivo de los indicadores de gestión

Indicadores de gestión		Frecuencia	Porcentaje
Niveles de medición	Baja	6	13,33
	Regular	15	33,33
	Buena	24	53,33
	Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 7.

Figura 4. Indicadores de gestión

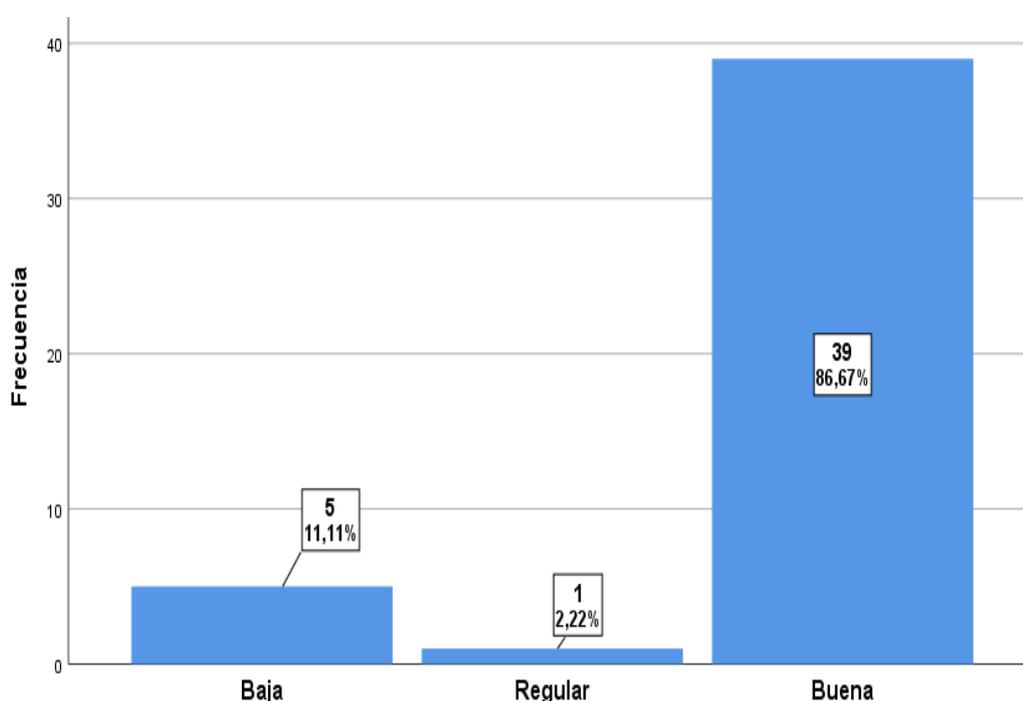
Descripción:

Se visualiza objetivamente que el 53.334% de trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo afirman que los indicadores de gestión es bueno, el 33.33% regular y solo el 13.33% indican que es baja.

Tabla 8. Estadístico descriptivo de la Gerencia de servicios de administración tributaria

Gerencia de servicios de administración tributaria		Frecuencia	Porcentaje
Niveles de medición	Baja	5	11,1
	Regular	1	2,2
	Buena	39	86,7
	Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 8.

Figura 5. Gerencia de servicios de administración tributaria

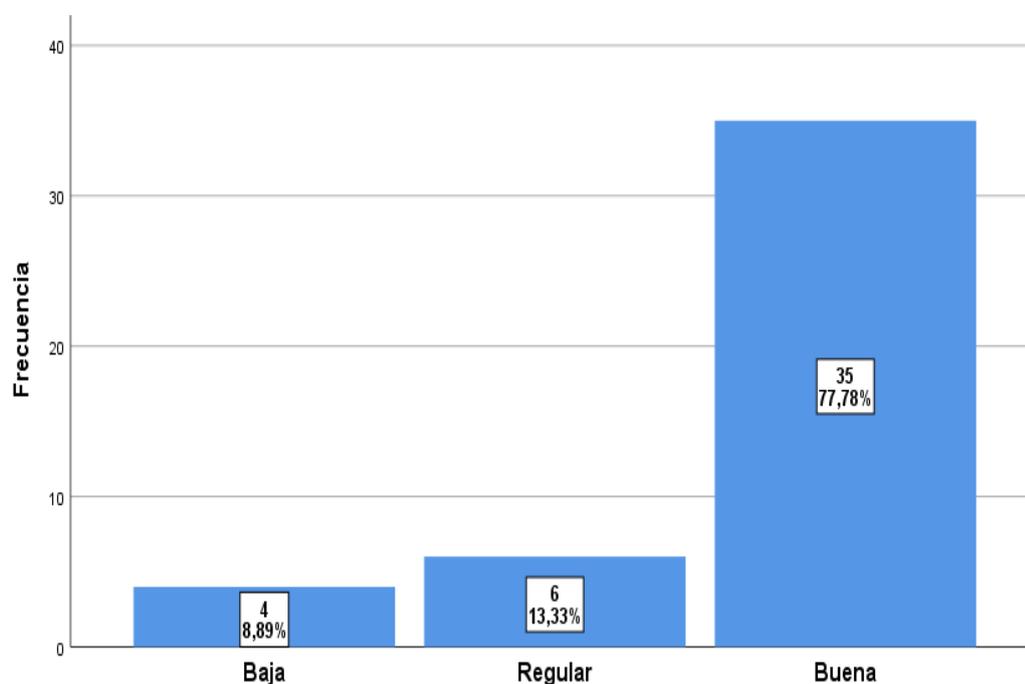
Descripción:

Se visualiza objetivamente que el 86.7% de trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo afirman que la gerencia de servicios de administración tributaria es buena, el 11.11% baja y solo el 2.22% indican que es regular.

Tabla 9. Estadístico descriptivo de la administración tributaria

Administración tributaria		Frecuencia	Porcentaje
Niveles de medición	Baja	4	8,89
	Regular	6	13,33
	Buena	35	77,78
	Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 9.

Figura 6. Administración tributaria

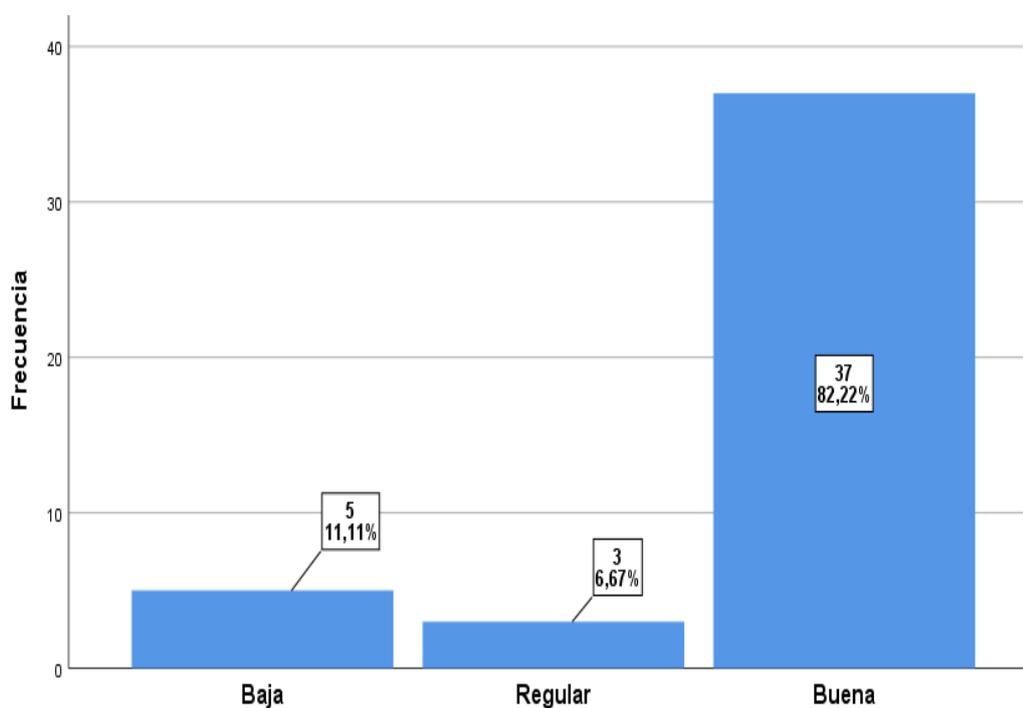
Descripción:

Se visualiza objetivamente que el 77.78% de trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo afirman que la administración tributaria es buena, el 13.33% regular y solo el 8.89% indican que es baja.

Tabla 10. Estadístico descriptivo de la recaudación tributaria

Recaudación tributaria		Frecuencia	Porcentaje
Niveles de medición	Baja	5	11,11
	Regular	3	6,67
	Buena	37	82,22
	Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 10.

Figura 7. Recaudación tributaria

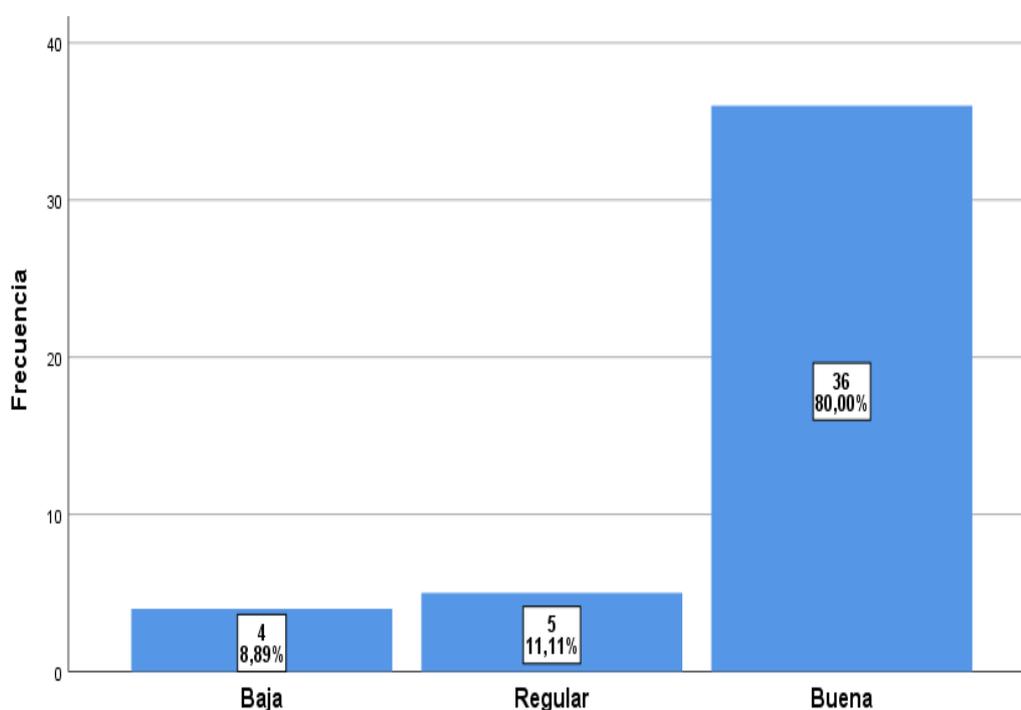
Descripción:

Se visualiza objetivamente que el 82.22% de trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo afirman que la recaudación tributaria es buena, el 6.67% regular y el 11.11% indican que es baja.

Tabla 11. Estadístico descriptivo de la fiscalización tributaria

Fiscalización tributaria		Frecuencia	Porcentaje
Niveles de medición	Baja	4	8,89
	Regular	5	11,11
	Buena	36	80,00
	Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 11.

Figura 8. Fiscalización tributaria

Descripción:

Se visualiza objetivamente que el 80.00% de trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo afirman que la fiscalización tributaria es buena, el 11.11% regular y el 8.89% indican que es baja.

4.1.1. Tablas y decisiones estadísticos inferenciales

Tabla 12. Prueba de Shapiro Wilk.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,357	45	,000	,717	45	,000
D1V1	,419	45	,000	,631	45	,000
D2V1	,331	45	,000	,742	45	,000
V2	,514	45	,000	,404	45	,000
D1V2	,466	45	,000	,538	45	,000
D2V2	,491	45	,000	,474	45	,000
D3V2	,478	45	,000	,509	45	,000

Fuente: SPSS.

Interpretación:

Se visualiza objetivamente que todos los valores del p-valor son menores a 0.05, lo cual nos precisa que los datos se ordenan asimétricamente y nos sugiere emplear la correlación de Spearman para la prueba de hipótesis general y específicas.

Tabla 13. Prueba de hipótesis general

Prueba de correlación de Rho de Spearman			Auditoría de gestión	Gerencia de servicios de administración tributaria
Correlación	Auditoría de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,874
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	45	45
	Gerencia de servicios de administración tributaria	Coefficiente de correlación	,874	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	45	45

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Como el p-valor es 0.041, existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018, además su Rho es igual 0.784 con una correlación positiva alta.

Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 1

Prueba de correlación de Rho de Spearman			Auditoría de gestión	administración tributaria
Correlación	Auditoría de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,835
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	45	45
	administración tributaria	Coefficiente de correlación	,835	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	45	45

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Como el p-valor es 0.033, existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018, además su Rho es igual 0.835 con una correlación positiva alta.

Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 2

Prueba de correlación de Rho de Spearman			Auditoría de gestión	Recaudación tributaria
Correlación	Auditoría de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,798
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	45	45
	Recaudación tributaria	Coefficiente de correlación	,798	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	45	45

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Como el p-valor es 0.003, existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018, además su Rho es igual 0.789 con una correlación positiva alta.

Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 3

Prueba de correlación de Rho de Spearman		Auditoría de gestión	Fiscalización tributaria	
Correlación	Auditoría de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,743
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	45	45
	Fiscalización tributaria	Coefficiente de correlación	,743	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	45

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Como el p-valor es 0.001, existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la fiscalización tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018, además su Rho es igual 0.743 con una correlación positiva alta.

4.2. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos en la estadística descriptiva visualizamos que el 57.78% de trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo afirman que la auditoría de gestión es buena y el 86.7% de trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo afirman que la gerencia de servicios de administración tributaria es buena, estos resultados podemos discutir con los hallazgos de Hidalgo y Zelaya (2017), quienes tuvieron como conclusión que: según 58,3% de servidores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2014, la Auditoría de Gestión incide positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal. De acuerdo a la opinión del 60,4% de servidores, la fase de exploración

preliminar de la auditoría de gestión influye positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal. Según la opinión del 56,3% de servidores, la fase del planeamiento de la auditoría de gestión incide positivamente en la mejora de la gestión municipal. Conforme a la opinión del 58,3% de servidores, la fase del programa de auditoría de la auditoría de gestión influye positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal. Según la opinión del 60,4% de servidores, la fase de identificación y desarrollo de los hallazgos de la auditoría de gestión influye positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal. De acuerdo a la opinión del 58,3% de servidores, la fase de redacción de informe de la auditoría de gestión influye positivamente en la mejora de la gestión de inversión municipal.

En cuanto a los resultados de la prueba de hipótesis, el cual se tuvo resultados muy favorables aceptándose todas en absoluto (ver tabla 13, 14, 15 y 16), puesto que estos se pueden cotejar con los hallazgos de Pagola (2018), quien concluyó que el 47.9% de los encuestados opinaron que la auditoría de gestión era de nivel bueno, el 48.9% de encuestados certificaron que los procesos administrativos fueron de nivel bueno; por lo que, queda determinada la relación que existe entre la auditoría de gestión y los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaraz en el 2017; por cuanto, las estimaciones estadísticas contradicen la hipótesis nula, con valor $P = 0.000$ y según la correlación de Spearman = 0.485 representando una moderada asociación de las variables y altamente significativa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. El 57.78% de trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo afirman que la auditoría de gestión es buena y el 86.7% de trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo afirman que la gerencia de servicios de administración tributaria es buena.
2. Existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018, producto de que su p-valor fue 0.041 y su Rho es igual 0.784 con una correlación positiva alta.
3. Existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018, debido a que el p-valor fue 0.033 y su Rho es igual 0.835 con una correlación positiva alta.
4. Existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018, porque su p-valor fue 0.003 y su Rho es igual 0.789 con una correlación positiva alta.
5. Existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la fiscalización tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel

Portillo periodo 2018, ya que su p-valor fue 0.001 y su Rho es igual 0.743 con una correlación positiva alta.

5.2. RECOMENDACIONES

- 1.** En base a los resultados obtenidos, proporcionar a la municipalidad correspondiente como parte e interés de mejorar la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria sea más eficiente y eficaz.
- 2.** A todas las municipalidades practicar y mejorar durante el año fiscal una auditoría de gestión buena y por ende tener mejores gestiones en la gerencia de administración tributaria.
- 3.** Al gobierno local, regional y nacional tener en cuenta que se debe realizar en el año fiscal las auditoría de gestión para mejorar todas las áreas y tener más efectividad y productividad de las actividades y objetivos trazados en cuanto a su cumplimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrientos, G. (2005). *Investigación Científica. Tarea cotidiana del docente.* UGRAPH S.A.C. Lima, Perú.
- Castillo Acosta, D.; Huaman Reyes, S. (2017). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en los micro empresarios del huequito N° 1 sector ropas del distrito de Callería, 2016.* Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/94/1/Tesis_huaman_castillo.pdf
- Cevallos Rivera, G. (2012). *Auditoría de gestión a los procesos administrativos de atención al cliente, servicios de mantenimiento y reparación, almacén de repuestos de talleres faconza en Quito por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.* Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6435/1/T-ESPE-034774.pdf>
- Criollo Hidalgo, V. (2018). *El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018 .* Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPP/132/tesis_virginia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Graig Cooper, M. (1994). *Auditoría de Gestión.* España, Madrid: Ediciones Folio.
- Hernández, R.; Baptista, C. (2010). *Metdología de la investigación. Vol. 5.* Mexico: McGRAW-HILL/Interamericana Editores.
- Hidalgo Vergerl, M.; Zelaya Abarca, Y. (2017). *La auditoría de gestión y su incidencia en la mejora de la gestión de inversión municipal de la Municipalidad Provincial de Huaraz - 2014.* Huaraz, Perú. Obtenido de

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1838/T033_46856556_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Malhotra, N. K. (2008). *Muestreo; diseño y procedimientos*. En N. K. Malhotra, *Investigación de Mercados*. México: Pearson Educación, Prentice Hall.

Martínez López, G. (2011). Auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la compañía Itarfeti Corporation S.A. Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2040/1/TA0230.pdf>

Miranda Castro, M. (2013). La auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda. en el año 2013. Ambato, Ecuador. Obtenido de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20405/1/T2429i.pdf>

Pagola Jara, S. (2018). Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017. Huaraz, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15377/Pagola_JSC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ordenanza Municipal N° 320. (2016). [Municipalidad de la Molina]. Ordenanza que aprueba el reglamento de organización y funciones y estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de la Molina. 24 de agosto de 2016.

Ordenanza Municipal N° 429. (2019). [Municipalidad Distrital de Lince]. Ordenanza que establece el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Lince. 27 de agosto de 2019.

Portal EcuRed. (s.f.). *Auditoría de Gestión*. Obtenido de:

https://www.ecured.cu/Auditor%C3%ADa_de_Gesti%C3%B3n

Portal munilince.gob.pe. (2019). *Gerencia de Servicios de Administración*

Tributaria. Obtenido de:

<http://www.munilince.gob.pe/municipalidad/gestion-municipal/gerencia-de-servicios-de-administracion-tributaria>

Portal munimolina.gob.pe. (2012). *Gerencia de Administración Tributaria*.

Obtenido de <http://www.munimolina.gob.pe/index.php/organos-de-linea/gerencia-de-administracion-tributaria>

Redondo Duran, R.; Llopart Perez, X.; Duran Juve, D. (1996). Auditoría de Gestión. Barcelona, España. Obtenido de:

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoría%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>

Sánchez, S. (2011). *La cuarta vía 1ª Edición*. Lima - Perú: CEDEPRIM-Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Sánchez, H.; Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica. 5ta edición*. Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.

Tello Carrasco, J. (2017). Auditoría interna y gestión administrativa de la Empresa Credivargas, Pucallpa Perú 2016. (2017, Ed.) Pucallpa, Perú. Obtenido de:

<http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/89/1/Tesis%20julio%20Alberto%20Tello%20%20Carrasco.pdf>

Valderrama, F. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima-Perú: San Marcos.

Wilson Gil, J. (2017). El control interno y su relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016. Piura, Perú. Obtenido de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16771/Wilson_GJC.p

df?sequence=1&isAllowed=y

Zauñy Coronado, N. (2016). La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de los recursos humanos de las empresas de servicios de asistencia al viajero, periodo 2012-2014. Lima, Perú. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2761/1/zauny_cne.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

BASE DE DATOS

N°	La auditoría de gestión		Control interno		Indicadores de gestión	
	Puntuación	Nivel	Puntuación	Nivel	Puntuación	Nivel
01	19	Baja	10	Baja	9	Baja
02	30	Regular	18	Buena	12	Regular
03	41	Buena	21	Buena	20	Buena
04	37	Buena	19	Buena	18	Buena
05	39	Buena	19	Buena	20	Buena
06	39	Buena	21	Buena	18	Buena
07	35	Buena	17	Buena	18	Buena
08	35	Buena	17	Buena	18	Buena
09	31	Regular	17	Buena	14	Regular
10	37	Buena	19	Buena	18	Buena
11	28	Regular	13	Regular	15	Regular
12	27	Regular	11	Baja	16	Regular
13	28	Regular	17	Buena	11	Baja
14	31	Regular	17	Buena	14	Regular
15	34	Buena	20	Buena	14	Regular
16	33	Regular	15	Regular	18	Buena
17	18	Baja	11	Baja	7	Baja
18	40	Buena	20	Buena	20	Buena
19	41	Buena	21	Buena	20	Buena
20	42	Buena	21	Buena	21	Buena
21	34	Buena	17	Buena	17	Buena
22	26	Regular	12	Regular	14	Regular
23	35	Buena	18	Buena	17	Buena
24	31	Regular	17	Buena	14	Regular
25	34	Buena	18	Buena	16	Regular
26	33	Regular	15	Regular	18	Buena
27	42	Buena	21	Buena	21	Buena
28	23	Baja	9	Baja	14	Regular
29	39	Buena	20	Buena	19	Buena
30	21	Baja	12	Regular	9	Baja
31	38	Buena	18	Buena	20	Buena
32	34	Buena	19	Buena	15	Regular
33	35	Buena	17	Buena	18	Buena
34	30	Regular	16	Regular	14	Regular
35	24	Regular	14	Regular	10	Baja
36	24	Regular	12	Regular	12	Regular
37	36	Buena	19	Buena	17	Buena
38	35	Buena	19	Buena	16	Regular
39	38	Buena	20	Buena	18	Buena
40	37	Buena	19	Buena	18	Buena
41	38	Buena	19	Buena	19	Buena
42	38	Buena	19	Buena	19	Buena
43	14	Baja	7	Baja	7	Baja
44	25	Regular	11	Baja	14	Regular
45	36	Buena	19	Buena	17	Buena

Nº	Gerencia de servicios de administración tributaria		Acciones de administración tributaria		Acciones de recaudación tributaria		Acciones de fiscalización tributaria	
	Puntuación	Nivel	Puntuación	Nivel	Puntuación	Nivel	Puntuación	Nivel
01	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
02	12	Baja	4	Baja	4	Baja	4	Baja
03	33	Buena	11	Buena	11	Buena	11	Buena
04	31	Buena	11	Buena	10	Buena	10	Buena
05	35	Buena	12	Buena	11	Buena	12	Buena
06	30	Buena	11	Buena	11	Buena	8	Regular
07	19	Baja	8	Regular	5	Baja	6	Baja
08	35	Buena	12	Buena	12	Buena	11	Buena
09	29	Buena	12	Buena	8	Regular	9	Regular
10	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
11	34	Buena	11	Buena	11	Buena	12	Buena
12	35	Buena	12	Buena	11	Buena	12	Buena
13	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
14	35	Buena	12	Buena	11	Buena	12	Buena
15	33	Buena	11	Buena	11	Buena	11	Buena
16	15	Baja	4	Baja	5	Baja	6	Baja
17	28	Buena	7	Regular	11	Buena	10	Buena
18	23	Regular	8	Regular	8	Regular	7	Regular
19	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
20	35	Buena	12	Buena	11	Buena	12	Buena
21	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
22	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
23	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
24	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
25	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
26	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
27	16	Baja	4	Baja	5	Baja	7	Regular
28	33	Buena	10	Buena	12	Buena	11	Buena
29	34	Buena	12	Buena	12	Buena	10	Buena
30	32	Buena	12	Buena	8	Regular	12	Buena
31	12	Baja	4	Baja	4	Baja	4	Baja
32	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
33	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
34	31	Buena	11	Buena	11	Buena	9	Regular
35	33	Buena	11	Buena	10	Buena	12	Buena
36	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
37	33	Buena	12	Buena	10	Buena	11	Buena
38	32	Buena	9	Regular	12	Buena	11	Buena
39	34	Buena	10	Buena	12	Buena	12	Buena
40	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
41	36	Buena	12	Buena	12	Buena	12	Buena
42	32	Buena	8	Regular	12	Buena	12	Buena
43	35	Buena	12	Buena	12	Buena	11	Buena
44	30	Buena	8	Regular	10	Buena	12	Buena
45	33	Buena	11	Buena	11	Buena	11	Buena

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “La auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE INVESTIGACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO												
<p>Problema General ¿De qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018?</p> <p>Problemas Específicos a. ¿De qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018? b. ¿De qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018? c. ¿De qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la fiscalización tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar de qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.</p> <p>Objetivos Específicos a. Indicar de qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018. b. Establecer qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018. c. Precisar de qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la fiscalización tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas a. Existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018. b. Existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018. c. Existe relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la fiscalización tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018.</p>	<p>Variable 1 La auditoría de gestión. Dimensiones Control Interno. Indicadores de gestión.</p> <p>Variable 2 Gerencia de servicios de administración tributaria. Dimensiones Administración tributaria. Recaudación tributaria. Fiscalización tributaria.</p>	<p>Diseño No experimental, de tipo descriptivo correlacional.</p> <p style="text-align: center;">Esquema</p> <p>Donde: M = Muestra de estudio. Vx = Medición de la variable 1 (La auditoría de gestión). Vy = Medición de la variable 2 (Gerencia de servicios de administración tributaria). r = Relación entre las variables.</p>	<p>Técnicas Para esta investigación la técnica a emplear será la encuesta, con el cual podremos recabar la información importante de las variables la auditoría de gestión y Gerencia de servicios de administración tributaria.</p> <p>Instrumento El instrumento para la variable 1 auditoría de gestión será un cuestionario con 8 ítems en total, 4 por cada dimensión, con escalas de puntuación de siempre (3), a veces (2) y nunca (1) para el cuestionario y niveles y rango de buena, regular y baja. - El instrumento de la variable 2 Gerencia de servicios de administración tributaria, será un cuestionario de 12 ítems en total, 4 por cada dimensión, con escalas de puntuación siempre (3), a veces (2) para el instrumento y nunca (1) y con niveles y rango de buena, regular y baja para medir estadística la variable.</p>	<p>Población Para este estudio la población estará formada por todos los trabajadores de la Gerencia de servicios de administración tributaria de la ciudad de Pucallpa, así:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Tabla N° 1. Población</caption> <thead> <tr> <th>Sexo</th> <th>Filiación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gerencia de servicios de administración tributaria</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestra La muestra de este estudio será una muestra poblacional por ser muy pequeña la población.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Tabla N° 2. Muestra</caption> <thead> <tr> <th>Sexo</th> <th>Muestra poblacional</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gerencia de servicios de administración tributaria</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table>	Sexo	Filiación	Gerencia de servicios de administración tributaria	31	Total	31	Sexo	Muestra poblacional	Gerencia de servicios de administración tributaria	31	Total	31
Sexo	Filiación																	
Gerencia de servicios de administración tributaria	31																	
Total	31																	
Sexo	Muestra poblacional																	
Gerencia de servicios de administración tributaria	31																	
Total	31																	

ANEXO 3

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 1 AUDITORÍA DE GESTIÓN.

Finalidad: estimado(a) trabajador el presente instrumento de tipo cuestionario, tiene el propósito de recabar información que facilitará para el desarrollo de la investigación “La auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018”.

Instrucciones: con una “✓” marca en las casillas, según el criterio que estimes conveniente o se ajuste a la interrogante, las respuestas que usted nos dará serán confidenciales. Este instrumento está formulado en base a una puntuación del 1 al 3 para cada ítem según la tabla siguiente:

Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
-------------	-------------	-----------

Nº	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 control interno.				
01	Usted conoce normativa bajo la cual se controla la municipalidad.			
02	Existe un seguimiento y control efectivo del comportamiento del personal en cada área de la municipalidad.			
03	Cuenta la municipalidad reglamentos y manuales actualizados.			
04	Existe un seguimiento y control efectivo de las actividades y comportamiento del personal en cada área de la municipalidad.			
05	Cuenta la municipalidad con políticas de selección, inducción, capacitación y desarrollo del recurso humano.			
06	La aplicación de un control interno de la Auditoría de Gestión contribuirá en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad.			
07	Considera usted que un control interno de la Auditoría de Gestión permite poseer información sobre la situación real del cumplimiento administrativo y operativo de la municipalidad.			
Dimensión 2 indicadores de gestión				
08	Cuenta la municipalidad con el recurso humano adecuado en cantidad y conocimientos para el cumplimiento de sus objetivos de la misma.			
09	Cuenta la municipalidad de un código de ética que norme la conducta de los trabajadores.			
10	Valora la empresa el conocimiento, habilidades y destrezas del personal para la selección de un empleado.			
11	Emplea y aplica la municipalidad un proceso de contratación adecuado del personal en donde se realice un control y análisis detenido previo al proceso.			
12	Con que frecuencia recibe capacitaciones para mejorar el desempeño de sus funciones.			
13	Valora la municipalidad el conocimiento, habilidades y destrezas del personal para la selección del personal.			
14	Cuenta la municipalidad con indicadores de gestión o realiza análisis de que permitan evaluar el nivel de gestión en la empresa			

Muchas gracias por su participación.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 2 GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.

Finalidad: estimado(a) trabajador el presente instrumento de tipo cuestionario, tiene el propósito de recabar información que facilitará para el desarrollo de la investigación “La auditoría de gestión y la gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2018”.

Instrucciones: con una “✓” marca en las casillas, según el criterio que estimes conveniente o se ajuste a la interrogante, las respuestas que usted nos dará serán confidenciales. Este instrumento está formulado en base a una puntuación del 1 al 3 para cada ítem según la tabla siguiente:

Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
-------------	-------------	-----------

Nº	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 de acciones de administración tributaria.				
01	¿La gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo <u>planifica acciones de administración tributaria?</u>			
02	¿La gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo <u>realiza acciones de administración tributaria de manera permanente?</u>			
03	¿La gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo <u>realiza el control de pago de las obligaciones tributarias de los contribuyentes?</u>			
04	¿La gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo <u>verificación de pago de las obligaciones tributarias de los contribuyentes?</u>			
Dimensión 2 recaudación tributaria.				
05	¿La gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo <u>planifica acciones de recaudación tributaria de manera pertinente?</u>			
06	¿La gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo <u>ejecuta acciones de recaudación tributaria de manera pertinente?</u>			
07	¿La gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo <u>recauda directamente los diversos impuestos y tasas de los contribuyentes?</u>			
08	¿La gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo <u>Capta directamente los diversos impuestos y tasas de manera oportuna?</u>			
Dimensión 3 fiscalización tributaria.				
09	¿La gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo <u>planifica acciones de fiscalización tributaria?</u>			
10	¿La gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo <u>ejecuta acciones de fiscalización tributaria?</u>			
11	¿La gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo <u>fiscaliza los tributos de los contribuyentes de manera pertinente?</u>			
12	¿La gerencia de servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo <u>realiza la detección de omisos y su valuadores del pago de sus obligaciones tributarias?</u>			

Muchas gracias por su participación.

ANEXO 4

RESOLUCIÓN DE DESIGNACIÓN DE ASESOR DE TESIS

15
08
19

CARGO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE Cs. ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
CONTABLES

RESOLUCION N° 436-2019-D-FCEAyC-UNU.
Pucallpa, 05 de Agosto del 2019.

**EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS y CONTABLES**

VISTO: El Informe N° 003-2019-OPI-FCEAyC-UNU, de fecha 02 de agosto del 2019, sobre conformidad de Proyecto de Tesis.

CONSIDERANDO:
Que, mediante el documento de Visto, el Docente Mg. Olmedo Pizango Isuiza, hace saber que el proyecto de tesis examinada, reúne los requisitos y condiciones para su desarrollo y/o ejecución, por haber sido declarado aprobado y no hay merito a observaciones, por lo que deberá ser aprobado.

Que, en efecto lo solicitado se encuentra previsto en el artículo 14 del Reglamento General de Grado academico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional de la Universidad Nacional de Ucayali, estando a la referida norma resulta procedente designar al Docente Asesor, quien brindara orientación a los tesisistas, bajo responsabilidad funcional.

Estando a las atribuciones del decano señaladas en el artículo 68 y 70 de la Ley Universitaria N° 30220, concordante con el artículo 155 del estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR: el Proyecto de Tesis denominado: "LA AUDITORIA DE GESTION Y LA GERENCIA DE SERVICIOS Y LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2018", presentado por el o los tesisistas: Jhostin Manuel Lopez Tello, Francis Segundo Bernal Ruiz y Luis Sauro Zevallos Coronel, quien(s) cuentan con un plazo no mayor a seis meses, para su ejecución y/o desarrollo.

SEGUNDO: ORDENAR: a la Comisión de Grados y Títulos la inscripción del referido proyecto de tesis, en el Libro correspondiente.

TERCERO: DESIGNAR: COMO DOCENTE ASESOR Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDANA, para que brinde orientación y apoyo en la ejecución o desarrollo del referido proyecto.

CUARTO: SE DISPONE, poner con conocimiento de la presente Resolución de la Dirección de Investigación, a la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, de la Universidad Nacional de Ucayali.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CS. ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
DECANATURA
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
DECANO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CS. ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
SECRETARIA ACADEMICA
Mg. Edgar Guizado Moscoso
SECRETARIO ACADEMICO

DISTRIBUCION: CGyT, D.INVES FCEAyC
Interior: Sec.Acad.

ANEXO 5

CONSTANCIAS DE APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

 **PUCALLPA**
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CORONEL PORTILLO

GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA

"Año de la lucha contra la Corrupción e Impunidad"

Pucallpa, 29 de Octubre del 2020.

CARTA N° 045-2019-MPCP-GM-GSAT

SEÑOR:
Dr. JULIO CESAR PASTOR SEGURA
DECANO de FCEAyC- UNU
Presente.-

Asunto : ACEPTACION PARA RECABAR INFORMACION SOBRE EL PROYECTO DE TESIS " LA AUDITORIA DE GESTION Y LA GERENCIA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 20108"

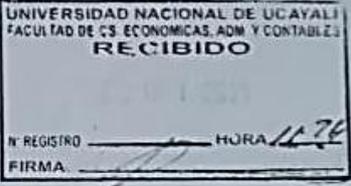
EXPEDIENTE EXTERNO 50772-2019
PROVEIDO N°416-2019-MPCP-GAF-SGRH

Es grato dirigirme a usted, a fin de expresarle mi cordial saludo, asimismo, conforme a los documentos de la referencia manifestarle la **Aceptación para Recabar Información para el Proyecto de Tesis**, del Alumno JHOSTIN MANUEL LOPEZ TELLO, FRANCIS SEGUNDO BERNAL RUIZ y LUIS SAURO ZEVALLOS CORONEL de la escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali.

Es cuanto informo a usted, para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO
Bach. Adm. Jorge Antonio Alvarado Arévalo
GERENTE DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA


UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CS. ECONOMICAS, ADM. Y CONTABLES
RECIBIDO
N° REGISTRO _____ HORA 11:26
FIRMA _____

Ca
dichos
JAA:Rde

Palacio Municipal Jr. Tacna 480 / Central Telefónica: 051(61)591412 - 572519 - 572342
www.municipalidadpucallpa.gob.pe
E-LIBROS/Manual de la Gerencia Provincial de Coronel Portillo 2013 - 2012

estamos para servirle!

ANEXO 6

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del experto : Lic. ADM. TUESTA TUESTA, Flor Angélica
Cargo e Institución donde labora : PLANIFICADOR - MPCP
Nombre del instrumento : Cuestionario para medir la auditoría de gestión.
Autores del instrumento : López Tello Jhostin Manuel.
Bernal Ruiz Francis Segundo.
Zevallos Coronel Luis Sauro.

ÍTEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	✓		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	✓		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	✓		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	✓		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	✓		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	✓		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	✓		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	✓		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		✓	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		✓	

Aportes y/o sugerencias:

.....

.....

Firma

Fecha 12.08.2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del experto : C.P.C José Eduardo Reyna Malpartida
Cargo e Institución donde labora : Integrador Contable - MPCP
Nombre del instrumento : Cuestionario para medir la auditoria de gestión.
Autores del instrumento : López Tello Jhostin Manuel.
Bernal Ruiz Francis Segundo.
Zevallos Coronel Luis Sauro.

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....
.....

JERM
Firma

Fecha 12/08/2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del experto : C.P.C José Eduardo Reyna Melpartida

Cargo e Institución donde labora : Integrador Contable - MDCP

Nombre del instrumento : *Cuestionario para medir la gerencia de servicios de administración tributaria.*

Autores del instrumento : *López Tello Jhostin Manuel.*
Bernal Ruiz Francis Segundo.
Zevallos Coronel Luis Sauro.

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....

JERM

 Firma

Fecha 22.1.08.2019

ANEXO 7

CONFIABILIDAD

Confiabilidad del instrumento 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.812	14

Fuente: SPSS.

La prueba del alfa de Cronbach para el instrumento 1 arrojó 0.812 lo cual es confiable la aplicación de la misma en la muestra de este estudio.

Confiabilidad del instrumento 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.822	12

Fuente: SPSS.

La prueba del alfa de Cronbach para el instrumento 2 arrojó 0.822 lo cual es confiable la aplicación de la misma en la muestra de este estudio.

ANEXO 8
TABLA DEL RHO DE SPEARMAN

Valor	Significado literal
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 9

PANEL FOTOGRÁFICO





