



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA, PROVINCIA DE
HUAURA, LIMA, 2026**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR
MORALES PANTOJA, SOFIA
ORCID:0009-0006-4616-2824

ASESOR
ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA
ORCID:0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE-PERÚ
2026



FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0056-061-2026 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **16:09** horas del día **13** de **Agosto** del **2026** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

PELÁEZ VALDIVIESO JOSÉ VÍCTOR Presidente
MUÑOZ AGUILAR ESTUARDO Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Mgtr. ESTRADA DÍAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA, PROVINCIA DE HUAURA, LIMA, 2026**

Presentada Por :
(0911120027) **MORALES PANTOJA SOFIA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TÍTULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

PELÁEZ VALDIVIESO JOSÉ VÍCTOR
Presidente

MUÑOZ AGUILAR ESTUARDO
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Mgtr. ESTRADA DÍAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA, PROVINCIA DE HUAURA, LIMA, 2026 Del (de la) estudiante MORALES PANTOJA SOFIA , asesorado por ESTRADA DÍAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 28 de Agosto del 2026




Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Se lo dedico a mis 2 hijas Arantxa y Niara que fueron el motivo para no rendirme en estos últimos años, que vieron a su madre caerse pero no rendirse, a mis ángeles que desde el cielo saben que estoy cumpliendo esta etapa que les prometí, por seguir guiándome y cuidándome

Agradecimiento

Agradecer a Dios enormemente por mantenerme de pie y seguir cumpliendo lo que me propuse, a mi madre y hermanos que nunca dejaron de apoyarme y creer en mí

Índice General

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice General	VI
Lista de Tablas	VII
Lista de Figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco Teórico	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.2 Bases teóricas	19
2.3 Hipótesis	39
III. Metodología.....	40
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	40
3.2. Población	41
3.3. Operacionalización de las variables	43
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.5 Método de análisis de datos.....	46
3.6. Aspectos éticos	46
IV. Resultados	50
V. Discusión.....	68
VI. Conclusiones	99
VII. Recomendaciones	103
Referencias bibliográficas	105
Anexos.....	113
Anexo 1. Carta de recojo de datos	113
Anexo 2. Documento de autorización y aceptación para el desarrollo de la investigación (Ley N° 29733)	114
Anexo 3. Declaración jurada de Integridad Científica y Conflictos de Interés	115
Anexo 4. Formato de consentimiento informado	116
Anexo 5. Matriz de consistencia y operacionalización	117
Anexo 6. Ficha de identificación del experto para proceso de validación	121

Lista de Tablas

Tabla 1. Características de la planificación administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.....	50
Tabla 2. Características de la organización administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.....	52
Tabla 3. Características de la dirección administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.....	54
Tabla 4. Características del control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.....	56
Tabla 5. Características del servicio de calidad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026	58
Tabla 6. Características del trabajo en equipo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026	60
Tabla 7. Características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.....	62
Tabla 8. Propuesta de un plan de mejora de la Gestión administrativa para el Desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.	64

Lista de Figuras

Figura 1. Características de la planificación administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.....	51
Figura 2. Características de la organización administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.....	53
Figura 3. Características de la dirección administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.....	55
Figura 4. Características del control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.....	57
Figura 5. Características del servicio de calidad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.....	59
Figura 6. Características del trabajo en equipo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.	61
Figura 7. Características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.....	63

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la Gestión administrativa para el Desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. La metodología fue de tipo aplicativo con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo- de propuesta y diseño no experimental, transversal; con una población muestral de 11 trabajadores; para recopilar información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 21 ítems en escala de Likert, 11 de la variable 1 y 10 de la variable 2. Los resultados, para la gestión administrativa fue: El 45.45% indicaron que a veces el manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas. Mientras que para el desempeño laboral: El 36.36% señalaron que a veces el personal mantiene una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Se concluye que, se identificaron fallas en la administración de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, ya que las decisiones administrativas no se toman a tiempo para resolver los problemas que impactan la recolección de ingresos y la atención al contribuyente. Adicionalmente, en lo que respecta al desempeño laboral, se observaron obstáculos en la comunicación efectiva entre los empleados y las otras áreas de la entidad, lo que complica el logro eficaz de los objetivos institucionales.

Palabras clave: atención, comunicación, gestión

Abstract

The overall objective of the research was to establish a proposal proposal for improving administrative management and job performance in the Revenue and Tax Administration Management of the District Municipality of Végueta, Huaura Province, Lima, 2026. The methodology was applied in nature, with a quantitative approach, descriptive-propositional level, and a non-experimental, cross-sectional design; the sample population consisted of 11 employees. To collect information, a survey was administered using a questionnaire with 21 items on a Likert scale—11 for variable 1 and 10 for variable 2. The results regarding administrative management were as follows: 45.45% indicated the job description sometimes helps guide the development of activities and facilitates the completion of assigned tasks. Regarding job performance, 36.36% indicated that staff sometimes maintain effective communication with other departments to facilitate the achievement of institutional objectives. It is concluded that shortcomings were identified in the management of the Revenue and Tax Administration Department of the Végueta District Municipality, as administrative decisions are not made in a timely manner to resolve problems impacting revenue collection and taxpayer service. Additionally, regarding job performance, obstacles were observed in effective communication between employees and other areas of the entity, which hinders the efficient achievement of institutional objectives.

Keywords: service, communication, management

I. Planteamiento del problema

En las instituciones gubernamentales, uno de los retos más significativos en la administración es la insuficiente planificación de las tareas, la pobre coordinación entre departamentos y el escaso seguimiento de los procedimientos institucionales. Estas problemáticas originan demoras en la atención de los trámites, complican el logro de las metas de la organización y afectan la calidad de los servicios proporcionados a la comunidad. Las razones tienden a estar relacionadas con una organización ineficaz, la falta de sistemas de control, fallas en la comunicación interna y una capacidad limitada para tomar decisiones a tiempo. Como resultado, surgen ineficiencias operativas, un uso deficiente de los recursos disponibles, un aumento de los errores administrativos y una disminución de la confianza de los ciudadanos en la administración pública, lo que pone de manifiesto la necesidad de reforzar los procesos administrativos a través de estrategias enfocadas en la mejora continua (Vega, et al., 2024).

La gestión administrativa implica un procedimiento en las organizaciones gubernamentales, ya que facilita la estructuración, la planificación, la dirección y el control de los recursos de la institución para asegurar una realización efectiva de los objetivos propuestos. Mediante una administración efectiva, las entidades perfeccionan sus métodos internos, mejoran la calidad de las decisiones y fomentan un servicio público más eficaz. De igual forma, este trámite favorece el uso adecuado de los recursos humanos, económicos y materiales, promoviendo la transparencia, la eficacia y el avance institucional en pro de la comunidad (Cámara, 2023).

El desempeño laboral indica cómo cumplen los empleados con las tareas, deberes y metas que se les asignan en una institución. En las organizaciones gubernamentales, esta dimensión es crucial, ya que afecta de manera directa la efectividad de los procedimientos, la excelencia en los servicios y el alcance de las metas de la entidad. Un rendimiento laboral adecuado muestra el nivel de dedicación, habilidades y capacidad del equipo para realizar sus funciones con eficacia, lo que ayuda a mejorar la administración pública y a satisfacer las demandas de la ciudadanía (Escudero & Montero, 2025).

En España, varios municipios presentan dificultades en su gestión administrativa debido a una mala organización, rendición de cuentas y manejo de su dinero; según

el Tribunal de Cuentas (2022) el 12% de las entidades locales cumplió con sus obligaciones administrativas y transparentes en el año 2022, mientras que un 40% de los municipios no remitió la documentación relacionada con los contratos públicos, así mismo el observatorio de rendición de cuentas indicó que solamente el 56.35% de los ayuntamientos presentó sus informes en el plazo establecido, lo cual nos indica dificultades en la gestión y el control administrativo municipal y que por ende, genera retrasos en atención y supervisión de las actividades municipales.

Además, en España varios municipios también tienen dificultades respecto al desempeño laboral de sus trabajadores lo cual afecta los servicios brindados a la ciudadanía, un estudio realizado en entidades europeas señala que solo un 38% de los empleados municipales manifestó niveles bajos de motivación debido a la sobrecarga de trabajo y falta de comunicación interna, esas situaciones influyen negativamente en la productividad y eficiencia en los servicios municipales (Cámara, 2023).

En Francia varios municipios tienen problemas en su gestión administrativa por dificultades en planificación financiera, incremento de gastos públicos y limitación en la administración de sus recursos, dichos informes señalan que los gastos de funcionamiento de las colectividades locales aumentaron 4.5% en el año 2022 y que el gasto de personal creció en un 5.1% generando presión sobre la gestión municipal y las finanzas públicas locales; dichas situaciones afectan la calidad y por consecuencia, no se puede mantener una gestión eficiente y sostenible (Vie Publique France, 2023).

Por otro lado, varios municipios en Francia también presentaron dificultades relacionadas con el desempeño laboral de sus trabajadores lo que influye en la calidad de los servicios públicos locales, varios estudios nos indican que el 65% de los trabajadores franceses manifestaron sentirse satisfechos con las condiciones laborales que se les brindan en las municipalidades mientras que una parte importante indicó problemas relacionados con el estrés, presión laboral y falta de reconocimiento profesional, esto genera limitaciones en la atención y eficiencia de los servicios dirigidos a la ciudadanía (Mutuelle Nationale Territoriale, 2022).

En México, varios municipios presentan problemas en su gestión administrativa por una mala organización institucional, planeación y manejo de sus recursos públicos; muchos gobiernos locales presentan dificultades para cumplir con sus

indicadores de transparencia, administración y servicios públicos, además ninguno de los estados del país logró alcanzar 100% de cobertura en servicios municipales lo cual refleja limitaciones en la capacidad de su gestión y administración local (Vega et al., 2024). Además, el desempeño laboral dentro de las municipalidades influye directamente en la calidad de los servicios públicos, de acuerdo con un estudio realizado en municipalidades del Estado de Veracruz el 58% de los trabajadores presenta un nivel regular de desempeño laboral, lo cual evidencia dificultades en el cumplimiento de manera correcta de sus funciones y objetivos de la institución (Vega et al., 2024).

En Ecuador muchos municipios presentan problemas en la gestión administrativa debido a la mala organización, uso inadecuado de recursos y a la demora en la atención al poblador. Varios informes señalan que un 34.55% de las problemáticas encontradas están relacionadas con el incumplimiento de las normas y una mala supervisión de actividades municipales, además en los últimos años se detectaron 200 casos de posibles irregularidades en el manejo de obras públicas, compras y uso de recursos económicos; además un 38.3% de la población considera que los municipios no trabajan de manera eficiente principalmente por lentitud en los trámites, falta de transparencia y una falta de modernización en sus servicios (Escudero & Montero, 2025).

Por otro lado, Vega et al., (2024) indican que también se presentan dificultades en el desempeño laboral de sus trabajadores, lo cual afecta la calidad de los servicios brindados; se señala que menos del 50% de los empleados consideran adecuada la organización de sus funciones, estrategias de trabajo y asignación de cargos en las instituciones públicas, además se evidencia que existen problemas como falta de capacitación y escasa motivación laboral lo cual reduce su eficiencia.

En Colombia muchos municipios presentan problemas en la gestión administrativa debido a la falta de organización y deficiencia de manejo de recursos públicos, según la medición de desempeño institucional realizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (2022) los municipios alcanzaron un promedio de 57.9% en desempeño institucional, reflejando debilidades en planificación, mal control interno y falta de eficiencia administrativa; así mismo se evidenció que el 40% de municipios colombianos presentaron niveles de riesgo fiscal

y dificultades para poder administrar sus recursos lo cual afecta a la calidad de los servicios, retrasos en la atención al ciudadano y pérdida de confianza de la población.

Además también se presentan dificultades referente al desempeño laboral de los trabajadores; de acuerdo a la encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2022) el 95.9% de trabajadores públicos de alcaldías afirmó que tiene capacidades necesarias para cumplir sus funciones, sin embargo solo el 73.9% está conforme con la carga laboral asignada evidenciando que existen problemas de presión laboral y mala organización interna, además influyen factores también como el mal ambiente de trabajo, falta de liderazgo y pérdida de motivación.

En Chile, varios municipios tienen problemas en la gestión administrativa debido a ciertas deficiencias en la organización interna y el control de sus recursos; estudios revelan que el 20.1% de los municipios chilenos no cuenta con planes adecuados para la gestión y organización de riesgos, mientras que un 11.2%, no tiene una estructura formal de trabajo para enfrentar procesos administrativos, además la contraloría indica que cerca del 49.6% del gasto municipal fue designado a pago de personal lo cual indica limitaciones en la distribución eficiente de recursos para otras áreas (Toro, 2022).

Por otro lado, diversos municipios también presentan dificultades relacionadas con el desempeño laboral de sus trabajadores, situación que repercute negativamente en la calidad y eficiencia de los servicios brindados a la ciudadanía. En este contexto, se evidencia que en muchas municipalidades chilenas el 36% de los funcionarios registran bajos niveles de satisfacción laboral, debido principalmente a deficiencias en el liderazgo, la sobrecarga de trabajo y el limitado reconocimiento de su labor (Toro, 2022).

Siguiendo el desarrollo de la problemática a nivel nacional, en el Perú, en la región Tumbes varios municipios presentan problemas respecto a la gestión administrativa por motivos de deficiencias en su organización dirección y control de sus actividades se evidencia que el 44.4% de los trabajadores percibe una dirección administrativa deficiente (Torres, 2024).

Así mismo Cruzado (2023) indica que se ha identificado dificultad relacionadas con el desempeño laboral del personal, donde se halló que el 45% de los trabajadores

considera que el ambiente laboral y la motivación dentro de las instituciones son poco favorables para realizar sus funciones de manera eficiente, esto afecta el compromiso de los trabajadores y reducen la productividad en las actividades administrativas municipales.

Siguiendo el desarrollo de la problemática a nivel regional, en Lima muchas municipalidades presentan dificultades en la gestión administrativa por problemas como la planificación, organización y el control de procesos institucionales y se evidenció que el 46% de los trabajadores consideran que los procesos administrativos se desarrollan de una manera regular, el 32% indica que hay deficiencias en la coordinación y supervisión de actividades municipales y el 40% de trabajadores señala que hay retrasos en los trámites y servicios brindados (Quispe, 2024).

Además, se encontró dificultades relacionadas con el desempeño laboral del personal lo cual afecta su productividad y eficiencia dónde se encontró que un 45% de los trabajadores municipales indica que hay un clima laboral poco favorable, mientras que un 38% indica que las estrategias de motivación son insuficientes y el 41% de los trabajadores manifestaron que las capacitaciones laborales y la comunicación interna son limitadas (Champac & Pinchi, 2025).

En la Municipalidad Distrital de Végueta, específicamente en el área de Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, donde se desarrolló la investigación se encontró problemas con respecto a la gestión administrativa, donde la mayoría de trabajadores señalaron que solo a veces el manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas del mismo modo mencionaron que solo a veces conocen claramente las funciones, responsabilidades y actividades que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria y que a veces las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente.

Respecto al desempeño laboral, en área de Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta se identificaron dificultades que afectaban la coordinación entre las áreas de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria asimismo

se encontró que los trabajadores señalaron que solo a veces mantienen una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por lo anteriormente expresado se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? Y los siguientes problemas específicos:

¿Cuáles son las características de la planificación administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuáles son las características de la organización administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuáles son las características de la dirección administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuáles son las características del control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuáles son las características del servicio de calidad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuáles son las características del trabajo en equipo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuáles son las características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026?

La presente investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la Gestión administrativa para el Desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de la planificación

administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Definir las características de la organización administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Describir las características de la dirección administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Determinar las características del control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Describir las características del servicio de calidad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Identificar las características del trabajo en equipo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Determinar las características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

La presente investigación se justificó teóricamente debido a que permitió generar mayor conocimiento referente a la gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas, tomando como objeto de estudio a la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta; dichas variables son importantes en la administración pública porque son relacionadas con la eficiencia institucional, el cumplimiento de las funciones y la calidad del servicio que se brinda. En un enfoque teórico la investigación se basó en fundamentos relacionados con la gestión administrativa, lo cual incluye planificación administrativa, organización administrativa, dirección administrativa y control administrativo, de igual manera se consideró teoría sobre el desempeño laboral en el cual está servicio de calidad, trabajo en equipo y productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta. El estudio fue relevante debido a que contribuyó a fortalecer los conocimientos existentes sobre ambas variables en el entorno municipal permitiendo analizar de manera adecuada la

gestión administrativa, además los resultados sirven como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la administración pública y la mejora de gobiernos locales. La información teórica necesaria para la investigación fue recopilada de fuentes confiables como libros artículos científicos, revistas académicas, tesis universitarias, informes institucionales y antecedentes de estudios nacionales e internacionales vinculados a gestión administrativa y desempeño laboral, esto sustenta adecuadamente al marco teórico y poder brindar una mayor validez en el desarrollo de la investigación. La investigación se justificó de manera practica porque se elaboró una propuesta y un plan de mejora para poder solucionar los problemas encontrados con respecto a la gestión administrativa, donde la mayoría de trabajadores señalaron que solo a veces el manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas del mismo modo mencionaron que solo a veces conocen claramente las funciones, responsabilidades y actividades que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria y que a veces las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente. Se propuso difundir los manuales de funciones, capacitar al personal e implementar mecanismos de supervisión y evaluación de funciones asignadas. Así como establecer procedimientos ágiles y simplificación de trámites en coordinación entre áreas. Respecto al desempeño laboral, se identificaron dificultades que afectaban la coordinación entre las áreas de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria asimismo se encontró que los trabajadores señalaron que solo a veces mantienen una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales, cuyas acciones de mejora fueron implementar reuniones periódicas, coordinación, canales de comunicación entre áreas y fortalecer los mecanismos de herramientas de comunicación interna. La presente investigación se justifica de manera metodológica, porque se desarrolló bajo una investigación aplicada debido a que no solo busca analizar la realidad existente en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta respecto a la gestión administrativa y el desempeño laboral, sino también proponer alternativas de solución mediante una propuesta y plan de mejora. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que permitió recopilar y analizar información numérica obtenida

directamente de los trabajadores, así mismo fue de nivel descriptivo de propuesta, porque describió las características de las variables estudiadas y planteó acciones de mejora en función a los resultados obtenidos, fue no experimental de corte transversal debido a que las variables no fueron manipuladas y la información se recogió en un tiempo determinado. La población de estudio estuvo conformada por 11 trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de Végueta que nos brindaron información respecto a la gestión administrativa y el desempeño laboral dentro de la institución, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 21 preguntas de las cuales 11 preguntas son de la variable gestión administrativa y 10 de desempeño laboral. El instrumento fue validado mediante un juicio por 3 de expertos conformado por profesionales licenciados en administración con 2 de ellos con maestrías en administración y 1 en Gestión Pública, quienes evaluaron la claridad y coherencia de las preguntas en relación con los objetivos de la investigación, además para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach dando como resultado para la variable 1 Gestión administrativa de 0.897030633 permitiendo determinar el nivel de consistencia del instrumento y por ende garantizando el resultado de alta confiabilidad, así mismo para la variable 2 Desempeño laboral de 0.777193422 determinando el nivel de consistencia del instrumento que posee buena confiabilidad . Finalmente, el cuestionario elaborado y validado servirá como aporte metodológico para futuras investigaciones relacionadas con gestión administrativa y el desempeño laboral en instituciones públicas y contribuye al desarrollo de nuevos estudios.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1. Gestión administrativa

Balanzátegui y Chávez (2022) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Comercio en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Titulada: *La Gestión Administrativa y su incidencia en el Desarrollo Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cumandá*. Tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cumandá. Para ello utilizó la metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, con corte transversal. Para el recojo de información, la población muestral fue definida por los 335 trabajadores de la institución, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado de 10 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 60% indica que es muy importante el conocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, el 67% indica que es muy de acuerdo el Gobierno autónomo descentralizado de Pedro Carbo existe una buena cultura organizacional, el 72% indica que anualmente se capacita al personal acerca de valores, misión, visión y objetivos de la institución, el 74% indica que está de acuerdo con que considera que usted y otros colaboradores son indispensable dentro de la institución para un mejor desempeño, el 72% indica que está muy de acuerdo con que considera usted que su desempeño forma parte de un crecimiento sostenible en el ejercicio de sus funciones, el 73% indica que está muy de acuerdo con que considera que trabajar en equipo es una estrategia para alcanzar los objetivos propuestos, el 63% indica que es neutro en el gobierno autónomo descentralizado de Pedro Carbo se promueve la innovación para la calidad de los procesos. El 71% indica que es neutro al aplicar normas, políticas y procedimiento de talento humano en la institución, el 67% indica que es neutro al estar satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato, el 71% indica que siente que su organización lo alienta para opinar y aportar ideas. Se concluye que la gestión administrativa incide de manera favorable en el desarrollo organizacional, siendo necesario fortalecer aspectos como las capacitaciones al personal, el modelo de gestión administrativa y el desempeño

laboral para mejorar la eficiencia institucional. Asimismo, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cumandá se evidencia una percepción positiva respecto al cumplimiento de la planificación, el liderazgo, el clima organizacional y la aplicación de políticas y normas, contribuyendo al adecuado funcionamiento de la entidad. Se concluye que la gestión organizacional incide favorablemente en el área de talento humano, siendo necesario fortalecer aspectos relacionados con la innovación en los procesos, la aplicación de normas y políticas de talento humano, así como el reconocimiento al personal para mejorar el desempeño institucional. Asimismo, los colaboradores muestran una percepción positiva respecto al conocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, el trabajo en equipo, la cultura organizacional y las capacitaciones recibidas, contribuyendo al crecimiento sostenible de la organización.

Herrera (2023) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Estatal del Sur de Manabí UNESUM, Ecuador. Titulada: *Gestión organizacional y su incidencia en el área de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Carbo*. Tuvo como objetivo general: Analizar la gestión organizacional y su incidencia en el área de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Carbo. Para ello utilizó la metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, con corte transversal. Para el recojo de información, la población muestral fue definida por los 30 colaboradores de la institución, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado de 13 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 36.67% indica que muy pocas veces, revisa y modifica las fechas establecidas para las capacitaciones, adaptándolas a las necesidades emergentes del equipo, el 40% indica que algunas veces establece de manera explícita los objetivos de aprendizaje antes de comenzar un programa de capacitación, el 43.33% indica que muy pocas veces incluye actividades interactivas y prácticas en tus sesiones de formación, el 40% indica que algunas veces emplea estrategias de implementación que promuevan la incorporación del aprendizaje en el entorno laboral, el 36.67% indica que algunas veces monitorea y documenta la asistencia a las sesiones de capacitación, el 50% indica que algunas veces supervisa el avance de los participantes durante y después de las capacitaciones, el 33.33% indica que muy pocas veces

realizan seguimientos para valorar la efectividad de la aplicación de los conocimientos adquiridos en el ambiente laboral. El 46.67% indica que casi siempre mantiene una perspectiva optimista frente a obstáculos o retos en la institución, el 43.33% indica que casi siempre percibes que tus actividades contribuyen al enriquecimiento de tu bagaje personal o profesional, el 36.67% indica que casi siempre se involucra en proyectos o iniciativas que van más allá de lo esperado en tus obligaciones diarias, el 43.33% indica que algunas veces asume roles de liderazgo o respondes de manera proactiva ante necesidades urgentes, el 50% indica que casi siempre cumple con los objetivos establecidos en tus áreas de responsabilidad laboral, el 53.33% indica que siempre, realiza tus obligaciones de manera que maximices el uso eficaz de tiempo y recursos. Se concluye que, es necesario la implementación de actividades interactivas y supervisión para lograr mayor beneficio de las capacitaciones laborales y con ello aumentar la productividad. Además, en la municipal los colaboradores realizan sus obligaciones de manera que maximice el uso eficaz de su tiempo y recursos.

Variable 2. Desempeño laboral

Hurtado y Gonzáles (2025) en su artículo científico titulado *Desempeño laboral como factor clave para una gestión pública eficiente: análisis en los Gad de la Provincia Bolívar, Ecuador*. El estudio examina cómo el rendimiento de los empleados en entidades públicas subregionales puede influir en su gestión. Se emplea un método cuantitativo y descriptivo para hallar relación entre el rendimiento y la gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) en la provincia de Bolívar. Esta investigación se centra en analizar qué impacto tiene la motivación, la capacitación y el clima laboral en el funcionamiento del personal en las organizaciones gubernamentales y en cuanto a la efectividad del manejo público. Se determina que existe un gran relacionamiento entre el buen desempeño laboral y una administración eficaz. Por tanto, se recomienda la puesta en marcha de medidas formativas continuadas y el liderazgo transformacional. En los asentamientos rurales, los GADs enfrentan problemas tales como la carencia de infraestructuras adecuadas y la escasez de fondos que a menudo afectan su productividad; sin embargo, el vínculo con la comunidad es un elemento fundamental que los anima a actuar. Se concluye que esto proporciona una referencia para el conocimiento de las asociaciones entre desempeño laboral y eficiencia administrativa. Además, brinda orientaciones

prácticas para elaborar planes de gestión del talento humano en la provincia de Bolívar, procurando así un desarrollo justo y duradero en la zona.

Antecedentes Nacionales

Variable 1. Gestión administrativa

Saavedra (2023) de la Universidad César Vallejo, Perú, en una Revista Científica Multidisciplinar Titulada: *El control interno en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Pallasca, Perú*. Tuvo como objetivo general: Cuál es la incidencia del CI en la mejora de la gestión administrativa de MPP-C del año 2021. Para ello utilizó la metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, con corte transversal. Para el recojo de información, la población muestral fue definida por los 62 trabajadores de la institución, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado de 9 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 84% de los trabajadores piensan que el OCI realiza auditorias relevantes en beneficio a la entidad para su mejora de gestión, el 82% de los servidores públicos de la entidad opinan que el OCI contribuye a disminuir los posibles riesgos en la gestión de la oficina de economía mediante sus servicios de control, el 65% de los trabajadores piensan que la MPP-Ch ha implementado los procedimientos internos para la rendición de cuentas, el 52% de los trabajadores opinan que la MPP-C no ha implementado de forma adecuada las políticas garantizando el correcto suministro de información, el 81% de los servidores públicos piensan que la entidad realiza consecutivamente autoevaluaciones para poder mejorar su planificación futura, el 82% de los servidores consideran que la administración gestiona adecuadamente las acciones para levantar las observaciones alcanzadas por la OCI, el 95% los trabajadores opinan que la administración facilita el desarrollo de las actividades y acciones planificadas. el 95% los trabajadores opinan que la administración facilita la labor de control interno, el 52% los trabajadores piensan que OCI no realiza las capacitaciones de CI. Se concluye que, el control interno incide positivamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Pallasca, debido a que la mayoría de los trabajadores reconoce que las acciones de control, las auditorías y las autoevaluaciones contribuyen a mejorar la planificación, reducir riesgos y fortalecer el cumplimiento de las actividades institucionales.

Romero (2025) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en una revista científica titulada: *La gestión administrativa y el clima organizacional en una entidad pública peruana, periodo 2023*. Tuvo como objetivo general: Establecer de qué forma la gestión administrativa se relaciona con el clima organizacional en una entidad pública peruana, periodo 2023. Para ello utilizó la metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, con corte transversal. Para el recojo de información, la población muestral fue definida por los 83 colaboradores de la institución, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado de 3 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: La Tabla 1 dió como resultado 0.979 de Alfa de Cronbach, las Tabla 2 y 3 dieron como resultado 0.960 y 0.964 de Alfa de Cronbach. Se concluye que, Se concluye que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con el clima organizacional en la entidad pública estudiada, evidenciando que una adecuada planificación, organización, dirección y control contribuyen a generar un ambiente laboral favorable.

Variable 2. Desempeño laboral

Trujillo (2024) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulada: *Capacitación laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la municipalidad distrital de Masin, provincia de Huari, 2024*. Tuvo como objetivo general: Establecer las características de la capacitación laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Masin, Provincia De Huari, Departamento de Áncash, 2024. Para ello utilizó la metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, con corte transversal. Para el recojo de información, la población muestral fue definida por los 30 colaboradores de la institución, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado de 13 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 36.67% indica que muy pocas veces, revisa y modifica las fechas establecidas para las capacitaciones, adaptándolas a las necesidades emergentes del equipo, el 40% indica que algunas veces establece de manera explícita los objetivos de aprendizaje antes de comenzar un programa de capacitación, el 43.33% indica que muy pocas veces incluye actividades interactivas y prácticas en tus sesiones de formación, el 40% indica que algunas veces emplea estrategias de

implementación que promuevan la incorporación del aprendizaje en el entorno laboral, el 36.67% indica que algunas veces monitorea y documenta la asistencia a las sesiones de capacitación, el 50% indica que algunas veces supervisa el avance de los participantes durante y después de las capacitaciones, el 33.33% indica que muy pocas veces realizan seguimientos para valorar la efectividad de la aplicación de los conocimientos adquiridos en el ambiente laboral. El 46.67% indica que casi siempre mantiene una perspectiva optimista frente a obstáculos o retos en la institución, el 43.33% indica que casi siempre percibes que tus actividades contribuyen al enriquecimiento de tu bagaje personal o profesional, el 36.67% indica que casi siempre se involucra en proyectos o iniciativas que van más allá de lo esperado en tus obligaciones diarias, el 43.33% indica que algunas veces asume roles de liderazgo o respondes de manera proactiva ante necesidades urgentes, el 50% indica que casi siempre cumple con los objetivos establecidos en tus áreas de responsabilidad laboral, el 53.33% indica que siempre, realiza tus obligaciones de manera que maximices el uso eficaz de tiempo y recursos. Se concluye que, es necesario la implementación de actividades interactivas y supervisión para lograr mayor beneficio de las capacitaciones laborales y con ello aumentar la productividad. Además, en la municipal los colaboradores realizan sus obligaciones de manera que maximice el uso eficaz de su tiempo y recursos.

Espino (2025) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulada: *La motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2025*. Tuvo como objetivo general: Identificar las características de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2025. Para ello utilizó la metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, con corte transversal. Para el recojo de información, la población muestral fue definida por los 150 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado de 23 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 54.7% indica que casi siempre, la satisfacción laboral es un factor importante en su desempeño y bienestar en el trabajo, el 60.70% indica que casi siempre se siente satisfecho en su centro laboral, el 59.30% indica que a veces su institución le ofrece

suficientes oportunidades para su desarrollo y crecimiento profesional, el 63.30% indica que a veces se siente cómodo con el entorno de trabajo de su Institución, el 62.70% indica que casi siempre considera que existe un buen entorno de compañerismo y respeto entre sus colegas, el 52.60% indica que casi siempre considera que existe un buen entorno de compañerismo y respeto entre sus colegas, el 58% indica que se siente satisfecho con el salario que percibe en relación con sus responsabilidades. El 70% indica que a veces recibe capacitación o formación que permita mejorar sus conocimientos, el 76% indica que casi siempre considera tener habilidades necesarias para realizar tareas que se le asignan, el 62.70% indica que casi siempre organiza y prioriza sus actividades de manera eficiente para cumplir con sus responsabilidades, el 43.30% indica que a veces considera que la carga de trabajo que tiene es manejable y le permite ser eficiente, el 58.70% indica que casi siempre considera que cumple eficazmente con los objetivos y metas establecidas en su puesto de trabajo, el 79.30% indica que casi siempre, se considera una persona proactiva en su puesto de trabajo, el 48.60% indica que casi siempre, cree que sus compañeros de trabajo muestran proactividad en sus labores, el 60% indica que casi siempre, colabora activamente con sus compañeros en el cumplimiento de sus tareas, el 68.70% indica que casi siempre, considera que la cooperación es un factor clave para el buen desempeño en el entorno laboral, el 54.70% indica que casi siempre, se siente comprometido con la realización de sus funciones y responsabilidades laborales, el 49.30% indica que a veces, considera que en su centro laboral se practica una comunicación asertiva, el 46% indica que casi siempre, considera que la comunicación sea importante, el 54.70% indica que a veces, fomenta la comunicación entre sus compañeros de trabajo, el 74.70% indica que a veces, percibe que en su centro de trabajo se aplican estrategias de liderazgo efectivas, el 54.70% indica que casi siempre, considera que el liderazgo es un aspecto fundamental para el buen desempeño en su organización. Se concluye que, es necesario la implementación de actividades interactivas y supervisión para lograr mayor beneficio de las capacitaciones laborales y con ello aumentar la productividad. Además, en la municipal los colaboradores realizan sus obligaciones de manera que maximice el uso eficaz de su tiempo y recursos.

Mejia (2024) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulada: *Propuesta de mejora de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Cusca, Áncash, 2024*. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Cusca, Áncash, 2024. Para ello utilizó la metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, con corte transversal. Para el recojo de información, la población muestral fue definida por los 40 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado de 16 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 65% indica que siempre, implementa normas de seguridad de manera eficiente, el 62.50% indica que pocas veces implementa normas de convivencia , el 57.50% indica que pocas veces implementa normas de contratación de manera eficiente, el 75% indica que siempre brinda información transparente de los trámites que requieren los usuarios, el 82.50% indica que siempre tiene vocación de servicio a través de la mejora continua de calidad, el 67.50% indica que pocas veces los eventos de integración los incentivan a mejorar su rendimiento, el 72.50% indica que siempre aplica trabajo en equipo para generar mayor compromiso y motivación. El 57.50% indica que siempre se les brinda buenas condiciones laborales (Contratos estables, condiciones físicas, horarios flexibles), el 87.50% indica que siempre con eficacia es decir cumple con los objetivos programados, el 82.50% indica que siempre une la eficiencia con el uso óptimo de los recursos, el 70% indica que siempre considera que la capacidad de escucha con sus compañeros, el 77.50% indica que siempre aplica la capacidad de escucha con sus compañeros, el 65% indica que a veces emplea la comunicación asertiva, a través de una actitud positiva, el 100% indica que nunca, emplea técnicas o métodos para la autoevaluación de su desempeño, el 100% indica que nunca, evalúa sus competencias a través de la evaluación de 360°, el 100% indica que siempre, evalúa el cumplimiento de las metas a través de la gestión por objetivos. Se concluye que, es necesario la implementación de actividades interactivas y supervisión para lograr mayor beneficio de las capacitaciones laborales y con ello aumentar la productividad. Además, en la municipal los colaboradores realizan sus obligaciones de manera que maximice el uso eficaz de su tiempo y recursos.

Antecedentes Regionales y/o Locales

Variable 1. Gestión administrativa

Mora (2022) en su revista científica titulada *Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias*. Titulada: Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. El objetivo general de la investigación de trabajo fue conocer la relación entre la gestión administrativa, las habilidades gerenciales y el desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) en una provincia de la Región Lima. El método es empírico aplicado. Es un nivel correlacional de estudio no experimental de diseño cuantitativo con un alcance transversal. La muestra se basa en 59 trabajadores de UGEL. Para este estudio se utilizó una hoja de cuestionarios de 70 preguntas estandarizada por el investigador, evaluadas mediante escalas de Likert. Donde se obtuvo los siguientes resultados: Alrededor del 84.75% de los encuestados manifestaron tener algún control en gestión administrativa. En cuanto a las habilidades gerenciales, el 69.49% de los encuestados percibieron que los directivos saben los valores e institucionales principios teniendo una comunicación adecuada; y el 50.8% mostró que tenían las destrezas y conocimientos necesarios para su trabajo. Se concluye que se identificó que las habilidades gerenciales en quienes toman decisiones contribuyen a un desempeño laboral más óptimo en los colaboradores, teniendo una relación entre la Gestión Administrativa y los factores actitudinales de los trabajadores que contribuyen a un mejor desempeño organizacional.

Variable 2. Desempeño laboral

Sullca (2022) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo Lima, Perú. Titulada: *Habilidades gerenciales, proyectos de inversión y desempeño laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima*. Tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad de Lima. El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, con método inductivo-deductivo y diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo constituida por 415 trabajadores del área administrativa y la muestra estuvo conformada por 200 colaboradores. Los resultados mostraron una relación positiva, pero de baja intensidad entre la gestión administrativa y el desempeño laboral ($r = 0.339$). De

igual manera, la prueba de hipótesis arrojó un valor de Z calculado de 6.11, superior al valor crítico de $Z = 1.96$, por lo que se pudo aceptar la hipótesis de investigación. En conclusión se encontró que las habilidades gerenciales, proyectos de inversión y desempeño laboral presentaron una correlación baja y positiva con nivel insuficiente y esto se debe al bajo desempeño de los trabajadores para lograr un buen proyecto de inversión.

2.2 Bases teóricas

Variable 1. Gestión administrativa

Según Peña, Sánchez y Sancán (2022) la gestión administrativa puede definirse como el conjunto de actividades orientadas a planificar organizar y dirigir recursos de una organización con el fin de alcanzar objetivos institucionales de manera eficaz, esto implica la coordinación de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos lo que permitirá que las actividades se desarrollen de forma correcta.

Por su parte Soledispa, Ponce y Sierra (2023) sostienen que la gestión administrativa constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de una organización debido a que va a facilitar la toma de decisiones, distribución de responsabilidades y el seguimiento de las actividades, además esto contribuye a un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, y por ende, fortalece el desempeño de los trabajadores.

La gestión administrativa puede ser analizada de varias perspectivas porque comprende múltiples procesos dentro de una organización, entre lo más relevante se encuentra la planificación de actividades, la organización de recursos, de personal y control de los resultados, además una buena comunicación interna y liderazgo influyen directamente (Estrada, 2023).

De esta manera, se determina que la gestión administrativa representa un proceso integral mediante el cual las organizaciones orientan todos sus esfuerzos con el objetivo de cumplir sus metas institucionales, debido a que una buena ejecución de sus funciones va a permitir optimizar el uso de recursos, mejorar coordinación de actividades y poder fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual contribuirá hacia el desarrollo y la sostenibilidad de la organización.

Características de la gestión administrativa

Además Pérez, et. al. (2022) señalan que la gestión administrativa presenta características que permiten comprender su importancia, una de estas es su carácter sistemático porque integra conjunto de procesos relacionados entre sí para poder cumplir los objetivos, además se caracteriza por ser continua ya que las funciones tanto de planificación, organización, dirección y control se desarrollan de manera permanente para poder garantizar un adecuado funcionamiento en la entidad.

Por otra parte Ojeda y Rodríguez (2022) indican que las características de la gestión administrativa se encuentran estrechamente vinculadas con la eficiencia en uso de recursos y capacidad de coordinación organizacional, entre estos destaca la orientación al logro de objetivos, una adecuada distribución de funciones, una toma oportuna de decisiones y el liderazgo ejercido por responsables de las áreas y la capacidad de adaptación frente al cambio de entorno.

De esta manera, se puede afirmar que las características de la gestión administrativa constituyen aspectos fundamentales para el desarrollo de las organizaciones, ya que nos van a permitir organizar adecuadamente los recursos, poder mejorar la coordinación de las actividades diarias, y por ende, facilitar el cumplimiento de los objetivos establecidos, lo cual va a generar mejores resultados para la entidad.

Dimensión 1. Planificación administrativa

Según Váquer (2025) la planificación administrativa constituye una de las funciones esenciales de la gestión administrativa, ya que nos va a permitir establecer de manera anticipada los objetivos, estrategias, actividades y recursos necesarios para el desarrollo eficiente de las operaciones institucionales, por ende, esto define el rumbo que seguirá la institución para alcanzar sus metas y enfrentar los desafíos.

Por su parte Barzola et. al. (2023) sostienen que la planificación administrativa implica un proceso de análisis y toma de decisiones orientado al futuro, mediante el cual se determinan acciones que se deberán ejecutar durante un periodo determinado y esto facilita la coordinación de sus esfuerzos reduce la incertidumbre, y contribuye a optimizar el uso de recursos disponibles.

En ese sentido, la planificación administrativa representa una dimensión fundamental de la gestión administrativa, debido a que proporciona las bases para la ejecución de las actividades organizacionales y su adecuada aplicación va a favorecer el cumplimiento de los objetivos y va a hacer que se tome mejores decisiones.

Indicador 1. Actualización del padrón de contribuyentes

Según Patiño (2024) la calidad de la información disponible en las bases de datos institucionales influye directamente en la toma de decisiones administrativas, planificación de actividades operarias y por ello la actualización permanente de los registros nos va a permitir contar con información confiable para fiscalización cobranza y atención al contribuyente.

Según Barzola et. al. (2023) la actualización del padrón de contribuyentes favorece el control de las obligaciones tributarias municipales, lo que permite a la entidad identificar con mayor precisión la situación de cada contribuyente, y por consecuencia desarrollar estrategias orientadas a mejorar los niveles de recaudación de igual manera contribuye a optimizar la asignación de recursos y diseño de planes de trabajo dentro del área.

La actualización del padrón de contribuyentes constituye una actividad fundamental dentro de la planificación administrativa, en el Área de Rentas y Administración Tributaria, debido a que permite mantener información precisa y actualizada sobre los contribuyentes registrados en la jurisdicción municipal.

Indicador 2. Proyección de ingresos tributarios

Según Alcívar (2024) la proyección de ingresos tributarios es un proceso mediante el cual las entidades públicas estiman los recursos que esperan recaudar en un periodo determinado y toman como referencia información histórica tendencias económicas y comportamiento de todos los contribuyentes esto les va a permitir planificar adecuadamente las actividades institucionales y garantizar la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de objetivos.

Por su parte Váquer (2025) sostiene que la proyección de ingresos constituye una herramienta fundamental para la gestión administrativa debido a que va a facilitar la toma de decisiones relacionadas a la asignación de los recursos formulación de presupuestos y establecimiento de metas de recaudación, además que va a anticipar

posibles escenarios financieros y va a ayudar a diseñar correctivas cuando sea necesario.

De esta manera se entiende que la proyección de ingresos tributarios se convierte en un indicador relevante de la planificación administrativa, ya que nos va a proporcionar información que permita organizar las actividades institucionales establecer metas realistas de recaudación y poder fortalecer sostenibilidad financiera de la municipalidad.

Indicador 3. Estrategias de recaudación

Según Urbina y Heredia (2023) las estrategias de recaudación comprenden el conjunto de acciones y procedimientos implementados por entidades con finalidad de incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, esto busca optimizar los niveles de recaudación mediante actividades de orientación fiscalización y cobranza.

Por su parte Diaz, del Castillo y Espilco (2022) señala que las estrategias de recaudación constituyen herramientas de gestión que permiten fortalecer los ingresos institucionales promoviendo una mayor cultura tributaria y facilitando el cumplimiento de los deberes fiscales, así mismo contribuye a reducir los índices de morosidad y mejora la eficiencia de la administración tributaria.

Se comprende entonces, que las estrategias de recaudación constituyen un indicador importante, ya que va a permitir la capacitación de ingresos municipales optimizar recursos destinados a la cobranza y contribuir el cumplimiento de objetivos financieros que tenga la entidad, por consecuencia esto va a fortalecer la relación entre la municipalidad y la ciudadanía.

Dimensión 2. Organización administrativa

Según Caballero (2025) la organización administrativa permite estructurar y distribuir de manera más ordenada los recursos humanos, materiales y financieros de una institución, y gracias a esto se van estableciendo responsabilidades, nivel de autoridad y mecanismos de coordinación que facilitarán cumplimiento eficiente de los objetivos.

Por su parte Barreto (2023) sostiene que la organización administrativa implica el diseño de una estructura más formal de trabajo, mediante la cual se agrupan

actividades, se designan funciones y se definen relaciones jerárquicas, esto contribuye a mejorar la comunicación interna optimización de desempeño de los colaboradores y garantiza el uso adecuado de los recursos disponibles, además de facilitar la coordinación entre los demás áreas de la organización.

En ese sentido, la organización administrativa representa una dimensión esencial de la gestión administrativa, porque establece el marco estructural que orienta el desarrollo de actividades constitucionales, y su adecuada aplicación favorece la coordinación entre las diversas áreas de la organización fortaleciendo la eficiencia operativa y contribuyendo al logro de objetivos planteados de una manera efectiva.

Indicador 1. Manual de funciones

Según Urbina y Heredia (2023) el manual de funciones es un documento administrativo que describe de manera detallada tanto las responsabilidades, tareas, competencias y relaciones de autoridad de cada puesto en una organización y permite delimitar claramente las funciones de cada trabajador evitando confusiones y duplicidad de sus esfuerzos.

Por su parte Patiño (2024) señala que el manual de funciones constituye una herramienta fundamental para la gestión del talento humano, ya que establece deberes y responsabilidades asociadas a cada cargo, además de facilitar procesos de inducción, capacitación y evaluación del desempeño de los colaboradores, promueve una adecuada coordinación entre las diferentes áreas de la organización y mejora de la comunicación interna.

En ese sentido, se puede decir que el manual de funciones representa un instrumento esencial dentro de la organización administrativa debido a que define la estructura funcional de la institución y orienta el accionar de sus integrantes, por ende, su adecuado elaboración y actualización permiten optimizar los procesos de trabajo, fortalecer el control interno y mejorar la productividad organizacional, además que contribuye a una mejor toma de decisiones y cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

Indicador 2. Asignación eficiente del personal.

Según Camacho (2023) la asignación eficiente del personal, consiste en ubicar los trabajadores en los puestos más adecuados acorde a sus competencias, conocimientos, habilidades y experiencia, y esto va a permitir aprovechar al máximo el potencial humano disponible y mejorar el desempeño organizacional, además de contribuir a incrementar la productividad y calidad de las actividades desarrolladas dentro de la institución.

Por su parte Caballero (2025) sostiene que una adecuada asignación del personal implica distribuir las responsabilidades y funciones de acuerdo con las capacidades de cada colaborador, esto permite optimizar el uso de recursos humanos y reducir deficiencias en la ejecución de algunas tareas, además fortalece el trabajo en equipo y promueve un ambiente laboral mucho más organizado y eficiente.

En este sentido, se comprende que la asignación eficiente del personal representa un aspecto fundamental de la organización administrativa debido a que va a garantizar que cada puesto sea ocupado por la persona más idónea para poder desempeñarlo, y su adecuada aplicación contribuye a mejorar el rendimiento institucional, fortalecer coordinaciones de actividades y optimizar el uso de los recursos humanos disponibles, por ende, es un factor clave para la eficiencia y el éxito de cualquier organización.

Dimensión 3. Dirección administrativa

Según Álvarez (2023) la dirección administrativa es la función de la gestión encargada de orientar, coordinar y motivar a los miembros de una organización para el cumplimiento de objetivos institucionales, a través de esto los directivos ejercen su liderazgo, toma de decisiones y promueven una comunicación efectiva, además permite guiar las acciones del personal hacia el logro de metas establecidas.

Por su parte Sánchez (2022) sostiene que la dirección administrativa comprende el proceso de influir en las personas para que puedan desempeñar sus funciones de manera comprometida y orientada a resultados, eso implica la aplicación de estrategias de liderazgo supervisión y motivación que favorecen un adecuado desempeño laboral, además esto va a fortalecer el trabajo en equipo y la mejora de las relaciones interpersonales dentro de la organización.

En ese sentido, la dirección administrativa representa una dimensión fundamental de la gestión administrativa, porque va a permitir conducir y coordinar los esfuerzos del talento humano hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales y su adecuada aplicación favorece la eficiencia operativa, toma decisiones oportunas y fortalecimiento del clima laboral, además de contribuir a incrementar el compromiso y productividad de los colaboradores.

Indicador 1. Liderazgo

Según Huamantla (2024) el liderazgo y la capacidad que posee una persona para influir en el comportamiento de los miembros de la organización orientándolos hacia el cumplimiento de metas comunes; un líder eficaz no solo dirige actividades de equipo, sino que también fomenta la confianza compromiso y participación de los colaboradores, además de promover un ambiente de trabajo favorable para el desarrollo de capacidades individuales y colectivas.

De acuerdo con Santander y Lara (2023) el liderazgo constituye un proceso en el cual una persona ejerce influencia sobre un grupo para poder alcanzar objetivos, y su importancia radica en la capacidad de motivar inspirar y guiar a los trabajadores frente a los retos y cambios del entorno organizacional también como la facilitación de toma de decisiones y favorecimiento en la comunicación entre todos los integrantes de la institución.

Por lo expuesto, se entiende que el liderazgo se configura como un componente en la dirección administrativa, ya que va a permitir encaminar los esfuerzos individuales y grupales hacia el cumplimiento de objetivos institucionales, y la presencia de líderes competentes favorece la coordinación de actividades, relaciones laborales y genera un clima organizacional positivo, además impulsa la innovación y resolución de problemas y su adecuada práctica va a ser determinante para alcanzar el éxito.

Indicador 2. Comunicación efectiva

Según Motta et. al. (2023) la comunicación efectiva constituye un proceso fundamental en el cual se intercambia información de manera clara precisa y oportuna entre los miembros de una organización, y su adecuada aplicación permite que las instrucciones, objetivos y responsabilidades se han comprendidos correctamente por

colaboradores, además favorece la coordinación de actividades y reduce la posibilidad de errores o malentendidos.

Según Campos (2022) una comunicación efectiva implica no solo al transmitir información, sino también garantizar que el mensaje el cual se está enviando se ha comprendido por quien va a recibirlo, esto va a fortalecer las relaciones interpersonales, facilitar la toma de decisiones y promover un ambiente de confianza dentro de la organización, además va a permitir resolver conflictos de una manera más eficiente.

En este sentido, la comunicación afectiva es algo fundamental en la gestión organizacional ya que va a permitir el intercambio claro oportuno y preciso de información entre los trabajadores y su adecuada aplicación va a favorecer a la buena coordinación de actividades relaciones interpersonales y va a hacer que se minimicen los errores además también va a promover un ambiente de trabajo colaborativo en el cual se facilita el logro de los objetivos institucionales

Indicador 3. Toma de decisiones oportunas

De acuerdo con Jinchuña, Fernández y Carrizales (2023) la toma de decisiones oportunas nos va a permitir seleccionar alternativas adecuadas para responder a las necesidades y desafíos que enfrenta una organización, esto va a favorecer la solución eficiente de problemas reducir riesgos y va a contribuir el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante acciones bien fundamentadas.

Por otro lado Parrales y Flores (2023) señala que la toma de decisiones oportunas comprende un proceso sistematizado, en el cual está incluido la evaluación de información análisis de escenarios y elección de cursos de acción que se van a ejecutar en un tiempo determinado que gracias a esto las organizaciones van a poder actuar de manera inmediata ante cambio de situaciones.

Por ende, se entiende que la toma de decisiones oportunas influye directamente en la eficiencia y la efectividad de las acciones que se tomen, y su adecuada implementación nos va a permitir facilitar la resolución de situaciones bastante complejas y va a generar una mejora en la coordinación de los procesos institucionales, y se va a contribuir al logro de los resultados favorables, lo cual va a generar que la organización se vuelva más competitiva.

Dimensión 4. Control administrativo

Según Motta et. al. (2023) el control administrativo es importante porque va a permitir supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades realizadas con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos, así mismo va a poder identificarse las desviaciones respecto a planes previstos, lo cual va a permitir la aplicación de medidas correctivas que contribuyan a que todo se maneje de manera correcta.

Por su parte Parrales y Flores (2023) sostiene que el control administrativo es un proceso continuo de seguimiento medición y análisis de resultados, en el cual se compara el desempeño real con los estándares definidos, eso favorece la detección oportuna de errores fortalece la eficiencia operativa y va a proporcionar información relevante para la mejora de los procesos.

En ese sentido, se entiende que el control administrativo representa una garantía del cumplimiento adecuado de las actividades institucionales y promueve la utilización de manera eficiente de los resultados iba a fortalecer la toma de decisiones y va a asegurar que se logren todos los objetivos de una manera eficaz.

Indicador 1. Seguimiento de morosidad tributaria

De acuerdo con Suaquita (2025) el seguimiento de la morosidad tributaria es el conjunto de direcciones orientadas que nos va a permitir identificar registrar y monitorear las obligaciones tributarias pendientes por parte de los contribuyentes, y esto va a permitir a que las entidades puedan conocer el comportamiento de la cartera de deuda y establecer mecanismos que favorezcan una recaudación eficiente.

De otra perspectiva Parrales y Flores (2023) señala que el monitoreo permanente de los contribuyentes morosos va a facilitar la atención de información autorizada sobre niveles de incumplimiento tributario y que a través de esto es posible detectar tendencias priorizar casos según el nivel de riesgo que posean y diseñar estrategias que incentiven a la regularización de las obligaciones pendientes.

Bajo este enfoque, se entiende que el seguimiento de morosidad tributaria va a permitir evaluar la capacidad de control de recuperación de ingresos por parte de la administración tributaria y contribuye a fortalecer las acciones de cobranza la mejora

de disponibilidad de recursos financieros y va a promover una mayor cultura de cumplimiento entre los contribuyentes.

Indicador 2. Verificación de registro de pagos

Según Jinchuña, Fernández y Carrizales (2023) la verificación de registro de pagos consiste en el proceso en el cual se comprueba que los pagos efectuados por contribuyentes han sido ingresados correctamente y registrados en el sistema, y esto va a permitir mantener información confiable sobre recaudación y garantiza la transparencia en el manejo de recursos financieros.

Asimismo Sánchez (2022) manifiesta que la revisión constante de registros de pago es no permitir registrar las inconsistencias omisiones o errores que puedan afectar la información tributaria de manera exacta y mediante este procedimiento se fortalece el control de las operaciones financieras y se va a facilitar la actualización permanente de las bases de datos institucionales.

Por consiguiente, se comprende que la verificación de registro de pagos va a permitir evaluar la precisión y confiabilidad de procesos de recaudación tributaria hizo adecuada ejecución va a favorecer la disponibilidad de información oportuna va a optimizar labores de control administrativo y va a contribuir a una gestión más eficiente de los ingresos públicos.

Indicador 3. Auditoría de los ingresos municipales

De acuerdo con Sánchez (2022) la auditoría de los ingresos municipales comprende el examen sistemático de recursos económicos percibidos por la entidad local, y su propósito es verificar su correcta recaudación registro y administración esto nos va a permitir determinar el grado de cumplimiento de las disposiciones normativas y hoy va a asegurar la integridad de información financiera relacionada con los ingresos municipales.

Por otro lado Parrales y Flores (2023) indica que se entiende que la revisión periódica de los ingresos municipales va a facilitar la detección de regularidades inconsistencias o deficiencias en los procedimientos de recaudación y si se aplica de manera correcta se va a obtener evidencia suficiente para evaluar la eficiencia de los controles implementados y promover acciones orientadas a la mejora de la gestión financiera.

De otra perspectiva, la auditoría de los ingresos municipales va a generar transparencia y confiabilidad de los procesos vinculados a la administración de recursos públicos y va a favorecer a la rendición de cuentas fortalece mecanismos de control institucional.

Variable 2: Desempeño laboral

Según Dolores, Salazar y Valdivia (2023) el desempeño laboral puede definirse como el nivel de cumplimiento de funciones responsabilidades objetivos asignados al trabajador dentro de una organización, considerando aspectos como la eficiencia, calidad de trabajo, productividad y comportamiento demostrado durante la ejecución de sus actividades.

Por su parte Fuenzalida et. al. (2024) sostienen que el desempeño laboral constituye un factor fundamental para el éxito organizacional debido a que refleja el aporte individual de los trabajadores al logro de los objetivos institucionales Así mismo señalan que este desempeño sea influenciado por diversos factores entre ellos competencias motivación capacitación y condiciones de trabajo

De esta manera se determina que el desempeño laboral representa el grado de eficacia con el que los trabajadores ejecutan sus actividades dentro de una organización debido a que un adecuado desempeño contribuye el logro de objetivos institucionales mejor de productividad fortalece calidad de los servicios y favorece el crecimiento y desarrollo de la entidad.

Características del desempeño laboral

Además Fuenzalida et. al. (2024) señalan que desempeño laboral presenta diversas características que permiten evaluar la contribución de los trabajadores a la organización entre eso se destaca la orientación al cumplimiento de objetivos ya que las actividades realizadas deben ser lineales con las metas institucionales, así mismo se caracteriza por ser medible debido a que puede evaluarse mediante indicadores de productividad calidad y eficiencia.

Por otra parte Calle et. al. (2024) indican que las características del desempeño laboral se relacionan con la capacidad de los trabajadores para desarrollar funciones de manera eficiente y responsable, entre eso sobresalen el compromiso con la organización la puntualidad capacidad de adaptación a los cambios trabajo en equipo

y la iniciativa para resolver problemas que se presentan durante el desarrollo de las actividades laborales.

De esta manera se puede afirmar que, las características del desempeño laboral constituyen elementos esenciales para valor rendimiento de trabajadores, ya que permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora optimizar los procesos organizacionales y contribuir al cumplimiento eficiente de los objetivos establecidos por la entidad.

Dimensión 1. Servicio de calidad

De acuerdo con Calle et. al. (2024) el servicio de calidad hace referencia el grado en que una organización logra satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la prestación eficiente y oportuna de sus servicios esto no solamente implica el cumplimiento de Procedimientos establecidos sino también de la capacidad de brindar una atención que genere confianza y satisfacción en quien recibe el servicio.

Fuenzalida et. al. (2024) señalan que tiene que la calidad del servicio está relacionada con la percepción que tienen los usuarios respecto desempeño de una institución tanto como la rapidez en la atención la disposición el personal para resolver consultas la accesibilidad de los servicios y el trato recibido es algo que va a influir en la valoración que realizan los usuarios sobre la organización

De esa perspectiva del servicio de calidad constituye una dimensión fundamental del desempeño laboral debido a que va a reflejar la capacidad de los trabajadores para desarrollar sus funciones de manera eficiente y orientada al usuario y referente a la administración pública brindar un servicio de calidad contribuir a fortalecer la confianza con la ciudadanía mejorar la imagen institucional y promover una atención Que responda a las necesidades de la población.

Indicador 1. Atención adecuada al contribuyente

Según Santander y Lara (2023) la atención al contribuyente comprende el conjunto de acciones desarrolladas por el personal de una entidad pública con el propósito de poder orientar informar y asistir a los ciudadanos en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y una atención adecuada se caracteriza por brindar una

información clara, precisa y oportuna la cual va a permitir resolver las consultas y necesidades de los contribuyentes.

Por otro lado Camacho (2023) sostiene que la calidad de atención al usuario constituye un elemento clave para el desempeño institucional debido a que influye la percepción que los ciudadanos tienen sobre los servicios recibidos, además destacan que factores como la movilidad respeto y disposición para ayudar contribuyen a generar mayores niveles de satisfacción entre los usuarios.

Por ende, se comprende que la tensión adecuada al contribuyente implica en ofrecer el servicio orientado a resolver consultas y trámites de forma efectiva garantizan un trato cordial y profesional durante el proceso de atención además que los trabajadores cuenten con los conocimientos necesarios para brindar atención correcta y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias por parte de los ciudadanos

Indicador 2. Precisión en la información

De acuerdo con Barreto (2023) la precisión y la información se refiere al grado de exactitud y claridad con la que una organización proporciona datos a sus usuarios y en el respecto a servicios públicos, esto resulta fundamental para evitar errores reducir incertidumbres y facilitar la correcta comprensión de procedimientos y obligaciones que deben cumplir los ciudadanos

Así mismo Caballero (2025) afirman que la calidad de información transmitida por los trabajadores influye directamente la percepción de los usuarios respecto al servicio recibido, porque cuando una información es coherente actualizada y comprensible se va a fortalecer la confianza de los ciudadanos en la institución y se va a minimizar la posibilidad de inconvenientes en la realización de trámites o consultas.

En este contexto, la apreciación en la información refleja la capacidad de los trabajadores para brindar orientaciones correctas y oportunas a los contribuyentes y una adecuada transmisión y formación contribuye a mejorar la atención al ciudadano facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias y fortalece la imagen institucional de la entidad.

Indicador 3. Correcta emisión de documentos tributarios

Para la emisión de documentos tributarios constituye una actividad esencial en la administración tributaria porque permite formalizar procedimientos relacionados con la determinación registro y control de obligaciones de contribuyentes y su correcta elaboración garantiza que la información consignada sea exacta completa y conforme a la norma vigente (Váquer, 2025).

Por su parte Alcívar (2024) sostiene que la calidad en la gestión documental influye directamente a la eficiencia del servicio brindado por entidades públicas, en dicho sentido la emisión adecuada de documentos tributarios contribuye a reducir errores administrativos y facilita el acceso a información confiable y va a fortalecer transparencia de los procesos institucionales.

La correcta misión de documentos tributarios implica que los trabajadores elaboren y entreguen documentos con información precisa ya sea sin omisiones ni inconsistencias que puedan afectar los contribuyentes o gestión municipal además requiere el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la verificación constante de datos registrados antes de su emisión.

Dimensión 2. Trabajo en equipo

De acuerdo con Barzola et. al. (2023) el trabajo en equipo se define como la capacidad de un grupo de personas para coordinar esfuerzos compartir conocimientos y colaborar de manera organizada con el propósito de alcanzar objetivos comunes eso favorece la integración de habilidades y experiencias lo que va a permitir que las tareas se desarrollen de forma más eficiente.

Por otro lado Ojeda y Rodríguez (2022) señalan que el trabajo en equipo constituye un factor determinante debido a que va a fortalecer la cooperación entre los trabajadores mejorar comunicación interna y facilitar la solución de problemas Asimismo promueve un ambiente de confianza que contribuye al logro de resultados institucionales y cumplimiento de metas establecidas.

Se comprende que el trabajo en equipo representa una dimensión fundamental, ya que permite que los trabajadores desarrollen sus funciones de manera coordinada y orientada al cumplimiento de objetivos de la organización porque la colaboración

entre los miembros de una entidad favorece la productividad optimiza procesos del trabajo y fortalece el compromiso con la institución.

Indicador 1. Coordinación entre áreas (caja y fiscalización)

Según Pérez, et. al. (2022) la coordinación entre áreas consiste en el proceso mediante el cual diferentes unidades de una organización van intercambiando información recursos y esfuerzos para alcanzar objetivos conjuntos esto permite mejorar la eficiencia de los procesos institucionales y reducir errores de falta de comunicación.

Asimismo Estrada (2023) sostienen que la coordinación organizacional favorece la integración de actividades y toma de decisiones oportunas sobre todo en aquellas áreas que mantienen una relación funcional directo una adecuada coordinación contribuye a utilizar el flujo de información fortalecer el control de Procedimientos y garantiza una mejor atención a los usuarios.

Una adecuada coordinación contribuye a utilizar el flujo de información fortalecer el control de procedimientos y garantiza una mejor atención a los usuarios en el contexto de la gerencia de renta y administración tributaria la coordinación entre áreas de caja y fiscalización es fundamental para asegurar la correcta gestión de información tributaria, seguimiento de las obligaciones de los contribuyentes y el uso adecuado de pagos realizados la cooperación entre ambas áreas permite desarrollar los procesos con mayor eficiencia evitando inconsistencias y fortaleciendo el desempeño de los trabajadores.

Indicador 2. Comunicación efectiva

De acuerdo con Tello, García y Valencia (2022) la comunicación efectiva es el proceso en el cual la información se transmite de manera clara precisa y oportuna entre los integrantes de una organización, lo cual permite que los mensajes sean comprendidos correctamente y contribuyen al logro de objetivos institucionales, porque una comunicación adecuada favorece la coordinación de actividades y reduce la posibilidad de errores en el desarrollo de sus funciones.

Por su parte Peña, Sánchez y Sancán (2022) afirman que la comunicación efectiva constituye un elemento esencial ya que facilita el intercambio de información fortalece relaciones interpersonales y mejorar la capacidad de respuesta ante las

necesidades de las organizaciones, así mismo promueve un ambiente de confianza que favorece la colaboración entre todos los trabajadores.

En dicho sentido, la comunicación efectiva representa un indicador relevante dentro del trabajo en equipo debido a que permite mantener informados a los trabajadores sobre las actividades a realizar procedimientos y objetivos de la institución porque cuando la información fluye de manera adecuada, entre todos los niveles y áreas de organizaciones se fortalece la coordinación se optimizan los procesos de trabajo y se cumple eficientemente las metas.

Indicador 3. Resolución conjunta de problemas tributarios

Para la resolución de problemas en las organizaciones implica primero la identificación análisis y aplicación de soluciones frente a situaciones que afectan el cumplimiento de objetivos institucionales esto requiere la participación activa de los trabajadores quienes van a aportar conocimientos y experiencia para encontrar alternativas eficaces ante dificultades presentadas (Barzola et al., 2023).

De igual manera Patiño (2024) indica que la solución colaborativa de problemas fortalece el desempeño de los equipos de trabajo debido a que promueve la participación en el intercambio de ideas y la toma de decisiones consensuadas, además esto va a permitir aprovechar las capacidades de diferentes integrantes de organización para responder de manera eficiente a los desafíos operativos que se puedan presentar.

Referente al ámbito de la administración tributaria, la resolución conjunta de problemas tributarios implica la colaboración entre todos los trabajadores seres involucradas para tener situaciones relacionadas con la recaudación fiscalización registro de pagos de atención al contribuyente eso refleja la capacidad del personal para trabajar de manera coordinada compartir información y generar soluciones que contribuyan al abuso adecuado de la gestión tributaria y el logro de objetivos institucionales

Dimensión 3. Productividad laboral

De acuerdo con Tello, García y Valencia (2022) la productividad laboral se refiere a la capacidad de los trabajadores para generar resultados eficientes mediante

el adecuado aprovechamiento de recursos tiempo y herramientas disponibles dentro de una organización.

Por otra parte Peña, Sánchez y Sancán (2022) señalan que la productividad laboral constituye un factor clave para el éxito de organizacional ya que refleja el grado de eficiencia con la que los trabajadores desarrollan sus funciones, así mismo se encuentra influenciado por diferentes aspectos como capacitación motivación condición de trabajo y disponibilidad de recursos necesarios para el cumplimiento de actividades asignadas.

Se comprende, que la productividad laboral representa tu fundamental en el desempeño laboral porque evidencia la capacidad de los trabajadores para cumplir sus responsabilidades de manera eficiente y contribuir al logro de objetivos institucionales y un adecuado nivel de productividad favorece la calidad de servicios brindados optimiza los procesos de trabajo y fortalece el desarrollo de la organización.

Indicador 1. Cantidad de expedientes resueltos

Según Váquer (2025) la cantidad de expedientes resueltos sirve para medir el cumplimiento de actividades asignas a trabajadores dentro de una organización, esto va a permitir evaluar la capacidad operativa al personal para atender y concluir los procedimientos administrativos dentro de las plazos establecidos.

Así mismo Alcívar (2024) señala que volumen expedientes atendidos y finalizados refleja el rendimiento laboral de trabajadores, siempre que las actividades sean ejecutadas respetando los criterios de calidad y disposiciones de normativas vigentes de esta manera contribuye a determinar el grado deficiencia alcanzado en el desarrollo de funciones institucionales.

En el ámbito de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria la cantidad de expediente resueltos permite valorar la productividad laboral de los trabajadores mediante el número de trámites solicitudes o procedimientos tributarios que son atendidos y concluidos satisfactoriamente porque un mayor nivel de resolución de expedientes evidencia una mejor capacidad de gestión que contribuye agilizar la atención al contribuyente.

Indicador 2. Rapidez en la atención

De acuerdo con Urbina y Heredia (2023) la rapidez en atención se refiere a la capacidad de una organización para brindar respuestas y soluciones a los usuarios en tiempos razonables y acorde con procedimientos establecidos eso constituye un elemento importante de la eficiencia operativa ya que va a influir directamente en la satisfacción de los usuarios y la percepción de la calidad del servicio recibido.

Por su parte Caballero (2025) manifiesta que la agilidad en la atención depende de factores como la organización del trabajo disponibilidad de recursos y competencias del personal encargado de prestar servicio porque cuando los procesos son desarrollados de manera oportuna se reducen los tiempos de espera y se optimiza el cumplimiento de las funciones.

En ese contexto, la rapidez en la atención representa algo muy importante en la productividad laboral porque permite evaluar la capacidad de los trabajadores para tener consultas trámites y procedimientos tributarios en el menor tiempo posible sin afectar la calidad del servicio porque una atención ágil contribuye mejor a la experiencia del contribuyente a incrementar la eficiencia de los procesos y fortalecer el desempeño

Indicador 3. Cumplimiento de metas de recaudación

Según Álvarez (2023) el cumplimiento de métodos de corrupción es un indicador que permite evaluar el nivel del logro de objetivos financieros establecidos por la organización por un periodo determinado eso refleja la efectividad de acciones implementadas para tener los ingresos proyectados y garantizar la disponibilidad de recursos para el funcionamiento institucional.

De igual forma Sánchez (2022) sostiene que el cumplimiento de metas de recaudación está relacionado con la eficiencia de procesos administrativos y tributarios desarrollados por la entidad y para alcanzar los resultados esperados es necesario contar con una adecuada planificación estrategias de cobranzas efectivas y personal comprometido.

En la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria cumplimiento de metas de recaudación, esto evidencia la capacidad de los trabajadores para contribuir el logro de los ingresos tributarios programados el alcance de estas metas favorece la

sostenibilidad financiera de la municipalidad fortalece la gestión institucional para ejecución de actividades orientadas al desarrollo de la comunidad.

Indicador 4. Gestión eficiente de cobranzas

Para la gestión de cobranzas comprende el conjunto actividades orientadas a recuperar oportunamente las obligaciones pendientes de pago por parte de contribuyentes usuarios esto incluye acciones de seguimiento notificación y control que buscan garantizar el compromiso económico establecidos con la institución (Huamanttica, 2024).

Asimismo Santander y Lara (2023) señalan que la gestión eficiente de cobranzas contribuye al fortalecimiento de la capacidad financiera de las organizaciones reducir los niveles de morosidad y mejorar el flujo de ingresos además destacan que la aplicación de Procedimientos adecuados y monetarios permanente de los cuentas por cobrar favorecen en lograr objetivos.

Por ende, la estación suficiente de cobranza constituye un indicador de productividad laboral porque refleja la capacidad de los trabajadores para ejecutar acciones orientadas a recuperación de tributos pendientes efectivo, una adecuada gestión de cobranza favorece el incremento de recaudación municipal de recursos institucionales cumplimiento de metas financieros establecido por la entidad.

Marco conceptual

Administración pública

La administración pública es el conjunto de organismos, entidades y actividades del Estado encargados de satisfacer las necesidades colectivas mediante la prestación de servicios y la ejecución de políticas orientadas al bienestar de la población (Martínez et al., 2023).

Municipalidad

La municipalidad es una entidad de gobierno local con personería jurídica de derecho público, autonomía política, económica y administrativa, encargada de promover el desarrollo local y brindar servicios a la comunidad dentro de su jurisdicción (Rodríguez et al., 2024).

Gobierno local

El gobierno local constituye el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía y tiene la responsabilidad de administrar los asuntos públicos de su circunscripción territorial, fomentando la participación vecinal y el desarrollo sostenible (Espino & Pomahuacre, 2022).

Cultura tributaria

La cultura tributaria comprende el conjunto de conocimientos, valores, actitudes y comportamientos que promueven el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y fortalecen la responsabilidad ciudadana frente al financiamiento del Estado (Sánchez et al., 2022).

Eficacia

La eficacia es la capacidad de alcanzar los objetivos y resultados previstos, independientemente de los recursos utilizados para lograrlos, siendo un criterio importante para evaluar la actuación de las organizaciones públicas y privadas (Sánchez, et al., 2022).

Eficiencia

La eficiencia se refiere a la utilización adecuada de los recursos disponibles para obtener los mejores resultados posibles, minimizando costos, tiempo y esfuerzo en la ejecución de las actividades organizacionales (Rodríguez et al., 2024).

Ciudadano

El ciudadano es la persona que accede a los bienes y servicios proporcionados por las entidades públicas, constituyéndose en el principal beneficiario de las acciones desarrolladas por la administración pública (Uribe, 2023).

Transparencia

La transparencia es el principio mediante el cual las entidades públicas ponen a disposición de la ciudadanía información clara, accesible y oportuna sobre su gestión, favoreciendo la confianza y el control social (Osorio & Barreto, 2022).

Ética pública

La ética pública comprende el conjunto de valores y principios que orientan la conducta de los servidores públicos, promoviendo la honestidad, imparcialidad, responsabilidad y respeto por el interés general (Martínez et al., 2023).

Modernización del Estado

La modernización del Estado es un proceso de transformación orientado a mejorar la gestión pública mediante la simplificación de procedimientos, el uso de tecnologías y el fortalecimiento institucional para brindar servicios más eficientes a la ciudadanía (Ghiggo et al., 2022).

2.3 Hipótesis

En la presente investigación denominada *Propuesta de mejora de la Gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2026*, no se realizó el planteamiento de hipótesis, debido a que fue una investigación de nivel descriptivo. Este tipo de investigación tiene como finalidad identificar, describir y analizar las características de un fenómeno tal como se presenta en la realidad, sin establecer relaciones de causalidad ni asociaciones entre variables (Arias, 2025).

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo.

Tipo: Aplicada

La investigación aplicada se orienta en solucionar problemas de la realidad, mediante la cual se usa teoría que busca generar prácticas en una institución, empresa o una comunidad. Además no solo analiza una problemática, sino que propone alternativas de mejora a la situación estudiada, que nos dará resultados útiles. (Castro, Gómez & Camargo, 2023). La presente investigación fue de tipo aplicada debido a que estuvo orientada a dar solución a las dificultades encontradas en función a las variables de esta investigación, las cuales son la gestión administrativa y desempeño laboral. Asimismo, buscó proponer acciones de mejora que permitan optimizar procesos administrativos y fortalecer rendimiento de trabajadores, tomando como base resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación.

Enfoque: Cuantitativo

Según Arias (2025) la investigación cuantitativa es debido a que se realizó la recolección y análisis de datos relacionados a las variables gestión administrativa y desempeño laboral, lo cual permitirá medir y evaluar el comportamiento de estas, mediante técnicas e instrumentos de investigación. Además estos resultados se procesaron estadísticamente para interpretar información y comprobar objetivos de estudio. La presente investigación fue de enfoque cuantitativo debido a que se midieron y describieron las variables, gestión administrativa y desempeño laboral, utilizando métodos numéricos, mediante la recopilación de resultados a través de técnicas de recolección.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptiva de propuesta.

Descriptivo

La investigación descriptiva se caracteriza por enfocarse en detallar y analizar características de una población, situación o fenómeno de estudio permitiendo conocer cómo se manifiestan las variables dentro de un contexto, además busca presentar la

información de manera clara y organizada basándose en observación y recopilación de datos relacionados a la problemática (Arias, 2025).

La presente investigación fue de nivel descriptivo porque tuvo como propósito describir a las variables gestión administrativa y desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2026.

De propuesta

La investigación de propuesta es un tipo de estudio que no solo se enfoca en identificar y analizar una problemática, sino que también plantea alternativas de solución orientadas a mejorar una situación, y su finalidad es diseñar propuestas viables basadas en el diagnóstico de la realidad y fundamentos teóricos relacionados con las variables de estudio (Arias, 2025).

La presente investigación fue de propuesta debido a que no se limitó únicamente a escribir la situación actual de las variables gestión administrativa y desempeño laboral, sino que también se elaboró una propuesta de plan de mejora orientado a optimizar las actividades desarrolladas en la gerencia de rentas y administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Vegueta. A partir de los resultados obtenidos y sustento teórico de la investigación se formularon estrategias de mejora dirigidas a fortalecer los procesos administrativos y contribuir al desempeño laboral dentro de la entidad de esa manera no solo buscó diagnosticar las problemáticas, las cuales fueron el mal uso del manual de funciones, mala definición de funciones y responsabilidades que tienen que cumplir, no adoptar de manera oportuna las decisiones administrativas y mala coordinación entre áreas, lo cual se solucionará mediante la implementación de capacitaciones al personal señalando las funciones que deben cumplir, asimismo socializar mejor el manual de funciones, además de simplificar procesos y realizar coordinaciones entre las áreas.

3.2. Población

La población de una investigación está conformada por conjunto de personas o elementos que poseen características comunes y que forman parte del contexto donde se está desarrollando el estudio, además permite obtener información relevante para el análisis de variables investigadas, por lo cual debe ser delimitada y ser accesible para recolección de datos. Asimismo constituye la base principal para el desarrollo de resultados y conclusiones dentro de la investigación (Chero, 2025).

La población de la investigación estuvo conformada por 11 trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta quienes fueron considerados como fuente principal de información para el estudio de variables gestión administrativa y desempeño laboral.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

- Trabajadores nombrados o contratados de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta.
- Trabajadores que aceptaron participar voluntariamente en el estudio y firmaron el consentimiento informado.

Exclusión

- Sin exclusión de trabajadores porque todos participaron en la investigación y firmaron el consentimiento informado.

Muestra

La muestra se diseñó como un subconjunto que represente a la población o universo, del que se recopilarán los datos necesarios para llevar a cabo la investigación. Esta muestra se estableció de acuerdo con la problemática planteada, buscando asegurar que los resultados obtenidos sean válidos desde el punto de vista estadístico y puedan generalizarse. (Hadi et al., 2023). La muestra de la presente investigación estuvo conformada por el total de 11 trabajadores la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta.

Muestreo censal

De acuerdo con Chero (2024), un muestreo censal implica la inclusión de la totalidad de los elementos que conforman la población. Es decir, no se seleccionará un subgrupo representativo, sino que se considerará a todos los integrantes de la población en la investigación, con el propósito de obtener información completa y directa. La presente investigación fue de muestreo censal, puesto que incluyó el total de los trabajadores de la población para el análisis de las variables.

3.3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valoración
Gestión administrativa	En la variable gestión administrativa se plantearon cuatro dimensiones. La primera dimensión denominada: Planificación administrativa, con sus indicadores: Actualización del padrón de contribuyentes, proyección de ingresos tributarios, estrategias de recaudación. La segunda dimensión: organización administrativa, con sus indicadores: Manual de funciones, asignación eficiente del personal. Así mismo la tercera dimensión: Dirección administrativa, con sus indicadores: Liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones oportunas. Finalmente, la cuarta dimensión: Control administrativo, con sus indicadores: Seguimiento de morosidad tributaria, verificación de registro de pagos, auditoria de los ingresos municipales. Se elaboró un cuestionario de 10 ítems para la variable gestión administrativa (Yumpo, C. & Yumpo, J., 2025).	Planificación administrativa	Actualización del padrón de contribuyentes	Escala Ordinal Likert	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
			Proyección de ingresos tributarios		
			Estrategias de recaudación		
		Organización administrativa	Manual de funciones		
			Asignación eficiente del personal.		
		Dirección administrativa	Liderazgo		
			Comunicación efectiva		
			Toma de decisiones oportunas		
		Control administrativo	Seguimiento de morosidad tributaria		
			Verificación de registro de pagos		
			Auditoria de los ingresos municipales		

Desempeño laboral	En la variable desempeño laboral se plantearon tres dimensiones. La primera dimensión denominada: Servicio de calidad, con sus indicadores: Atención adecuada al contribuyente, precisión en la información, correcta emisión de documentos tributarios. La segunda dimensión: Trabajo en equipo, con su indicador: Coordinación entre áreas (caja y fiscalización), comunicación efectiva, resolución conjunta de problemas tributarios. La tercera dimensión: Productividad laboral, con sus indicadores: Cantidad de expedientes resuelto, rapidez en la atención, cumplimiento de metas de recaudación, gestión eficiente de cobranzas. Se elaboró un cuestionario de 10 ítems para la variable desempeño laboral (Céspedes & Salas, 2025).	Servicio de calidad	Atención adecuada al contribuyente	Escala Ordinal Likert	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
			Precisión en la información		
			Correcta emisión de documentos tributarios		
		Trabajo en equipo	Coordinación entre áreas (caja y fiscalización)		
			Comunicación efectiva		
			Resolución conjunta de problemas tributarios		
		Productividad laboral	Cantidad de expedientes resuelto		
			Rapidez en la atención		
			Cumplimiento de metas de recaudación		
			Gestión eficiente de cobranzas		

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Martínez (2022) la técnica de recolección de datos en una investigación consiste en un conjunto de procedimientos que permiten obtener información relevante de una población o muestra y su finalidad es analizar interpretar los resultados para responder a los objetivos planteados en la investigación.

Existen diversas técnicas de recolección de datos que pueden emplearse en una investigación, las cuales son la observación, entrevista y encuesta y cada una presentada limitaciones y que deben ser evaluadas por el investigador para seleccionar la alternativa más adecuada según las características del problema de la investigación y las variables que se están estudiando (Sánchez & Barreto, 2024).

La encuesta es una técnica ampliamente utilizada en la investigaciones debido a que permite recuperar información de manera estructurada, mediante la cual se va a aplicar cuestionarios a una muestra representativa de la población, y su propósito es obtener datos que faciliten la descripción explicación y análisis de fenómenos o variables (Aguirre, Pereira & Artigas, 2023).

Para la presente investigación desarrollada en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y fue aplicada a los trabajadores de dicha área con el propósito de recopilar información relacionada a las variables de estudio las cuales son gestión administrativa y desempeño laboral.

Instrumento

Los instrumentos de recolección de datos son medios diseñados para obtener información de manera ordenada y objetiva en una investigación esto nos permite recopilar evidencias que posteriormente serán para dar respuesta a los objetivos planteados (Cisneros, et al., 2024).

Entre los instrumentos más utilizados en las investigaciones de las ciencias sociales se encuentran el cuestionario el cual consiste en un conjunto de preguntas organizadas de forma sistemática que nos facilita la obtención de información sobre opiniones percepciones y experiencias de los participantes (López, Cantú & Zúñiga, 2024).

El instrumento utilizado en la presente investigación fue el cuestionario estructurado por 21 ítems, 11 de los ítems para la variable gestión administrativa y 10 para la variable desempeño laboral. Este instrumento fue validado a través del juicio de expertos, por 3 profesionales licenciados en administración, los 3 con grado de maestría, 2 en la especialidad de Administración y 1 en Gestión Pública. El instrumento fue realizado con escala Likert, su evaluó su confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach, teniendo como resultado para la variable gestión administrativa 0.897030633, para la variable desempeño laboral 0.777193422, calificando al instrumento en ambos casos como adecuado (Anexo 6).

3.5 Método de análisis de datos

El análisis de datos constituye una etapa fundamental dentro del proceso de una investigación, debido a que nos va a permitir transformar la información recopilada en resultados, los cuales serán útiles para el cumplimiento de los objetivos planteados para ello se necesita establecer procedimientos claros que facilitan la organización clasificación e interpretación de los datos obtenidos (Maurandi & Gonzáles, 2022).

La información requerida para el presente estudio fue obtenida mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a los trabajadores del Área de Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, y dicha aplicación del instrumento se realizó de manera presencial lo que garantizará la veracidad de los resultados obtenidos.

Una vez recopilado la información se procedió el procesamiento y análisis de los datos correspondientes a las variables gestión administrativa y desempeño laboral y para la elaboración del informe de investigación la organización de los resultados y contenido académico se utilizó el programa Microsoft Word, así mismo también Microsoft Excel, lo cual sirvió para la construcción de tablas estadísticas y figuras lo que facilitó la interpretación de los resultados obtenidos.

De igual forma la confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el coeficiente de Alfa de Chrome y se utilizó herramientas informáticas apropiadas para el proceso estadístico de dicha información y los documentos finales fueron almacenados en formato PDF para garantizar su conservación y fácil acceso, adicionalmente se empleó el software Turnitin para verificar la originalidad del trabajo de investigación procurando cumplir con los criterios de la integridad académica establecidas por la universidad el

cual no excedió el 25% y por último para la exposición de los resultados se elaboró una presentación de Microsoft PowerPoint permitiendo comunicar los hallazgos de forma clara ordenada y profesional.

3.6. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó respetando los principios éticos establecidos de acuerdo al Reglamento de Integridad Científica en la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes

Durante el desarrollo de la investigación se garantizó el respeto a los derechos, la dignidad y la privacidad de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta; la información proporcionada mediante los cuestionarios fue tratada con reserva y utilizada únicamente para fines académicos, y así mismo se protegió la identidad de los participantes evitando la divulgación de datos personales que permitan su identificación.

Cuidado el medio ambiente

La ejecución de la investigación se desarrolló promoviendo el uso responsable de los recursos materiales y energéticos necesarios para el estudio. Aunque la aplicación de los cuestionarios fue presencial, se procuró optimizar el uso del papel mediante la impresión únicamente de los ejemplares estrictamente necesarios, el aprovechamiento de ambas caras de las hojas cuando sea posible y la adecuada disposición de los residuos generados. Asimismo, se fomentó el uso responsable de la energía eléctrica, evitando mantener encendidos equipos informáticos, impresoras, luces u otros dispositivos cuando no estén siendo utilizados, contribuyendo así a minimizar el impacto ambiental derivado del desarrollo de la investigación.

Libre participación por propia voluntad

La participación de los trabajadores fue completamente libre y voluntaria. Antes de la aplicación de los cuestionarios, se brindó a cada participante información clara y suficiente sobre los objetivos, alcances, finalidad y procedimiento de la investigación, así como sobre el carácter confidencial de la información proporcionada. De esta manera, cada trabajador pudo decidir de manera informada si desea participar o retirarse del

estudio en cualquier momento, sin que ello implique consecuencias o perjuicios de ningún tipo.

Beneficencia, no maleficencia

Beneficencia

La investigación buscó generar información útil que contribuya al fortalecimiento de la gestión administrativa y del desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta. Los resultados obtenidos sirvieron como base para formular recomendaciones orientadas a optimizar los procesos administrativos, mejorar la coordinación interna y favorecer una toma de decisiones más eficiente en beneficio de la entidad pública. Asimismo, los trabajadores se beneficiaron indirectamente, ya que las propuestas derivadas del estudio pudieron contribuir a mejorar las condiciones de trabajo, fortalecer el trabajo en equipo, promover una distribución más adecuada de funciones y favorecer un mejor desempeño en el cumplimiento de sus actividades laborales.

No maleficencia

La investigación no ocasionó daños ni perjuicios a la entidad pública ni a los trabajadores participantes. La aplicación de los cuestionarios no interfirió con el normal desarrollo de las actividades institucionales ni afectará la estabilidad laboral, imagen profesional o derechos de los trabajadores. Del mismo modo, las preguntas serán formuladas de manera objetiva y respetuosa, evitando contenidos que generen incomodidad o afectación emocional. Se garantizó la confidencialidad y anonimato de las respuestas, presentando los resultados únicamente de forma global y estadística, sin identificar a personas específicas ni emitir juicios que puedan perjudicar a la institución o a sus colaboradores.

Integridad y Honestidad

Todo el proceso fue desarrollado bajo criterios de transparencia y los datos fueron registrados y analizados de manera objetiva sin alteraciones que puedan afectar la veracidad de estos mismos, así mismo se respetaron los principios de honestidad intelectual mediante la correcta citación de fuentes bibliográficas y cumplimiento de normas éticas establecidas por la universidad acorde a la investigación científica.

Justicia

La investigación garantizó un trato justo, equitativo e imparcial hacia todos los trabajadores que participen en el estudio. Ningún participante fue excluido, discriminado o favorecido por razones de género, edad, condición laboral, nivel jerárquico, creencias o cualquier otra característica personal. Todos los participantes recibieron la misma información, fueron tratados con respeto y tendrán igualdad de oportunidades para expresar sus respuestas libremente, asegurando el cumplimiento del principio de justicia durante todo el proceso investigativo.

IV. Resultados

Variable 1. Gestión Administrativa

Objetivo específico 1. Identificar las características de la planificación administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Tabla 1

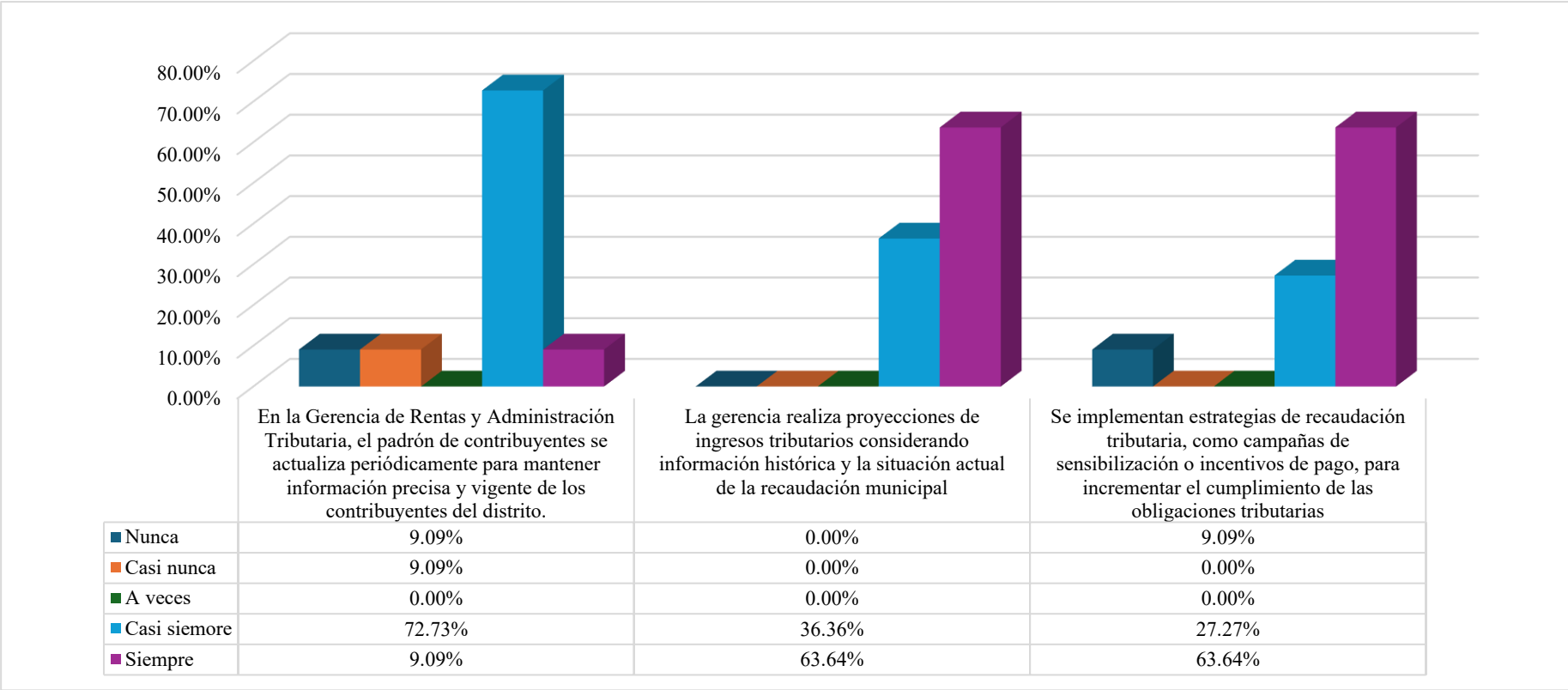
Características de la planificación administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Planificación administrativa	N	%
En la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, el padrón de contribuyentes se actualiza periódicamente para mantener información precisa y vigente de los contribuyentes del distrito		
Nunca	1	9.09
Casi nunca	1	9.09
A veces	0	0.00
Casi siempre	8	72.73
Siempre	1	9.09
Total	11	100.00
La gerencia realiza proyecciones de ingresos tributarios considerando información histórica y la situación actual de la recaudación municipal		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	36.36
Siempre	7	63.64
Total	11	100.00
Se implementan estrategias de recaudación tributaria, como campañas de sensibilización o incentivos de pago, para incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias		
Nunca	1	9.09
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	27.27
Siempre	7	63.64
Total	11	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores la Gerencia de Rentas y administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, Provincia de Huaura, Lima, 2026.

Figura 1

Características de la planificación administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la planificación administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Objetivo específico 2. Definir las características de la organización administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Tabla 2

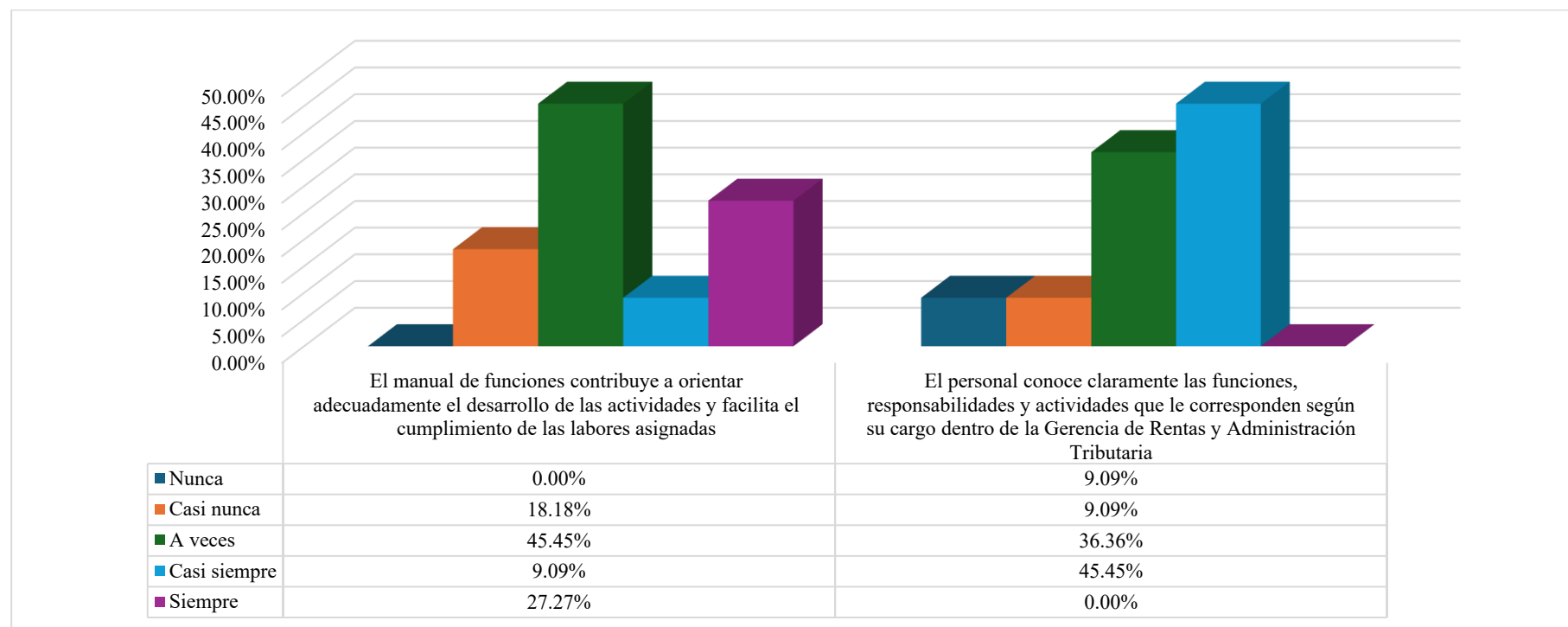
Características de la organización administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Organización administrativa	N	%
El manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	18.18
A veces	5	45.45
Casi siempre	1	9.09
Siempre	3	27.27
Total	11	100.00
El personal conoce claramente las funciones, responsabilidades y actividades que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria		
Nunca	1	9.09
Casi nunca	1	9.09
A veces	4	36.36
Casi siempre	5	45.45
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores la Gerencia de Rentas y administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, Provincia de Huaura, Lima, 2026.

Figura 2

Características de la organización administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la organización administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Objetivo específico 3. Describir las características de la dirección administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Tabla 3

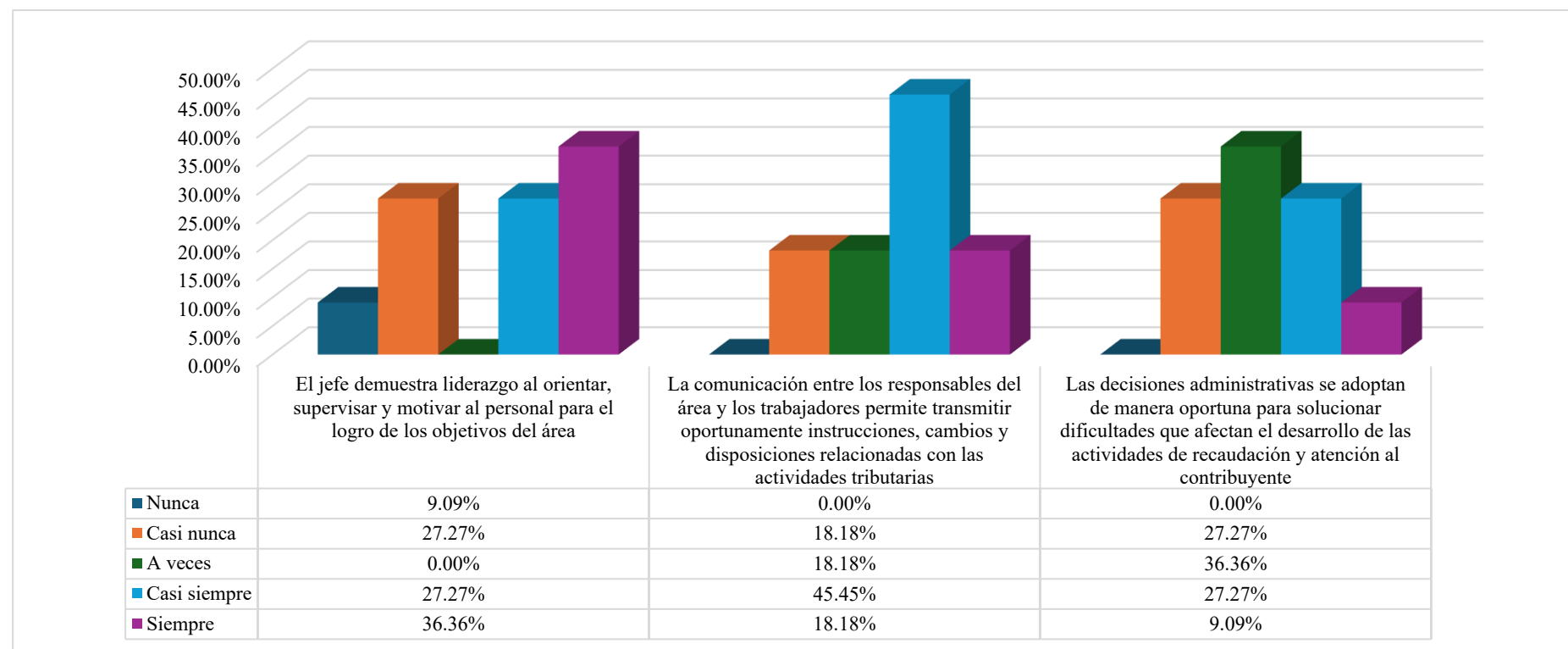
Características de la dirección administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Dirección administrativa	N	%
El jefe demuestra liderazgo al orientar, supervisar y motivar al personal para el logro de los objetivos del área		
Nunca	1	9.09
Casi nunca	3	27.27
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	27.27
Siempre	4	36.36
Total	11	100.00
La comunicación entre los responsables del área y los trabajadores permite transmitir oportunamente instrucciones, cambios y disposiciones relacionadas con las actividades tributarias		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	18.18
A veces	2	18.18
Casi siempre	5	54.55
Siempre	2	18.18
Total	11	100.00
Las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	27.27
A veces	4	36.36
Casi siempre	3	27.27
Siempre	1	9.09
Total	11	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores la Gerencia de Rentas y administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, Provincia de Huaura, Lima, 2026.

Figura 3

Características de la dirección administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la dirección administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Objetivo específico 4. Determinar las características del control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Tabla 4

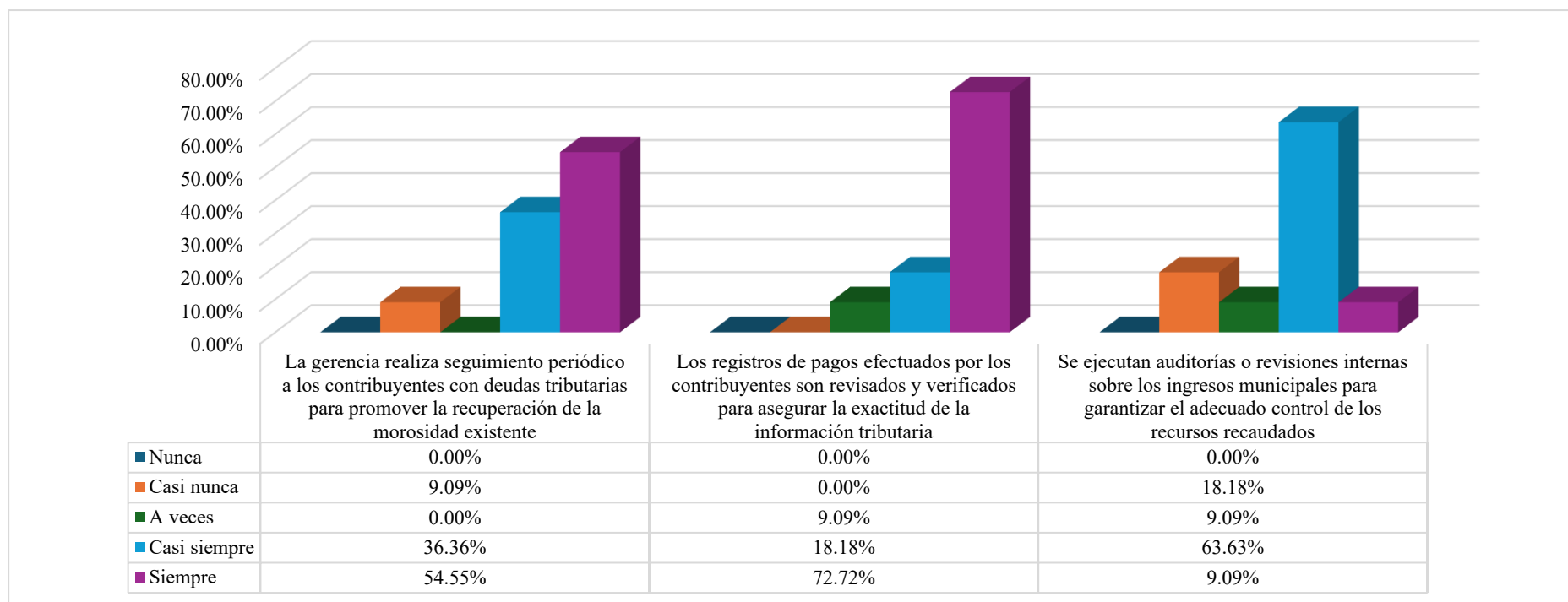
Características del control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Control administrativo	N	%
La gerencia realiza seguimiento periódico a los contribuyentes con deudas tributarias para promover la recuperación de la morosidad existente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	36.36
Siempre	6	54.55
Total	11	100.00
Los registros de pagos efectuados por los contribuyentes son revisados y verificados para asegurar la exactitud de la información tributaria		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	9.09
Casi siempre	2	18.18
Siempre	8	72.72
Total	11	100.00
Se ejecutan auditorías o revisiones internas sobre los ingresos municipales para garantizar el adecuado control de los recursos recaudados		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	18.18
A veces	1	9.09
Casi siempre	7	63.63
Siempre	1	9.09
Total	11	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores la Gerencia de Rentas y administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, Provincia de Huaura, Lima, 2026.

Figura 4

Características del control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características del control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Variable 2. Desempeño laboral

Objetivo específico 5. Describir las características del servicio de calidad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Tabla 5

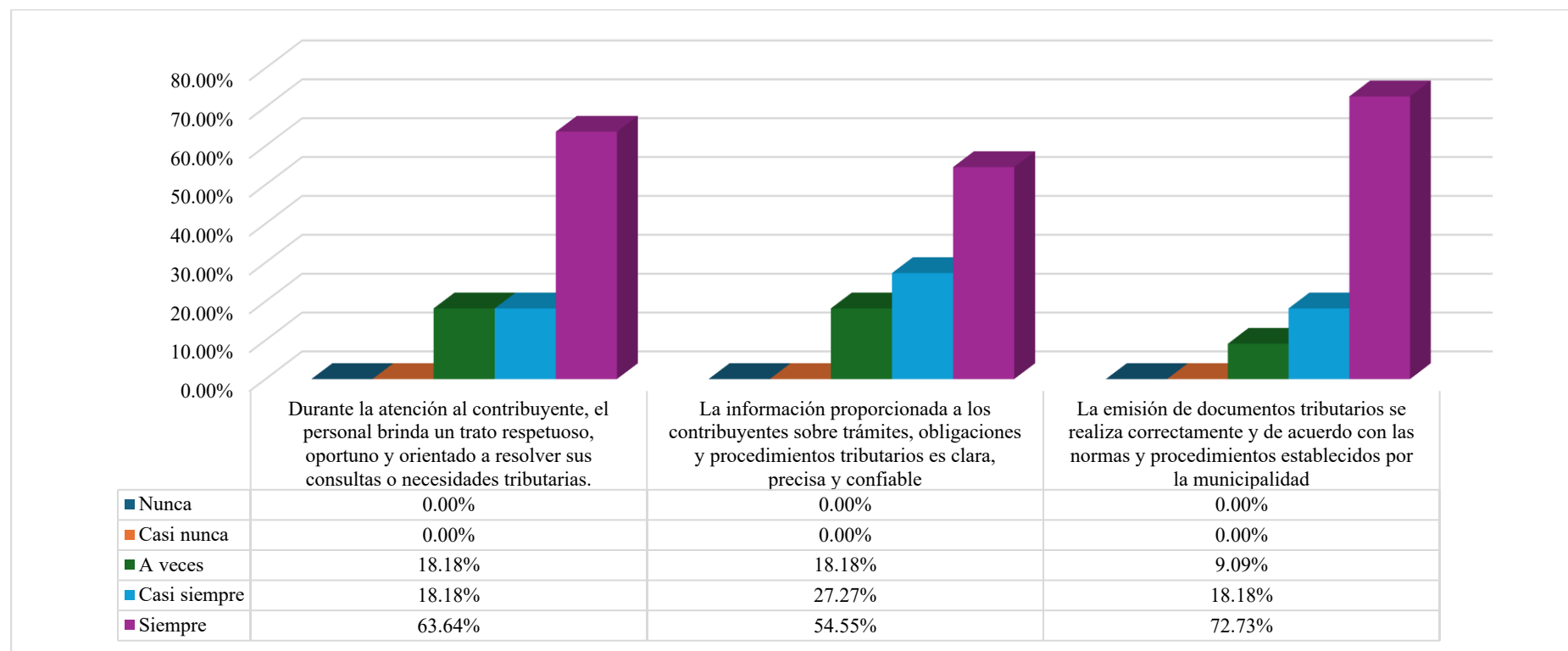
Características del servicio de calidad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Servicio de calidad	N	%
Durante la atención al contribuyente, el personal brinda un trato respetuoso, oportuno y orientado a resolver sus consultas o necesidades tributarias.		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	18.18
Casi siempre	2	18.18
Siempre	7	63.64
Total	11	100.00
La información proporcionada a los contribuyentes sobre trámites, obligaciones y procedimientos tributarios es clara, precisa y confiable		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	18.18
Casi siempre	3	27.27
Siempre	6	54.55
Total	11	100.00
La emisión de documentos tributarios se realiza correctamente y de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la municipalidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	9.09
Casi siempre	2	18.18
Siempre	8	72.73
Total	11	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores la Gerencia de Rentas y administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, Provincia de Huaura, Lima, 2026.

Figura 5

Características del servicio de calidad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características del servicio de calidad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Objetivo específico 6. Identificar las características del trabajo en equipo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Tabla 6

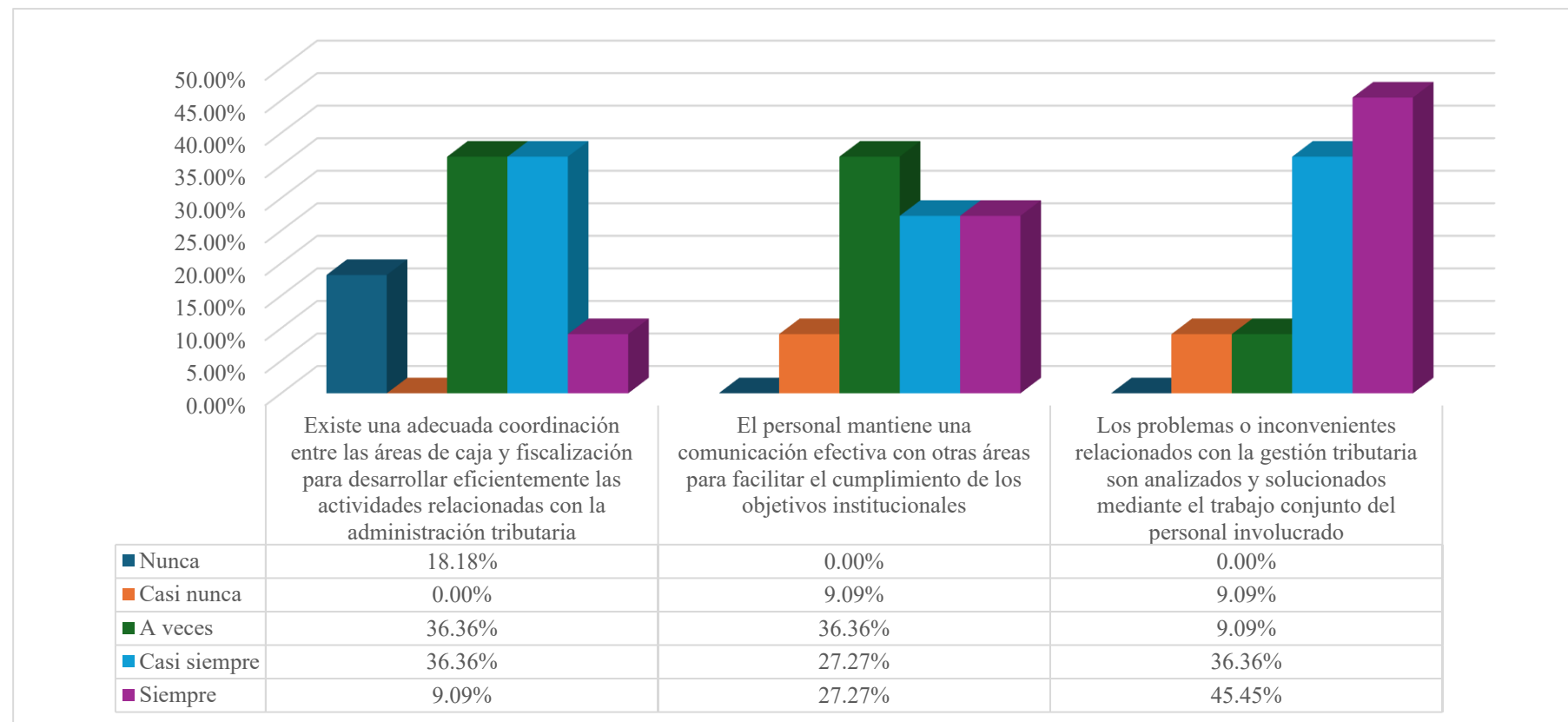
Características del trabajo en equipo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Trabajo en equipo	N	%
Existe una adecuada coordinación entre las áreas de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria		
Nunca	2	18.18
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	36.36
Casi siempre	4	36.36
Siempre	1	9.09
Total	11	100.00
El personal mantiene una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	4	36.36
Casi siempre	3	27.27
Siempre	3	27.27
Total	11	100.00
Los problemas o inconvenientes relacionados con la gestión tributaria son analizados y solucionados mediante el trabajo conjunto del personal involucrado		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	1	9.09
Casi siempre	4	36.36
Siempre	5	45.45
Total	11	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores la Gerencia de Rentas y administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, Provincia de Huaura, Lima, 2026.

Figura 6

Características del trabajo en equipo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características del trabajo en equipo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Objetivo específico 7. Determinar las características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Tabla 7

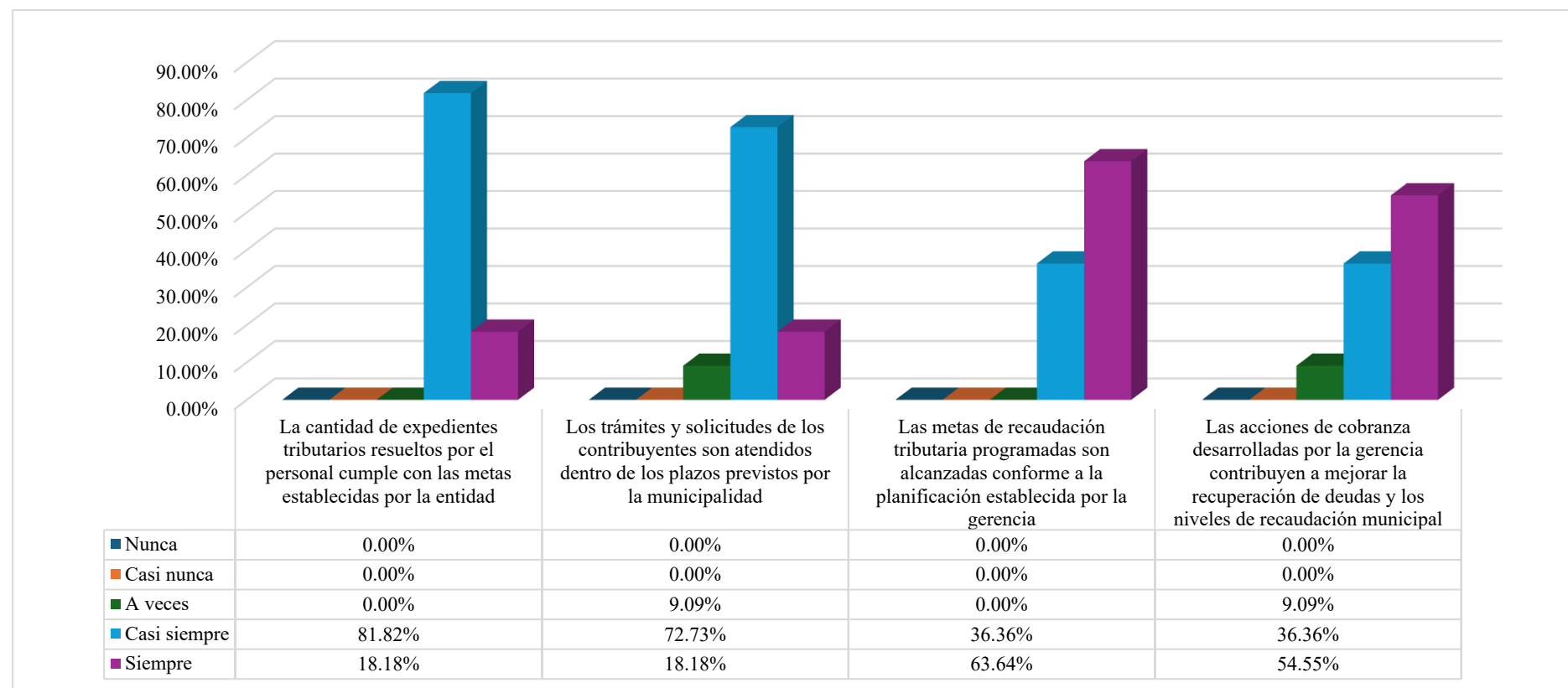
Características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Productividad laboral	N	%
La cantidad de expedientes tributarios resueltos por el personal cumple con las metas establecidas por la entidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	9	81.82
Siempre	2	18.18
Total	11	100.00
Los trámites y solicitudes de los contribuyentes son atendidos dentro de los plazos previstos por la municipalidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	9.09
Casi siempre	8	72.73
Siempre	2	18.18
Total	11	100.00
Las metas de recaudación tributaria programadas son alcanzadas conforme a la planificación establecida por la gerencia		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	36.36
Siempre	7	63.64
Total	11	100.00
Las acciones de cobranza desarrolladas por la gerencia contribuyen a mejorar la recuperación de deudas y los niveles de recaudación municipal		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	9.09
Casi siempre	4	36.36
Siempre	6	54.55
Total	11	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores la Gerencia de Rentas y administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, Provincia de Huaura, Lima, 2026.

Figura 7

Características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados acerca de las características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

Objetivo específico 8: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la Gestión administrativa para el Desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Tabla 8

Propuesta de un plan de mejora de la Gestión administrativa para el Desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Gestión administrativa	Manual de funciones	El 45.45% de los trabajadores señala que a veces el manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas	Manual de funciones desactualizado o con información poco clara.	Confusión en el desarrollo de las actividades y ejecución inadecuada de las funciones asignadas.	Actualizar y difundir periódicamente el manual de funciones de acuerdo con las necesidades de la gerencia.	Gerencia de Rentas y administración Tributaria	S/.3,000.00
			Escasa socialización y capacitación sobre el contenido del manual de funciones.	Desconocimiento de las responsabilidades y procedimientos por parte del personal.	Realizar capacitaciones e inducciones periódicas sobre el manual de funciones.		
			Limitado seguimiento al cumplimiento de las funciones establecidas en el manual.	Disminución de la eficiencia y dificultades para el logro de los objetivos institucionales.	Implementar mecanismos de supervisión y evaluación del cumplimiento de las funciones asignadas.		
		El 36.36% de los trabajadores señala que a	Falta de manual de funciones actualizado y accesible	Desconocimiento de funciones genera	Elaborar y socializar el manual de funciones actualizado		

	Asignación eficiente del personal.	veces conoce claramente las funciones, responsabilidades y actividades que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria		errores y duplicidad de tareas		Gerencia de Rentas y administración Tributaria	S/.3,000.00
			Comunicación interna poco efectiva sobre roles y responsabilidades	Confusión en la ejecución de actividades	Implementar reuniones y comunicaciones periódicas para aclarar las funciones		
			Falta de inducción y capacitación al personal referente a sus funciones	Desempeño limitado y poco eficiente	Realizar una inducción y capacitaciones periódicas sobre funciones y responsabilidades		
	Toma de decisiones oportunas	El 36.36% de los trabajadores señalan que a veces las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente	Demora en evaluación y aprobación de decisiones administrativas	Retraso en la solución de problemas que afectan la recaudación y atención al contribuyente	Establecer procedimientos ágiles para la toma de decisiones administrativas	Gerencia de Rentas y administración Tributaria	S/.1,000.00
			Exceso de trámites burocráticos y niveles de autorización	Disminución de la eficiencia y productividad	Simplificar procesos internos y reducir trámites innecesarios		
			Falta de coordinación y comunicación entre todas las áreas involucradas	Insatisfacción de los contribuyentes y retrasan el cumplimiento de las metas institucionales	Fortalecer la coordinación interáreas mediante reuniones periódicas y canales de		

					comunicación efectiva		
Desempeño laboral	Coordinación entre áreas (caja y fiscalización)	El 36.36% de los trabajadores señalan que a veces existe una adecuada coordinación entre las áreas de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria	Comunicación limitada entre las áreas de caja y fiscalización	Retrasos en ejecución de actividades y atención de contribuyentes	Implementar reuniones periódicas y canales de comunicación efectiva entre ambas áreas	Gerencia de Rentas y administración Tributaria	S/ 1,000.00
			Falta de procedimientos adecuados para intercambio de información	Duplicidad de esfuerzos y errores en procesos administrativos	Elaborar protocolos de coordinación intercambio da información entre áreas		
			Mala planificación de las actividades operativas	Disminución de eficiencia en la administración tributaria y cumplimiento de objetivos institucionales	Desarrollar planificación integrada y fortalecer trabajo en equipo mediante capacitaciones y seguimiento continuo		
	Comunicación efectiva	El 36.36% de los trabajadores señalan que a veces mantiene una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el	Falta de canales de comunicación formales entre las áreas.	Retrasos en la coordinación y ejecución de actividades.	Implementar canales de comunicación internos estandarizados entre las áreas.	Gerencia de Rentas y administración Tributaria	S/ 1,000.00
			Escasa realización de reuniones de coordinación interáreas.	Duplicidad de funciones o esfuerzos en los procesos.	Programar reuniones periódicas de coordinación para el seguimiento de		

		cumplimiento de los objetivos institucionales			objetivos institucionales.		
			Deficiente intercambio oportuno de información entre las dependencias.	Dificultad para alcanzar los objetivos institucionales de manera eficiente.	Fortalecer los mecanismos de intercambio de información mediante herramientas de comunicación interna.		
						Total	S/ 9,000.00

V. Discusión

Objetivo específico 1. Identificar las características de la planificación administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

En la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, el padrón de contribuyentes se actualiza periódicamente para mantener información precisa y vigente de los contribuyentes del distrito; el 72.73% de los trabajadores indican que casi siempre, el padrón de contribuyentes se actualiza periódicamente para mantener información precisa y vigente de los contribuyentes del distrito (Tabla 1), este resultado coincide con la investigación de Mejia (2024) titulada *Propuesta de mejora de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Cusca, Áncash, 2024*, quien obtuvo como resultado que el 75% de trabajadores indica que siempre brinda información transparente de los trámites y de manera precisa, y contrasta con lo dicho por Saavedra (2023) titulada: *El control interno en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Pallasca*, donde se obtuvo como resultados que el 52% de los trabajadores indica que no garantiza de manera teórica el correcto suministro de información y se mantienen desactualizados. Esto se fundamenta de manera teórica con lo dicho por Patiño (2024), quien indica en la revista expansión, *El Pendiente con los Contribuyentes* que la calidad de la información disponible en las bases de datos institucionales influye directamente en la toma de decisiones administrativas, planificación de actividades operarias y por ello la actualización permanente de los registros nos va a permitir contar con información confiable para fiscalización cobranza y atención al contribuyente. Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores percibe que la actualización periódica del padrón de contribuyentes es una práctica consolidada dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, lo cual contribuye a la disponibilidad de información confiable y oportuna para el desarrollo de las funciones institucionales. En tal sentido, la tenencia de registros permanentemente actualizados fortalece la eficiencia de los procesos de fiscalización, recaudación y atención al contribuyente, a la vez que contribuye a una adecuada toma de decisiones y a una gestión tributaria más transparente y eficaz.

La gerencia realiza proyecciones de ingresos tributarios considerando información histórica y la situación actual de la recaudación municipal; el 63.64%

de los trabajadores indican que siempre, se realiza proyecciones de ingresos tributarios considerando información histórica y la situación actual de la recaudación municipal (Tabla 1), esto se fundamenta teóricamente por lo dicho por Alcívar (2024) quien indica en su artículo Matemática, *Proyección de ingresos tributarios a través de modelos de series temporales*, que la proyección de ingresos tributarios es un proceso mediante el cual las entidades públicas estiman los recursos que esperan recaudar en un periodo determinado y toman como referencia información histórica tendencias económicas y comportamiento de todos los contribuyentes esto les va a permitir planificar adecuadamente las actividades institucionales y garantizar la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de objetivos. Estos resultados muestran que más de la mitad de los trabajadores percibe que la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria permanentemente desarrolla proyecciones de ingresos tributarios, basadas en información técnica y actualizada, lo que fortalece la planificación financiera y la gestión de los recursos municipales. A este respecto, es fundamental seguir haciendo uso de la información histórica y el análisis de la situación actual de la recaudación para la elaboración de proyecciones cada vez más precisas, posibilitando una mejor toma de decisiones y el cumplimiento eficiente de las metas institucionales.

Se implementan estrategias de recaudación tributaria, como campañas de sensibilización o incentivos de pago, para incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias; el 63.64% de los trabajadores indican que siempre, se implementan estrategias de recaudación tributaria, como campañas de sensibilización o incentivos de pago, para incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias (Tabla 1), este resultado se fundamenta con lo dicho por Urbina y Heredia (2023) quien indica en una revisión literaria Cofin Habana, *Recaudación tributaria municipal en épocas de pandemia*, las estrategias de recaudación comprenden el conjunto de acciones y procedimientos implementados por entidades con finalidad de incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, esto busca optimizar los niveles de recaudación mediante actividades de orientación fiscalización y cobranza. Estos resultados muestran que la mayoría de los trabajadores perciben que la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria aplica permanentemente estrategias orientadas a fortalecer la cultura tributaria y promover el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales. En tal sentido, la implementación de campañas de sensibilización, incentivos de pago y acciones de orientación, contribuye a mejorar los niveles de

recaudación, fortalecer la relación entre la municipalidad y los contribuyentes, y propiciar una gestión tributaria más eficiente y sostenible.

Objetivo específico 2. Definir las características de la organización administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

El manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas; el 45.45% de los trabajadores indican que casi siempre, el manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas (Tabla 2), este resultado se fundamenta con lo dicho por Caballero (2025) quien en su *Revista De Derecho Público: Teoría Y método* de nombre Lección 8. Teoría general de la organización administrativa que sostiene que una adecuada asignación del personal implica distribuir las responsabilidades y funciones de acuerdo con las capacidades de cada colaborador, esto permite optimizar el uso de recursos humanos y reducir deficiencias en la ejecución de algunas tareas, además fortalece el trabajo en equipo y promueve un ambiente laboral mucho más organizado y eficiente. Estos resultados evidencian que la mayor parte de los trabajadores percibe que el manual de funciones es una herramienta que orienta el desarrollo de sus actividades y facilita el cumplimiento de las tareas asignadas, sin embargo, todavía existe margen para fortalecer su aplicación de manera uniforme en toda la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria. En este sentido, es importante mantener actualizado el manual de funciones, difundir su contenido entre el personal y promover su adecuada utilización, con el fin de mejorar la organización del trabajo, optimizar el desempeño de los colaboradores y contribuir al logro eficiente de los objetivos institucionales.

El personal conoce claramente las funciones, responsabilidades y actividades que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria; el 45.45% de los trabajadores indican que a veces, el personal conoce claramente las funciones, responsabilidades y actividades que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria (Tabla 2), este resultado contrasta con la investigación realizada por Balanzátegui y Chávez (2022), en su tesis: *La Gestión Administrativa y su incidencia en el Desarrollo Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón*

Cumandá quien obtuvo como resultado que el 72% de los trabajadores indica que están muy de acuerdo con que su desempeño forma parte de un crecimiento sostenible en el ejercicio de sus funciones. Esto se fundamenta con lo dicho por Patiño (2024) quien indica en la revista expansión, *El Pendiente con los Contribuyentes* que señala que el manual de funciones constituye una herramienta fundamental para la gestión del talento humano, ya que establece deberes y responsabilidades asociadas a cada cargo, además de facilitar procesos de inducción, capacitación y evaluación del desempeño de los colaboradores, promueve una adecuada coordinación entre las diferentes áreas de la organización y mejora de la comunicación interna. Estos resultados evidencian que un importante número de trabajadores considera que en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria no siempre existe un claro conocimiento de las funciones y responsabilidades lo cual podría dificultar el desarrollo eficiente de las actividades y la coordinación entre el personal. En este sentido, se hace necesario fortalecer la difusión y actualización del manual de funciones y poner en marcha acciones de inducción y capacitación continua que les permitan desempeñar sus labores de una manera más clara, responsable y eficiente, contribuyendo así al logro de los objetivos institucionales.

Objetivo específico 3. Describir las características de la dirección administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

El jefe inmediato demuestra liderazgo al orientar, supervisar y motivar al personal para el logro de los objetivos del área; el 36.36% de los trabajadores indican que siempre, el jefe inmediato demuestra liderazgo al orientar, supervisar y motivar al personal para el logro de los objetivos del área (Tabla 3), este resultado se fundamenta con lo dicho por Sánchez (2022) en su Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina *La cultura tributaria y recaudación tributaria municipal distrital de Olmos al 2021* que sostiene que la dirección administrativa comprende el proceso de influir en las personas para que puedan desempeñar sus funciones de manera comprometida y orientada a resultados, eso implica la aplicación de estrategias de liderazgo supervisión y motivación que favorecen un adecuado desempeño laboral, además esto va a fortalecer el trabajo en equipo y la mejora de las relaciones interpersonales dentro de la organización. Estos resultados muestran que muchos trabajadores creen que su jefe directo lidera bien al guiar, controlar y motivar al equipo para alcanzar las metas del área. Sin embargo, dado que solo un tercio de los encuestados opina así, es importante seguir mejorando las

habilidades de liderazgo y comunicación de los jefes de área. Esto puede lograrse mediante una supervisión más cercana, motivación constante y apoyo efectivo, lo que ayudará a mejorar el desempeño del personal y a cumplir con las metas institucionales.

La comunicación entre los responsables del área y los trabajadores permite transmitir oportunamente instrucciones, cambios y disposiciones relacionadas con las actividades tributarias; el 54.55% de los trabajadores indican que casi siempre, la comunicación entre los responsables del área y los trabajadores permite transmitir oportunamente instrucciones, cambios y disposiciones relacionadas con las actividades tributarias (Tabla 3), este resultado coincide con la investigación realizada por Espino (2025) titulada: *La motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Andrés Bello Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2025*, quien obtuvo como resultado que el 46% trabajadores indica que casi siempre considera que la comunicación es tan importante y por eso fomentan que se aplique correctamente entre las demás áreas y trabajadores, y contrasta con la investigación de Mejia (2024) titulada: *Propuesta de mejora de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Cusca, Áncash, 2024*, quien obtuvo como resultado que el 65% de los trabajadores indican que a veces emplean la comunicación asertiva entre todas las áreas y trabajadores. Lo que se fundamenta con lo expuesto en la investigación de Motta et. al. (2023) en la Revista de sanidad militar *La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual* donde indica que la comunicación efectiva constituye un proceso fundamental en el cual se intercambia información de manera clara precisa y oportuna entre los miembros de una organización, y su adecuada aplicación permite que las instrucciones, objetivos y responsabilidades se han comprendidos correctamente por colaboradores, además favorece la coordinación de actividades y reduce la posibilidad de errores o malentendidos. Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores cree que la comunicación interna permite enviar la información sobre las actividades tributarias a tiempo. Sin embargo, todavía hay cosas que se pueden mejorar para que este proceso funcione bien en toda la organización. Es importante hacer que los canales de comunicación sean más fuertes, que los jefes de área y el personal se comuniquen de manera más fluida, y que las instrucciones y cambios se comuniquen de manera clara y a tiempo. De esta manera, se puede lograr una mayor coordinación, eficiencia y cumplimiento de los objetivos de la institución.

Las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente; el 36.36% de los trabajadores indican que a veces, las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente (Tabla 3), este resultado se fundamenta con lo dicho por Álvarez (2023) en su revista *El labrador, Influencia de la dirección administrativa sobre el compromiso y clima organizacional de los recursos humanos* quien indica que la dirección administrativa es la función de la gestión encargada de orientar, coordinar y motivar a los miembros de una organización para el cumplimiento de objetivos institucionales, a través de esto los directivos ejercen su liderazgo, toma de decisiones y promueven una comunicación efectiva, además permite guiar las acciones del personal hacia el logro de metas establecidas. Los resultados muestran que muchos trabajadores piensan que las decisiones administrativas no se toman a tiempo para resolver los problemas que surgen en el trabajo de recaudación y atención al contribuyente. Por lo tanto, es importante mejorar los procesos de dirección y toma de decisiones. De esta manera, se puede lograr una gestión más rápida, coordinada y enfocada en resolver problemas de inmediato. Esto ayudará a mejorar la eficiencia del trabajo tributario y la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes.

Objetivo específico 4. Determinar las características del control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

La gerencia realiza seguimiento periódico a los contribuyentes con deudas tributarias para promover la recuperación de la morosidad existente; el 54.55% de los trabajadores indican que siempre, la gerencia realiza seguimiento periódico a los contribuyentes con deudas tributarias para promover la recuperación de la morosidad existente (Tabla 4), este resultado se fundamenta con lo dicho por Suaquita (2025) *Morosidad tributaria y su relación con el pago tardío del impuesto predial en la urbanización colonia moheña de Juliaca*, quien explica que el seguimiento de la morosidad tributaria es el conjunto de direcciones orientadas que nos va a permitir identificar registrar y monitorear las obligaciones tributarias pendientes por parte de los contribuyentes, y esto va a permitir a que las entidades puedan conocer el comportamiento de la cartera de deuda y establecer mecanismos que favorezcan una recaudación eficiente.

Estos resultados muestran que muchos trabajadores saben que la gerencia vigila constantemente a las personas con deudas tributarias. Esto es algo positivo que ayuda a mejorar la forma en que se recauda el dinero. Es importante seguir haciendo esto y encontrar formas de hacerlo mejor, para que se puedan recuperar más fácilmente los pagos atrasados y administrar de manera más eficiente los impuestos que deben pagar los contribuyentes. De esta manera, se pueden aumentar los ingresos del municipio y asegurarse de que las personas cumplan con sus obligaciones.

Los registros de pagos efectuados por los contribuyentes son revisados y verificados para asegurar la exactitud de la información tributaria; el 72.72% de los trabajadores indican que siempre, los registros de pagos efectuados por los contribuyentes son revisados y verificados para asegurar la exactitud de la información tributaria (Tabla 4), este resultado se fundamenta con lo dicho por Parrales y Flores (2023) en su revista científica *FIPCAEC, Indicadores financieros y su influencia en la toma de decisiones del Supermercado Open 24 & 7, Portoviejo. Manabí*, quienes sostienen que el control administrativo es un proceso continuo de seguimiento medición y análisis de resultados, en el cual se compara el desempeño real con los estándares definidos, eso favorece la detección oportuna de errores fortalece la eficiencia operativa y va a proporcionar información relevante para la mejora de los procesos. Estos resultados muestran que la mayoría de los trabajadores cree que hay un buen control sobre la revisión y verificación de los registros de pagos de los contribuyentes. Esto ayuda a asegurar que la información tributaria sea confiable. Es importante seguir manteniendo y mejorando estos mecanismos de control. Esto se puede lograr mediante revisiones regulares y procedimientos estándar que reduzcan errores, garanticen transparencia en los registros y promuevan una gestión tributaria más eficiente y segura.

Se ejecutan auditorías o revisiones internas sobre los ingresos municipales para garantizar el adecuado control de los recursos recaudados; el 63.63% de los trabajadores indican que casi siempre, se ejecutan auditorías o revisiones internas sobre los ingresos municipales para garantizar el adecuado control de los recursos recaudados (Tabla 4), este resultado se fundamenta con lo dicho por Sánchez (2022) en su Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina *La cultura tributaria y recaudación tributaria municipal distrital de Olmos al 2021* quien indica que la auditoría de los ingresos municipales comprende el examen sistemático de recursos económicos percibidos por la entidad local, y su propósito es verificar su correcta recaudación registro y administración

esto nos va a permitir determinar el grado de cumplimiento de las disposiciones normativas y hoy va a asegurar la integridad de información financiera relacionada con los ingresos municipales. Los resultados indican que, aunque la mayoría de los trabajadores piensa que las auditorías o revisiones internas se realizan con frecuencia, todavía hay oportunidades para mejorar estos controles. Es fundamental realizar auditorías internas de manera regular, verificar que se cumplan los procedimientos de supervisión y evaluar constantemente los ingresos municipales. El objetivo principal es ser transparentes, utilizar adecuadamente los recursos y administrar las finanzas de manera más eficiente.

Objetivo específico 5. Describir las características de la servicio de calidad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Durante la atención al contribuyente, el personal brinda un trato respetuoso, oportuno y orientado a resolver sus consultas o necesidades tributarias; el 63.64% de los trabajadores indican que siempre, durante la atención al contribuyente, el personal brinda un trato respetuoso, oportuno y orientado a resolver sus consultas o necesidades tributarias (Tabla 5), este resultado se fundamenta con lo dicho por Calle et. al. (2024) en su revista *gestión de las personas y tecnología* Modelos de evaluación del desempeño laboral: Una revisión sistemática de literatura quien sustenta que el servicio de calidad hace referencia el grado en que una organización logra satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la prestación eficiente y oportuna de sus servicios esto no solamente implica el cumplimiento de Procedimientos establecidos sino también de la capacidad de brindar una atención que genere confianza y satisfacción en quien recibe el servicio. Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores cree que se trata a los contribuyentes con respeto. También piensan que se les atiende a tiempo y se les da la orientación necesaria para resolver sus dudas y necesidades relacionadas con los impuestos. Es muy importante mantener y mejorar la atención al usuario. Para esto, es clave que los empleados reciban capacitación constante. Así podrán desarrollar habilidades para brindar una atención efectiva, amable y de alta calidad.

La información proporcionada a los contribuyentes sobre trámites, obligaciones y procedimientos tributarios es clara, precisa y confiable; el 54.55% de los trabajadores indican que siempre, la información proporcionada a los contribuyentes

sobre trámites, obligaciones y procedimientos tributarios es clara, precisa y confiable (Tabla 5), este resultado se fundamenta con lo dicho por Santander y Lara (2023) que en su artículo, *Journal of Economic and Social Science Research* El liderazgo en el ámbito organizacional dentro del contexto humano, quienes indican que la atención al contribuyente comprende el conjunto de acciones desarrolladas por el personal de una entidad pública con el propósito de poder orientar informar y asistir a los ciudadanos en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y una atención adecuada se caracteriza por brindar una información clara, precisa y oportuna la cual va a permitir resolver las consultas y necesidades de los contribuyentes. Estos resultados muestran que la mayoría de los trabajadores cree que la información dada a los contribuyentes es clara, precisa y fiable. Esto ayuda a que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias de manera correcta. Es importante mantener estos altos estándares de calidad. Para lograrlo, se debe actualizar constantemente al personal y estandarizar los procesos de orientación. Así, se garantiza una comunicación efectiva, se reducen errores en los trámites y se aumenta la confianza de los contribuyentes en la gestión municipal.

La emisión de documentos tributarios se realiza correctamente y de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la municipalidad; el 72.73% de los trabajadores indican que siempre, la emisión de documentos tributarios se realiza correctamente y de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la municipalidad (Tabla 5), este resultado se fundamenta con lo dicho por Alcívar (2024) en su revista Matemática, *Proyección de ingresos tributarios a través de modelos de series temporales*, quien sostiene que la calidad en la gestión documental influye directamente a la eficiencia del servicio brindado por entidades públicas, en dicho sentido la emisión adecuada de documentos tributarios contribuye a reducir errores administrativos y facilita el acceso a información confiable y va a fortalecer transparencia de los procesos institucionales. Estos resultados muestran que la mayoría de los trabajadores cree que los documentos tributarios se emiten como corresponde. Esto significa que la gestión documental está bien organizada y controlada. Es importante seguir mejorando estos procedimientos. Para lograrlo, debemos actualizar constantemente las normas, capacitar al personal y supervisar los procesos. De esta manera, podemos asegurarnos de que la documentación sea precisa, la institución sea transparente y los contribuyentes reciban un buen servicio.

Objetivo específico 6. Identificar las características del trabajo en equipo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Existe una adecuada coordinación entre las áreas de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria; el 36.36% de los trabajadores indican que a veces, existe una adecuada coordinación entre las áreas de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria (Tabla 6), este resultado se fundamenta con lo dicho por Pérez, et. al. (2022) *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio, quienes indican que la coordinación entre áreas consiste en el proceso mediante el cual diferentes unidades de una organización van intercambiando información recursos y esfuerzos para alcanzar objetivos conjuntos esto permite mejorar la eficiencia de los procesos institucionales y reducir errores de falta de comunicación. Estos resultados muestran que las áreas de caja y fiscalización no trabajan juntas de manera regular. Esto puede afectar la eficiencia de las actividades relacionadas con la administración de impuestos. Es necesario mejorar la coordinación entre estas áreas. Esto se puede lograr con una comunicación más clara y constante, intercambio de información de manera oportuna y trabajo en equipo. El objetivo es mejorar los procesos de impuestos, reducir errores y mejorar la eficiencia en la gestión municipal.

El personal mantiene una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales; el 36.36% de los trabajadores indican que a veces, el personal mantiene una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales (Tabla 6), este resultado se fundamenta con lo dicho por Tello, García y Valencia (2022) en su revista científica *Ciencia digital*, Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario, quienes indican que la comunicación efectiva es el proceso en el cual la información se transmite de manera clara precisa y oportuna entre los integrantes de una organización, lo cual permite que los mensajes sean comprendidos correctamente y contribuyen al logro de objetivos institucionales, porque una comunicación adecuada favorece la coordinación de actividades y reduce la posibilidad de errores en el desarrollo de sus funciones. Estos resultados muestran que las áreas no se comunican de manera constante. Esto puede causar problemas para coordinar y cumplir

con las actividades. Es importante mejorar la comunicación interna. Se deben crear espacios para coordinar y mecanismos para compartir información de manera oportuna. El objetivo es mejorar la colaboración, hacer más eficientes los procesos administrativos y alcanzar las metas municipales de manera efectiva.

Los problemas o inconvenientes relacionados con la gestión tributaria son analizados y solucionados mediante el trabajo conjunto del personal involucrado; el 45.45% de los trabajadores indican que siempre, los problemas o inconvenientes relacionados con la gestión tributaria son analizados y solucionados mediante el trabajo conjunto del personal involucrado (Tabla 6), este resultado se fundamenta con lo dicho por Patiño (2024) quien indica en la revista expansión, *El Pendiente con los Contribuyentes*, que la solución colaborativa de problemas fortalece el desempeño de los equipos de trabajo debido a que promueve la participación en el intercambio de ideas y la toma de decisiones consensuadas, además esto va a permitir aprovechar las capacidades de diferentes integrantes de organización para responder de manera eficiente a los desafíos operativos que se puedan presentar. Los resultados muestran que muchos trabajadores reconocen que hay prácticas colaborativas para analizar y resolver problemas relacionados con la gestión tributaria. Esto ayuda a encontrar soluciones juntos y mejora la capacidad de respuesta de la institución. Es importante seguir trabajando en equipo, creando espacios para coordinar y participar activamente, y usar estrategias para resolver problemas juntos. De esta manera, se puede lograr una gestión tributaria más eficiente y mejor organizada.

Objetivo específico 7. Determinar las características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

La cantidad de expedientes tributarios resueltos por el personal cumple con las metas establecidas por la entidad, el 81.82% de los trabajadores indican que casi siempre, la cantidad de expedientes tributarios resueltos por el personal cumple con las metas establecidas por la entidad (Tabla 7), este resultado se fundamenta con lo dicho por Váquer (2025) en su revista *Derecho Público: Teoría y método*, Lección 18. Planificación administrativa, quien indica que la cantidad de expedientes resueltos sirve para medir el cumplimiento de actividades asignas a trabajadores dentro de una organización, esto va a permitir evaluar la capacidad operativa al personal para atender y concluir los

procedimientos administrativos dentro de los plazos establecidos. Estos resultados muestran que la mayoría de los trabajadores cree que se están cumpliendo las metas para resolver los expedientes tributarios. Esto indica que el personal a cargo está funcionando bien. Es crucial mantener y mejorar los sistemas para seguir y evaluar el desempeño. De esta manera, se puede asegurar que las tareas estén bien distribuidas y que los procesos administrativos sean más eficientes. El objetivo es atender los expedientes a tiempo y mejorar constantemente la eficiencia en la gestión tributaria.

Los trámites y solicitudes de los contribuyentes son atendidos dentro de los plazos previstos por la municipalidad; el 72.73% de los trabajadores indican que casi siempre, los trámites y solicitudes de los contribuyentes son atendidos dentro de los plazos previstos por la municipalidad (Tabla 7), estos resultados coinciden con la investigación de Espino (2025) titulada *La motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2025* donde el 62.70% indica que casi siempre organiza y prioriza sus actividades de manera eficiente para cumplir con sus responsabilidades. Por otro lado, contrasta con la investigación realizada por Mejia (2024) titulada: *Propuesta de mejora de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Cusca, Áncash, 2024*, donde se obtuvo como resultado que el 75% de trabajadores indica que siempre brinda información transparente de los trámites que requieren los usuarios. Esto se fundamenta por lo dicho por Urbina y Heredia (2023) quienes indican que la rapidez en atención se refiere a la capacidad de una organización para brindar respuestas y soluciones a los usuarios en tiempos razonables y acorde con procedimientos establecidos eso constituye un elemento importante de la eficiencia operativa ya que va a influir directamente en la satisfacción de los usuarios y la percepción de la calidad del servicio recibido. Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores piensa que los trámites y solicitudes de los contribuyentes se atienden a tiempo. Sin embargo, todavía hay cosas que se pueden mejorar para dar una atención más rápida y eficiente. Para lograrlo, hay que mejorar los procesos administrativos. También es importante organizar mejor las actividades y controlar más de cerca los plazos de atención. De esta forma, se pueden disminuir los retrasos, aumentar la satisfacción de los contribuyentes y brindar una gestión tributaria que se enfoca en dar un servicio de calidad.

Las metas de recaudación tributaria programadas son alcanzadas conforme a la planificación establecida por la gerencia; el 63.64% de los trabajadores indican

que siempre, las metas de recaudación tributaria programadas son alcanzadas conforme a la planificación establecida por la gerencia (Tabla 7), este resultado se fundamenta con lo dicho por Álvarez (2023) en su revista *El Labrador*, Influencia de la dirección administrativa sobre el compromiso y clima organizacional de los recursos humanos, quien indica que el cumplimiento de métodos de corrupción es un indicador que permite evaluar el nivel del logro de objetivos financieros establecidos por la organización por un periodo determinado eso refleja la efectividad de acciones implementadas para tener los ingresos proyectados y garantizar la disponibilidad de recursos para el funcionamiento institucional. Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores cree que la entidad cumple con las metas de recaudación de impuestos previstas. Esto significa que la planificación y la ejecución de acciones para obtener ingresos municipales son adecuadas. Es importante seguir mejorando. Para lograr esto, hay que vigilar constantemente los objetivos y mejorar los procesos tributarios. También se deben tomar medidas para que los contribuyentes paguen sus impuestos. De esta forma, se logrará que la gestión financiera municipal sea más eficiente.

Las acciones de cobranza desarrolladas por la gerencia contribuyen a mejorar la recuperación de deudas y los niveles de recaudación municipal; el 54.55% de los trabajadores indican que siempre, las acciones de cobranza desarrolladas por la gerencia contribuyen a mejorar la recuperación de deudas y los niveles de recaudación municipal (Tabla 7), este resultado se fundamenta con lo dicho por Santander y Lara (2023) que en su artículo, *Journal of Economic and Social Science Research* El liderazgo en el ámbito organizacional dentro del contexto humano señalan que la gestión eficiente de cobranzas contribuye al fortalecimiento de la capacidad financiera de las organizaciones reducir los niveles de morosidad y mejorar el flujo de ingresos además destacan que la aplicación de Procedimientos adecuados y monetarios permanente de los cuentas por cobrar favorecen en lograr objetivos. Estos resultados muestran que la mayoría de los trabajadores cree que las acciones de cobranza de la gerencia ayudan a recuperar deudas tributarias y aumentan la recaudación municipal. Es importante seguir mejorando las estrategias de cobranza. Para ello, se debe hacer un seguimiento constante a los contribuyentes y aplicar mecanismos eficientes para recuperar deudas. También se debe mejorar los procedimientos internos para reducir la morosidad. De esta manera, se podrá tener más recursos disponibles para cumplir con las funciones institucionales.

Con respecto al objetivo específico 8: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Plan de mejora

1. Datos generales

Razón Social: Municipalidad Provincial de Végueta

Gerencia de Rentas y Administración Tributaria

2. Misión

Somos una institución pública comprometida con el desarrollo integral de la provincia de Végueta, promoviendo una gestión municipal eficiente, transparente y participativa, mediante la articulación de esfuerzos con las entidades públicas, privadas y la sociedad civil. Impulsamos políticas, programas y proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de la población, fortalecer el desarrollo económico, social, ambiental y territorial, garantizando la prestación oportuna de servicios públicos de calidad, en concordancia con la normativa vigente, los planes de desarrollo local y las políticas nacionales y regionales.

3. Visión

La provincia de Végueta es un territorio con desarrollo sostenible, competitivo e inclusivo, donde la gestión municipal promueve el bienestar de la población mediante la prestación eficiente de servicios públicos, el fortalecimiento de la participación ciudadana, la conservación del medio ambiente, el impulso de las actividades productivas, el desarrollo urbano y rural ordenado, y la revalorización de su patrimonio histórico, cultural y turístico, incorporando la innovación y la modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de vida de todos sus habitantes.

4. Objetivos organizacionales

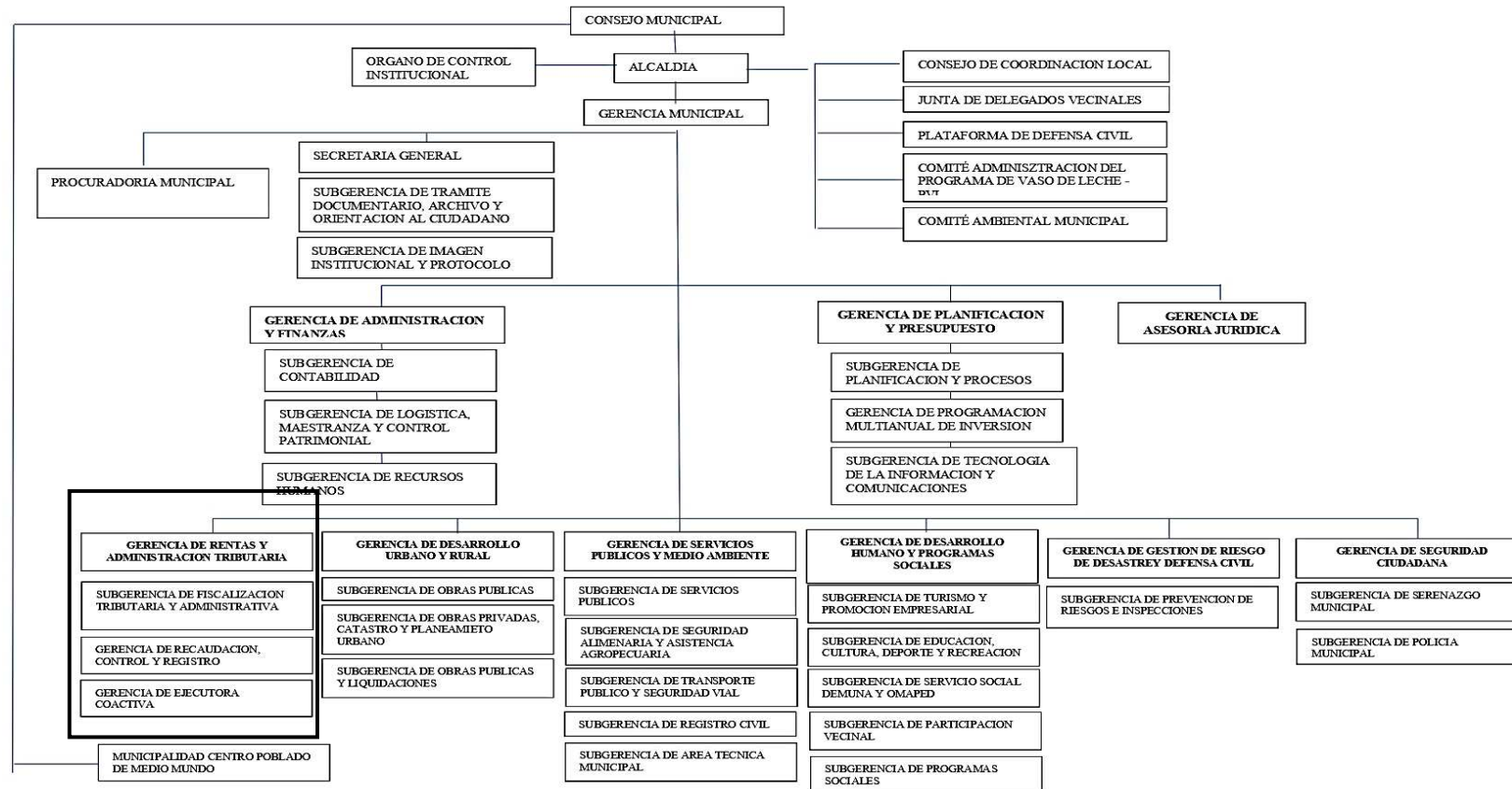
- Fortalecer la gestión institucional, promoviendo una administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados, en beneficio de la población de la provincia de Végueta.

- Mejorar la calidad de los servicios públicos municipales, garantizando una atención oportuna, accesible y de calidad, que contribuya al bienestar y satisfacción de los ciudadanos.
- Impulsar el desarrollo sostenible del territorio, mediante la ejecución de proyectos de inversión, el ordenamiento territorial, la protección del medio ambiente y el fortalecimiento de las actividades económicas, sociales y culturales de la provincia.

5. Servicios

La Municipalidad Provincial de Végueta brinda servicios públicos municipales orientados a satisfacer las necesidades de la población, garantizando una gestión eficiente, transparente y conforme a la normativa vigente. Asimismo, promueve, coordina y articula acciones con las entidades públicas, privadas y la sociedad civil para impulsar el desarrollo económico, social, ambiental y territorial de la provincia, mediante la ejecución de programas, proyectos y actividades que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, fortaleciendo la participación ciudadana y el desarrollo sostenible del territorio.

6. Organigrama de la institución



Nota. Organigrama de la de la Municipalidad Distrital de Végueta.

6.1. Descripción de las funciones

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Gerencia de Rentas y Administración Tributaria
Nivel académico	Título profesional en Contabilidad, Administración, Economía, Derecho o carreras afines. Deseable estudios de especialización o diplomados en Gestión Pública, Administración Tributaria, Tributación Municipal o Finanzas Públicas.
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 3 a 5 años en el sector público o privado en áreas relacionadas con administración tributaria, rentas, recaudación o finanzas. Experiencia en cargos de coordinación, jefatura o gerencia, preferentemente en gobiernos locales. Experiencia en gestión de cobranza, fiscalización tributaria y atención al contribuyente.
Conocimientos Necesarios	Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N.º 27972). Texto Único Ordenado del Código Tributario. Tributación municipal (Impuesto Predial, Impuesto al Patrimonio Vehicular, Alcabala, arbitrios municipales, entre otros). Sistemas de administración pública y gestión municipal. Planeamiento, presupuesto y recaudación tributaria. Manejo de herramientas informáticas (Microsoft Office y sistemas de administración tributaria).
Habilidades y destrezas	Liderazgo y capacidad de dirección. Planificación y organización. Análisis y solución de problemas. Comunicación efectiva y negociación. Trabajo en equipo. Orientación a resultados. Toma de decisiones. Ética, responsabilidad y transparencia.
Funciones	✓ Planificar, dirigir y supervisar la administración de los tributos municipales. ✓ Formular estrategias para incrementar la recaudación tributaria.

	✓ Supervisar los procesos de fiscalización, cobranza ordinaria y coactiva, de acuerdo con la normativa vigente. ✓ Proponer políticas y procedimientos para mejorar la gestión tributaria municipal. ✓ Coordinar la actualización del registro de contribuyentes y la base de datos catastral cuando corresponda. ✓ Supervisar la emisión de valores tributarios y la atención de los procedimientos administrativos relacionados con los tributos municipales. ✓ Elaborar informes técnicos y estadísticos sobre la recaudación y gestión tributaria.
Nombre del puesto	Subgerencia de Fiscalización Tributaria y Administrativa
Nivel académico	Título profesional en Derecho, Contabilidad, Administración, Economía o carreras afines. Deseable especialización en Gestión Pública, Derecho Administrativo, Derecho Tributario o Fiscalización Municipal. Capacitación en procedimientos administrativos y normativa municipal.
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 2 a 4 años en labores de fiscalización tributaria, administrativa o control municipal. Experiencia en el sector público, preferentemente en gobiernos locales. Experiencia en supervisión de procedimientos sancionadores y fiscalización de obligaciones tributarias.
Conocimientos Necesarios	Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N.º 27972). Texto Único Ordenado del Código Tributario. Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N.º 27444). Normativa sobre fiscalización tributaria y administrativa. Régimen de infracciones y sanciones municipales. Técnicas de inspección, fiscalización y elaboración de informes. Manejo de Microsoft Office y sistemas de gestión municipal.
Habilidades y destrezas	Capacidad de análisis e investigación. Liderazgo y supervisión de equipos.

	Comunicación efectiva. Organización y planificación. Resolución de conflictos. Trabajo bajo presión. Ética, imparcialidad y responsabilidad. Toma de decisiones.
Funciones	✓ Planificar, dirigir y supervisar las acciones de fiscalización tributaria y administrativa en el ámbito municipal. ✓ Verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de las normas municipales por parte de los contribuyentes y administrados. ✓ Coordinar y ejecutar operativos de fiscalización e inspección. ✓ Supervisar la elaboración de actas, informes técnicos y demás documentos derivados de las acciones de fiscalización. ✓ Proponer el inicio de procedimientos administrativos sancionadores cuando corresponda. ✓ Coordinar con las demás unidades orgánicas para fortalecer las acciones de control y fiscalización. ✓ Elaborar reportes e indicadores sobre los resultados de las acciones de fiscalización. ✓ Promover acciones orientadas a reducir la evasión y el incumplimiento de las obligaciones tributarias. ✓ Velar por el cumplimiento de la normativa vigente y de los procedimientos institucionales. ✓ Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, conforme a la normativa vigente.
Nombre del puesto	Subgerencia de recaudación, control y registro
Nivel académico	Título profesional en Contabilidad, Administración, Economía, Derecho o carreras afines. Deseable especialización en Gestión Pública, Administración Tributaria, Finanzas Públicas o Tributación Municipal. Capacitación en recaudación tributaria y gestión municipal.
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 2 a 4 años en áreas de recaudación, administración tributaria, control de ingresos o registro de contribuyentes.

	Experiencia en el sector público, preferentemente en gobiernos locales. Experiencia en manejo de sistemas de recaudación y atención al contribuyente.
Conocimientos Necesarios	Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N.º 27972). Texto Único Ordenado del Código Tributario. Tributación municipal (Impuesto Predial, arbitrios municipales, Impuesto de Alcabala, Impuesto al Patrimonio Vehicular y demás tributos municipales). Procedimientos de recaudación y control tributario. Gestión del registro de contribuyentes y bases de datos. Manejo de Microsoft Office y sistemas de administración tributaria.
Habilidades y destrezas	Organización y planificación. Capacidad de análisis. Atención y orientación al contribuyente. Trabajo en equipo. Comunicación efectiva. Responsabilidad y ética profesional. Orientación a resultados. Capacidad para resolver problemas.
Funciones	✓ Planificar, dirigir y supervisar las actividades de recaudación de los tributos municipales. ✓ Administrar y mantener actualizado el registro de contribuyentes y la información tributaria. ✓ Controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y efectuar el seguimiento de la recaudación. ✓ Supervisar la emisión de liquidaciones, estados de cuenta y demás documentos tributarios. ✓ Proponer estrategias para mejorar los niveles de recaudación y reducir la morosidad. ✓ Elaborar informes estadísticos sobre la recaudación, el control y el registro tributario. ✓ Coordinar con las áreas de fiscalización, cobranza y demás unidades orgánicas para optimizar la gestión tributaria.
Nombre del puesto	Subgerencia de ejecutoría coactiva
Nivel académico	Título profesional en Derecho. Colegiatura y habilitación profesional vigente.

	Deseable especialización en Derecho Administrativo, Derecho Tributario, Gestión Pública o Procedimiento de Ejecución Coactiva.
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 3 a 5 años en el sector público, desempeñando funciones relacionadas con la ejecución coactiva, cobranza de obligaciones tributarias o procedimientos administrativos. Experiencia en gobiernos locales o entidades públicas con facultades de cobranza coactiva. Experiencia en la conducción de procedimientos de ejecución coactiva.
Conocimientos Necesarios	Ley N.º 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva y su Reglamento. Texto Único Ordenado del Código Tributario. Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N.º 27972). Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N.º 27444). Normativa sobre cobranza de obligaciones tributarias y no tributarias. Manejo de Microsoft Office y sistemas de gestión municipal.
Habilidades y destrezas	Liderazgo y capacidad de decisión. Análisis jurídico. Organización y planificación. Comunicación efectiva. Negociación y manejo de conflictos. Ética, imparcialidad y confidencialidad. Trabajo bajo presión. Orientación a resultados.
Funciones	✓ Dirigir y supervisar el procedimiento de ejecución coactiva para el cobro de obligaciones tributarias y no tributarias conforme a la normativa vigente. ✓ Emitir y ejecutar las resoluciones y demás actos administrativos propios del procedimiento de ejecución coactiva. ✓ Disponer medidas cautelares y de ejecución, de acuerdo con las facultades establecidas en la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva. ✓ Supervisar las acciones del Auxiliar Coactivo y del personal a su cargo. ✓ Coordinar con la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria y las demás unidades orgánicas para la recuperación de las deudas municipales.

	✓ Elaborar informes sobre el estado de los procedimientos de cobranza coactiva y los resultados obtenidos. ✓ Velar por el cumplimiento de los plazos, procedimientos y garantías del debido procedimiento. ✓ Custodiar y administrar los expedientes de ejecución coactiva. ✓ Proponer mejoras en los procedimientos de cobranza para incrementar la recuperación de la deuda municipal.
--	---

7. Diagnóstico general

MATRIZ FODA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Implementación de plataformas digitales para el pago de tributos y atención virtual al contribuyente. Actualización del catastro y de la base de datos de contribuyentes para ampliar la recaudación. Programas de incentivos y modernización promovidos por el Gobierno Nacional. Crecimiento urbano y económico del distrito, que incrementa la base tributaria. Campañas de educación y cultura tributaria para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones.	Incremento de la morosidad debido a factores económicos que afectan la capacidad de pago de los contribuyentes. Cambios en la legislación tributaria o municipal que impacten los ingresos propios. Resistencia de los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones tributarias. Procesos judiciales o administrativos que retrasen la cobranza de las deudas. Desastres naturales, emergencias sanitarias o crisis económicas que reduzcan la recaudación municipal.
FORTALEZAS	Estrategias FO	Estrategias FA
Personal con experiencia en administración y recaudación de tributos municipales. Marco normativo que otorga facultades para la administración, fiscalización y cobranza de los tributos. Disponibilidad de un padrón o registro de contribuyentes para la gestión tributaria. Coordinación con las subgerencias de Fiscalización Tributaria, Recaudación y Ejecutoría Coactiva para optimizar la gestión de ingresos. Generación de recursos propios que fortalecen la autonomía financiera de la municipalidad.	➤ Implementar plataformas digitales de recaudación aprovechando la experiencia del personal en administración tributaria. (F1–O1) ➤ Fortalecer el registro de contribuyentes mediante la actualización del padrón tributario. (F3–O2)	➤ Fortalecer las acciones de cobranza para reducir el impacto de la morosidad de los contribuyentes. (F4–A1) ➤ Aplicar eficientemente la normativa tributaria para afrontar los cambios en la legislación. (F2–A2)

DEBILIDADES	Estrategias DO	Estrategias DA
Base de datos de contribuyentes desactualizada o con información incompleta. Alto índice de morosidad en el pago de impuestos y arbitrios municipales. Limitaciones en el uso de tecnologías para la gestión tributaria. Insuficiente capacitación continua del personal en normativa y herramientas informáticas. Procesos administrativos que pueden resultar lentos o burocráticos, afectando la eficiencia de la recaudación.	➤ Actualizar la base de datos de contribuyentes mediante la implementación de plataformas digitales. (D1–O1) ➤ Capacitar al personal aprovechando los programas de modernización promovidos por el Gobierno Nacional. (D4–O3)	➤ Modernizar los sistemas de gestión tributaria para disminuir la morosidad. (D3–A1) ➤ Simplificar los procedimientos administrativos para reducir los retrasos ocasionados por procesos judiciales o administrativos. (D5–A4)

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Manual de funciones	El 45.45% de los trabajadores señala que a veces el manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas	Manual de funciones desactualizado o con información poco clara.	Confusión en el desarrollo de las actividades y ejecución inadecuada de las funciones asignadas.
		Escasa socialización y capacitación sobre el contenido del manual de funciones.	Desconocimiento de las responsabilidades y procedimientos por parte del personal.
		Limitado seguimiento al cumplimiento de las funciones establecidas en el manual.	Disminución de la eficiencia y dificultades para el logro de los objetivos institucionales.
Asignación eficiente del personal.	El 36.36% de los trabajadores señala que a veces conoce claramente las funciones, responsabilidades y actividades que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria	Falta de manual de funciones actualizado y accesible	Desconocimiento de funciones genera errores y duplicidad de tareas
		Comunicación interna poco efectiva sobre roles y responsabilidades	Confusión en la ejecución de actividades
		Falta de inducción y capacitación al personal referente a sus funciones	Desempeño limitado y poco eficiente
Toma de decisiones	El 36.36% de los trabajadores señalan que a veces las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente	Demora en evaluación y aprobación de decisiones administrativas	Retraso en la solución de problemas que afectan la recaudación y atención al contribuyente
		Exceso de trámites burocráticos y niveles de autorización	Disminución de la eficiencia y productividad
		Falta de coordinación y comunicación entre todas las áreas involucradas	Insatisfacción de los contribuyentes y retrasan el cumplimiento de las metas institucionales
Coordinación entre áreas (caja y fiscalización)	El 36.36% de los trabajadores señalan que a veces existe una adecuada coordinación	Comunicación limitada entre las áreas de caja y fiscalización	Retrasos en ejecución de actividades y atención de contribuyentes

	entre las áreas de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria	Falta de procedimientos adecuados para intercambio de información	Duplicidad de esfuerzos y errores en procesos administrativos
		Mala planificación de las actividades operativas	Disminución de eficiencia en la administración tributaria y cumplimiento de objetivos institucionales
Comunicación efectiva	El 36.36% de los trabajadores señalan que a veces mantiene una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales	Falta de canales de comunicación formales entre las áreas.	Retrasos en la coordinación y ejecución de actividades.
		Escasa realización de reuniones de coordinación interáreas.	Duplicidad de funciones o esfuerzos en los procesos.
		Deficiente intercambio oportuno de información entre las dependencias.	Dificultad para alcanzar los objetivos institucionales de manera eficiente.

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 45.45% de los trabajadores señala que a veces el manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas	Manual de funciones desactualizado o con información poco clara.
	Escasa socialización y capacitación sobre el contenido del manual de funciones.
	Limitado seguimiento al cumplimiento de las funciones establecidas en el manual.
El 36.36% de los trabajadores señala que a veces conoce claramente las funciones, responsabilidades y actividades que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria	Falta de manual de funciones actualizado y accesible
	Comunicación interna poco efectiva sobre roles y responsabilidades
	Falta de inducción y capacitación al personal referente a sus funciones
El 36.36% de los trabajadores señalan que a veces las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente	Demora en evaluación y aprobación de decisiones administrativas
	Exceso de trámites burocráticos y niveles de autorización
	Falta de coordinación y comunicación entre todas las áreas involucradas

El 36.36% de los trabajadores señalan que a veces existe una adecuada coordinación entre las áreas de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria	Comunicación limitada entre las áreas de caja y fiscalización
	Falta de procedimientos adecuados para intercambio de información
	Mala planificación de las actividades operativas
El 36.36% de los trabajadores señalan que a veces mantiene una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales	Falta de canales de comunicación formales entre las áreas.
	Escasa realización de reuniones de coordinación interáreas.
	Deficiente intercambio oportuno de información entre las dependencias.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Manual de funciones	El 45.45% de los trabajadores señala que a veces el manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas	Actualizar y difundir periódicamente el manual de funciones de acuerdo con las necesidades de la gerencia.
		Realizar capacitaciones e inducciones periódicas sobre el manual de funciones.
		Implementar mecanismos de supervisión y evaluación del cumplimiento de las funciones asignadas.
Asignación eficiente del personal	El 36.36% de los trabajadores señala que a veces conoce claramente las funciones, responsabilidades y actividades que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria	Elaborar y socializar el manual de funciones actualizado
		Implementar reuniones y comunicaciones periódicas para aclarar las funciones
		Realizar una inducción y capacitaciones periódicas sobre funciones y responsabilidades
Toma de decisiones oportunas	El 36.36% de los trabajadores señalan que a veces las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente	Establecer procedimientos ágiles para la toma de decisiones administrativas
		Simplificar procesos internos y reducir trámites innecesarios
		Fortalecer la coordinación interáreas mediante reuniones periódicas y canales de comunicación efectiva
Coordinación entre áreas (caja y fiscalización)	El 36.36% de los trabajadores señalan que a veces existe una adecuada coordinación entre las áreas	Implementar reuniones periódicas y canales de comunicación efectiva entre ambas áreas
		Elaborar protocolos de coordinación intercambio de información entre áreas

	de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria	Desarrollar planificación integrada y fortalecer trabajo en equipo mediante capacitaciones y seguimiento continuo
Comunicación efectiva	El 36.36% de los trabajadores señalan que a veces mantiene una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales	Implementar canales de comunicación internos estandarizados entre las áreas.
		Programar reuniones periódicas de coordinación para el seguimiento de objetivos institucionales.
		Fortalecer los mecanismos de intercambio de información mediante herramientas de comunicación interna.

11. Recursos para la implantación de estrategias

Estrategias	Recursos Humanos	Recursos económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
Actualizar y difundir periódicamente el manual de funciones de acuerdo con las necesidades de la gerencia.	Gerencia de Rentas y administración Tributaria	S/ 3,000.00	Proyector, laptop, hojas de trabajo, Office	3 meses
Realizar capacitaciones e inducciones periódicas sobre el manual de funciones.				
Implementar mecanismos de supervisión y evaluación del cumplimiento de las funciones asignadas.				
Elaborar y socializar el manual de funciones actualizado	Gerencia de Rentas y administración Tributaria	S/ 3,000.00	Proyector, laptop, hojas de trabajo, Office	3 meses
Implementar reuniones y comunicaciones periódicas para aclarar las funciones				
Realizar una inducción y capacitaciones periódicas sobre funciones y responsabilidades				
Establecer procedimientos ágiles para la toma de decisiones administrativas	Gerencia de Rentas y	S/ 1,000.00	Auditorio, multimedia,	3 meses
Simplificar procesos internos y reducir trámites innecesarios				

Fortalecer la coordinación interáreas mediante reuniones periódicas y canales de comunicación efectiva	administración Tributaria		materiales impresos	
Implementar reuniones periódicas y canales de comunicación efectiva entre ambas áreas	Gerencia de Rentas y administración Tributaria	S/ 1,000.00	Auditorio, multimedia, materiales impresos	3 meses
Elaborar protocolos de coordinación intercambio de información entre áreas				
Desarrollar planificación integrada y fortalecer trabajo en equipo mediante capacitaciones y seguimiento continuo				
Implementar canales de comunicación internos estandarizados entre las áreas.	Gerencia de Rentas y administración Tributaria	S/ 1,000.00	Auditorio, multimedia, materiales impresos	4 meses
Programar reuniones periódicas de coordinación para el seguimiento de objetivos institucionales.				
Fortalecer los mecanismos de intercambio de información mediante herramientas de comunicación interna.				

12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Fecha de inicio	Fecha Fin	Año 2026															
				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Actualizar y difundir periódicamente el manual de funciones de acuerdo con las necesidades de la gerencia.	01-09-26	30-11-26																
	Realizar capacitaciones e inducciones periódicas sobre el manual de funciones.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
	Implementar mecanismos de supervisión y evaluación del cumplimiento de las funciones asignadas.																		
2	Elaborar y socializar el manual de funciones actualizado	01-09-26	30-11-26																
	Implementar reuniones y comunicaciones periódicas para aclarar las funciones			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
	Realizar una inducción y capacitaciones periódicas sobre funciones y responsabilidades																		
3	Establecer procedimientos ágiles para la toma de decisiones administrativas	01-09-26	30-11-26																

	Simplificar procesos internos y reducir trámites innecesarios			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
	Fortalecer la coordinación interáreas mediante reuniones periódicas y canales de comunicación efectiva																		
4	Implementar reuniones periódicas y canales de comunicación efectiva entre ambas áreas	01-09-26	30-11-26																
	Elaborar protocolos de coordinación intercambio da información entre áreas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
	Desarrollar planificación integrada y fortalecer trabajo en equipo mediante capacitaciones y seguimiento continuo																		
5	Implementar canales de comunicación internos estandarizados entre las áreas.	01-09-26	31-12-26																
	Programar reuniones periódicas de coordinación para el seguimiento de objetivos institucionales.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Fortalecer los mecanismos de intercambio de información mediante herramientas de comunicación interna.																		

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora ya que, dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, aparecieron varios inconvenientes ligados a la administración pública, detectándose fallos en la programación de tareas, la vinculación entre departamentos, la decisión rápida de temas y el monitoreo de trámites oficiales. Del mismo modo, sobre el rendimiento profesional, se notaron restricciones en el ejercicio de deberes, la producción del equipo, el nivel de servicio al ciudadano y la consecución de metas organizacionales. Ante dicha situación compleja, la iniciativa de mejora apuntó a reforzar la administración pública mediante la simplificación de flujos internos, la puesta en marcha de sistemas de planeamiento, ordenamiento, mando y supervisión, además de crear métricas para vigilar el rendimiento. Por otro lado, se diseñó un plan de formación permanente para el staff, la potenciación del diálogo interno, el impulso de la colaboración grupal y la aplicación de tácticas de valoración y estímulos, con el propósito de elevar la eficiencia, efectividad y nivel del trabajo profesional, ayudando al logro de metas de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria y ofreciendo un trato superior a los ciudadanos.

Se identificó las características de la planificación administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, donde la mayoría de los trabajadores indica que siempre la gerencia realiza proyecciones de ingresos tributarios considerando información histórica y la situación actual de la recaudación municipal e implementan estrategias de recaudación tributaria, como campañas de sensibilización o incentivos de pago, para incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. No obstante, señalaron que casi siempre el padrón de contribuyentes se actualiza periódicamente para mantener información precisa y vigente de los contribuyentes del distrito. Estos resultados indican que en la institución establecen metas, se pueden programar trabajos en forma sistematizada y se pueden ejecutar planes que permitan aumentar la recaudación fiscal. De tal manera, este medio constituye un incentivo a una mejor organización empresarial que incrementa la capacidad de rendimiento del personal y que, por tanto, facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se definió las características de la organización administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, donde la mayoría de los trabajadores señalaron que casi siempre el personal conoce claramente las funciones, responsabilidades y actividades

que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, no obstante a veces el manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas. Estos resultados indican que la organización administrativa favorece una adecuada estructura de trabajo, al permitir que el personal conozca sus funciones y responsabilidades, así como las actividades que debe desempeñar. Asimismo, el manual de funciones orienta el desarrollo de las labores asignadas, promoviendo una mayor coordinación, eficiencia y productividad, lo que facilita el logro de los objetivos de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

Se describió las características de la dirección administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, donde la mayoría de los trabajadores señalan que siempre el jefe demuestra liderazgo al orientar, supervisar y motivar al personal para el logro de los objetivos del área, asimismo señalaron que casi siempre la comunicación entre los responsables del área y los trabajadores permite transmitir oportunamente instrucciones, cambios y disposiciones relacionadas con las actividades tributarias y que a veces las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente. Estos resultados indican que la dirección administrativa presenta fortalezas relacionadas con el liderazgo ejercido por el jefe y la comunicación con el personal, aspectos que favorecen la orientación y coordinación de las actividades de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria. No obstante, la demora en la adopción de decisiones administrativas constituye una limitación que puede afectar la solución oportuna de los problemas, por lo que resulta necesario fortalecer los mecanismos de toma de decisiones para mejorar el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se determinó las características del control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, donde la mayoría de los trabajadores señalaron que siempre la gerencia realiza seguimiento periódico a los contribuyentes con deudas tributarias para promover la recuperación de la morosidad existente, del mismo modo los registros de pagos efectuados por los contribuyentes son revisados y verificados para asegurar la exactitud de la información tributaria y que casi siempre se ejecutan auditorías o revisiones internas sobre los ingresos municipales para garantizar el adecuado control de los recursos recaudados. Estos resultados evidencian que el control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria se desarrolla de manera adecuada,

mediante el seguimiento permanente a los contribuyentes, la verificación de los registros de pagos y la ejecución de auditorías internas. Estas acciones permiten supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, detectar oportunamente posibles inconsistencias y garantizar el uso eficiente de los recursos recaudados, contribuyendo al fortalecimiento del desempeño laboral y al logro de los objetivos institucionales.

Se describió las características del servicio de calidad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, donde la mayoría de los trabajadores señalan que siempre durante la atención al contribuyente, el personal brinda un trato respetuoso, oportuno y orientado a resolver sus consultas o necesidades tributarias, además mencionaron que la información proporcionada a los contribuyentes sobre trámites, obligaciones y procedimientos tributarios es clara, precisa y confiable y la mayoría de los trabajadores y la emisión de documentos tributarios se realiza correctamente y de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la municipalidad. Estos resultados que el personal de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria brinda un servicio de calidad, caracterizado por una atención respetuosa, información clara y confiable, y la correcta emisión de los documentos tributarios conforme a la normativa vigente. Estas fortalezas favorecen la satisfacción de los contribuyentes, fortalecen la confianza en la gestión municipal y contribuyen al mejor desempeño laboral, así como al cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.

Se identificó las características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, donde la mayoría de los trabajadores manifestaron que siempre los problemas o inconvenientes relacionados con la gestión tributaria son analizados y solucionados mediante el trabajo conjunto del personal involucrado. No obstante, señalaron que a veces existe una adecuada coordinación entre las áreas de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria y mencionaron que el personal mantiene una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estos resultados demuestran que el trabajo en equipo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria presenta un nivel favorable, aunque con aspectos susceptibles de mejora, especialmente en la coordinación y comunicación entre las diferentes áreas. Si bien el personal suele colaborar para analizar y solucionar los problemas relacionados con la gestión tributaria, es necesario fortalecer los mecanismos de integración y cooperación interáreas para optimizar el desarrollo de las actividades, mejorar el

desempeño laboral y contribuir de manera más eficiente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se determinó las características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, la mayoría de los trabajadores indicaron que siempre las metas de recaudación tributaria programadas son alcanzadas conforme a la planificación establecida por la gerencia y las acciones de cobranza desarrolladas por la gerencia contribuyen a mejorar la recuperación de deudas y los niveles de recaudación municipal. No obstante, manifestaron que casi siempre la cantidad de expedientes tributarios resueltos por el personal cumple con las metas establecidas por la entidad, además indicaron que los trámites y solicitudes de los contribuyentes son atendidos dentro de los plazos previstos por la municipalidad. Estos resultados demuestran que la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria se desarrolla de manera favorable, reflejándose en el cumplimiento de las metas de expedientes resueltos, la atención oportuna de los trámites y solicitudes de los contribuyentes y el logro de las metas de recaudación tributaria programadas. Estos aspectos demuestran un adecuado desempeño del personal, una gestión eficiente de las actividades asignadas y una contribución significativa al cumplimiento de los objetivos institucionales de la municipalidad.

Se elaboró una propuesta de plan de mejora para la Gestión administrativa orientada al fortalecimiento del Desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026, tomando como base los resultados de la investigación. La propuesta incluye acciones orientadas a resolver los principales problemas detectados en la organización administrativa, la gestión administrativa y el trabajo en equipo, a través de la actualización y difusión del manual de funciones, la aplicación de programas de inducción y formación, el refuerzo de la comunicación interna, la simplificación de los procedimientos para la toma de decisiones, la coordinación permanente entre los distintos departamentos y la creación de instrumentos de planificación y seguimiento.

VII. Recomendaciones

Poner en marcha la propuesta de mejora realizada para la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, priorizando el refuerzo de la planificación, organización, dirección y supervisión administrativa, con el fin de perfeccionar el rendimiento laboral y elevar la calidad de los servicios ofrecidos a los contribuyentes. Además, es esencial crear un calendario de ejecución, designar responsables y establecer indicadores de seguimiento que faciliten la evaluación regular de los resultados logrados y aseguren la sostenibilidad de las acciones llevadas a cabo.

Fortalecer la planificación administrativa mediante la actualización constante del registro de contribuyentes, la elaboración de proyecciones fiscales fundamentadas en datos fiables y la implementación continua de estrategias de recaudación que fomenten el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Asimismo, se sugiere llevar a cabo evaluaciones periódicas de los planes formulados para implementar mejoras en tiempo oportuno según las demandas de la gestión municipal y las variaciones en el entorno fiscal.

Consolidar la organización administrativa mediante la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF) y la comunicación constante de las responsabilidades asignadas a cada posición, garantizando que el personal tenga claro sus roles y los procedimientos que debe seguir. Del mismo modo, fomentar reuniones regulares de coordinación que optimicen la distribución de tareas y fortalezcan la colaboración entre las distintas áreas de la gerencia.

Reforzar la dirección administrativa a través de programas de capacitación orientados a los encargados de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, enfocados en liderazgo, comunicación dentro de la organización y decisiones oportunas. Igualmente, establecer procedimientos que aceleren la resolución de problemas administrativos, reduciendo los tiempos de respuesta y promoviendo una gestión más eficiente en beneficio tanto del personal como de los contribuyentes.

Fortalecer los mecanismos de control administrativo mediante el monitoreo constante de los contribuyentes con obligaciones pendientes, la revisión continua de los registros tributarios y la realización regular de auditorías internas. Además, implementar indicadores que permitan detectar de manera temprana inconsistencias y facilitar

decisiones orientadas a mejorar la transparencia y la utilización eficiente de los recursos municipales.

Seguir mejorando la calidad del servicio proporcionado a los contribuyentes mediante programas continuos de formación en atención al ciudadano, actualización de la normativa fiscal y optimización de los procedimientos de emisión de documentos. Asimismo, implementar mecanismos para evaluar la satisfacción de los usuarios que permitan identificar áreas de mejora y fortalecer la confianza de la población en la gestión municipal.

Estimular el trabajo colaborativo mediante estrategias que refuercen la coordinación y comunicación entre las áreas de caja, fiscalización y otras dependencias implicadas en la administración tributaria. Para ello, se aconseja llevar a cabo reuniones de coordinación, establecer protocolos de trabajo conjunto y desarrollar actividades de integración que favorezcan la cooperación, el intercambio de información y la solución conjunta de problemas institucionales.

Mantener la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria mediante el seguimiento constante al cumplimiento de las metas institucionales, la optimización de los tiempos de atención de los trámites tributarios y el fortalecimiento de las acciones de cobranza que ayuden a incrementar la recaudación municipal. Además, poner en marcha mecanismos de evaluación del desempeño, control de indicadores de productividad y reconocimiento al personal, con el fin de fomentar la mejora continua, subir la eficiencia en el desarrollo de las actividades y garantizar el cumplimiento puntual de los objetivos institucionales.

Implementar la propuesta del plan de mejora de la Gestión administrativa priorizando las acciones orientadas al fortalecimiento de la organización administrativa, la dirección administrativa y el trabajo en equipo, mediante la actualización del Manual de Organización y Funciones, la ejecución de programas permanentes de inducción y capacitación, el fortalecimiento de la comunicación interna y la optimización de los procesos de toma de decisiones. Asimismo, establecer mecanismos de coordinación, planificación, seguimiento y evaluación de las acciones propuestas, asignando responsables y recursos necesarios que permitan mejorar el desempeño laboral, incrementar la eficiencia de la gestión administrativa y contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

Referencias bibliográficas

- Abanto, O. (2024). Gestión administrativa y contrataciones menores a 8 unidades impositivas tributarias, en una municipalidad local, Trujillo 2024. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/167069>
- Aguirre, M., Pereira, M., & Artigas, W. (2023). Investigación académica: Recolección de datos, tecnologización y pandemia. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 210-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890847>
- Alcívar, J. (2024). Proyección de ingresos tributarios a través de modelos de series temporales. *Matemática*, 4(1), 7-14. <https://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/matematica/article/view/1295>
- Álvarez, M. (2023). Influencia de la dirección administrativa sobre el compromiso y clima organizacional de los recursos humanos. *Revista El Labrador*, 7(02). <https://doi.org/10.61285/r.e.l.-uisil.v7i02.109>
- Arias, E. (2025). Investigación descriptiva: Qué es, tipos y ejemplos. Economipedia. *Obtenido de* <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>.
- Balanzátegui y Chávez (2022). *La Gestión Administrativa y su incidencia en el Desarrollo Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cumandá. Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.* <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9304>
- Barreto, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Barzola, I., Flores, W., Daza, P., Flores, C., Flores, J. & Flores, A. (2023). Importancia de la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo, Ecuador. 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2707-2724. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4617
- Caballero, R. (2025). Lección 8. Teoría general de la organización administrativa. *Revista De Derecho Público: Teoría Y método*, 209–234. <https://doi.org/10.37417/ManDerAdm/L08>

- Calle, P., Jerves, S., & Barragán, M. (2024). Modelos de evaluación del desempeño laboral: Una revisión sistemática de literatura. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 17(50), 88-117. <http://dx.doi.org/10.35588/0g6zzr18>
- Camacho, S. (2023). El impacto que tiene la asignación del recurso humano en los resultados de la organización. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/localhost/xmlui/handle/11506/2264>
- Cámara, R. (2023). La evaluación del desempeño de los empleados públicos. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*. <https://doi.org/10.24965/reala.11090>
- Campos, A. (2022). Comunicación efectiva de la ciencia: ¿qué es y cómo ayuda a los científicos a mejorar su carrera y cumplir objetivos de impacto social? Revisión de la literatura. *Hipertext. net*, (24), 23-39. <https://doi.org/10.31009/hipertext.net.2022.i24.03>
- Castro, J., Gómez, L., & Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140-174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Champac, Y. & Pinchi, J. (2025). *Clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chorrillos–2024*. Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/4193>
- Chero, V. (2024). Población y muestra. *International journal of interdisciplinary dentistry*, 17(2), 66-66. <http://dx.doi.org/10.4067/s2452-55882024000200066>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdániga, J., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>
- Cruzado, J. (2023). *Incidencia de la seguridad y salud ocupacional en el desempeño laboral de los trabajadores, Municipalidad Provincial de Tumbes*, 2023. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/8278>
- Departamento Administrativo de la Función Pública Colombia (2022). Resultados de la Medición del Desempeño Institucional vigencia 2022. https://www1.funcionpublica.gov.co/-/consulte-los-resultados-de-la-medicion-del-desempeno-institucional-vigencia-2022?utm_source

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2022). Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional y Departamental (EDI-EDID) chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.dane.gov.co/files/EDI_nal/2022/Boletin-tecnico-edi-nacional-2022.pdf
- Díaz, M., del Castillo, W. & Espilco, P. (2022). La Propuesta de estrategias tributarias para la recaudación del impuesto predial en una municipalidad del Perú. *Eca Sinergia*. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i2.3649
- Dolores, E., Salazar, J. & Valdivia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Escudero, C., & Montero, M. (2025). Eficiencia administrativa en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales: Análisis desde la auditoría de gestión [Administrative efficiency in the Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales: Analysis from the management audit]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 5(economica), 488–505. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v5ieconomica.399>
- Espino, D. & Pomahuacre, S. (2022). Gobierno local: modelo de gestión del patrimonio cultural para la inversión pública. *YACHAQ*, 5(2), 38-56. <https://doi.org/10.46363/yachaq.v5i2.2>
- Espino, N. (2025). La motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2025. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/40548>
- Estrada E. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2813-2825. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4629
- Farji, A. (2022). ¿Plantear o no plantear hipótesis? Sugerencias para estudiantes, directores y revisores. *Ecología Austral*, 32(2), 434-443. <https://doi.org/10.25260/EA.22.32.2.0.1914>
- Fuenzalida, J., Castillo, L., Rivera, A. & Flores, H. (2024). Desempeño Laboral: Una revisión sistemática de la literatura desde un análisis cuantitativo. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 29(11), 684-706. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.41>

- Gestión del cambio organizacional en la Administración Pública. *Revista Venezolana de Gerencia*: RVG, 28(10), 1126-1139.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9378059>
- Ghiggo, F., Hernández, Y., Revilla, A., & Oxolón, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 290-301.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
- Herrera (2023) *Gestión organizacional y su incidencia en el área de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Carbo. Universidad Estatal del Sur de Manabí UNESUM, Ecuador.*
<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5655>
- Huamantlica, J. (2024). Liderazgo directivo en la educación: Una revisión literaria. *Horizontes Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 8(34), 1897-1912.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i34.841>
- Hurtado & González (2025) Desempeño Laboral como Factor Clave para una Gestión Pública Eficiente: Análisis en los GAD de la Provincia Bolívar, Ecuador
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i4.19595
- Jinchuñá, J., Fernández, L., & Carrizales, N. (2023). Control simultaneo para la toma de decisiones oportunas en la gestión pública, 2022. *Cuestiones políticas*, 41(78).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- López, T., Cantú, A. & Zúñiga, I. (2024). Validación de instrumentos virtuales de recolección de datos por juicio de expertos. *Revista electrónica sobre tecnología, educación y sociedad*, 11(21). <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/816>
- Martínez, A., Peralta, E., Azcárate, L., & Collantes, C. (2023). Ética, Estado y gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 384-399.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890857>
- Martínez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI boletín científico de la escuela superior tepeji del río*, 9(17), 38-39.
<https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>
- Maurandi, A., & Gónzales, A. (2022). *Análisis de datos y métodos estadísticos con R*. Servicio de Publicaciones. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=872591>

- Mejia, Y. (2024). Propuesta de mejora de la cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Cusca, Áncash, 2024. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/37286>
- Menacho, I., Vásquez, S., Gonzales, G., & Guerrero, F. (2023). Control interno y desempeño laboral: colaboradores de una municipalidad, Trujillo-Perú. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. Obtenido de <https://www.scopus.com/inward/record.uri>.
- Motta, A., Motta-, G., Jarquin, P., & Maza, G. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de sanidad militar*, 77(1). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0301-696X2023000100001&script=sci_arttext
- Mora Ardiles, Z. (2022) Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 602-617. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2613/3867>
- Mutuelle Nationale Territoriale (2022). Bien-être au travail 2022 : les conditions de travail des territoriaux se dégradent. <https://www.mnt.fr/articles/bien-etre-au-travail-2022-les-conditions-de-travail-des-territoriaux-se-degradent>
- Ojeda, E. & Rodríguez, R. (2022). Modelo de gestión administrativa y organizacional. *Cienciamatria*, 8(3), 2083-2100. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.945>
- Osorio, M., & Barreto, P. (2022). Transparencia pública. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 32(83), 17-34. <https://www.jstor.org/stable/27093748>
- Parrales, D. & Flores, J. (2023). Indicadores financieros y su influencia en la toma de decisiones del Supermercado Open 24 & 7, Portoviejo. Manabí. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 8(1), 172-185. <https://ftp.polodelconocimiento.com/index.php/fipcaec/article/view/770>
- Patiño, D. (2024). EL PENDIENTE CON LOS CONTRIBUYENTES. *Expansión*, 12-12. <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA778641488&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=01852728&sw=w&p=IFME&userGroupName=anon%7E548f9903&aty=open-web-entry>

- Peña, D., Sánchez, M. & Sancán, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 6(1), 120-131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8878582>
- Pérez, W., Serrano, J., Colcha, R. & del Carmen Moreno, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del conocimiento*, 7(2), 1077-1088. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634>
- Quispe, M. (2024). Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Miguel, año 2024. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. <https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3911>
- Ramirez, K. (2022). La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en el GAD municipal del cantón Puyango. Año 2022. Universidad Técnica Particular de Loja. <https://bibliotecautpl.utpl.edu.ec/cgi-bin/abnetclwo?ACC=DOSEARCH&xsqf99=137270.TITN>.
- Rodriguez, J., Vásquez, L., Andrade, E., Bartra, K., Sánchez, F. & Ruiz, R. (2024). Evaluación de la Eficiencia de la Gestión Pública en la Productividad Laboral. *Revista InveCom*, 4(2). <https://doi.org/10.5281/zenodo.10574091>
- Romero (2023). La gestión administrativa y el clima organizacional en una entidad pública peruana, periodo 2023. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10572406>
- Saavedra, L. (2023). El control interno en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Pallasca, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 8237-8249. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6809
- Sánchez, D. & Barreto, R. (2024). La encuesta como instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez en investigación científica. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativas*, 3(2), 94-107. <https://www.educaciontributaria.com.py/revista/index.php/rcetca/article/view/70>
- Sánchez, E., Rodríguez, E., Gamarra, M., & Alva, F. (2022). La cultura tributaria y recaudación tributaria municipal distrital de Olmos al 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3530-3551. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2482
- Sánchez, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo del*

Conocimiento: Revista científico-profesional, 7(10), 2112-2132.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9505844>

Sánchez, M., Ponce, A., Rubio, M., Navarro, F. & Olmedo, E. (2024). Una aproximación práctica a los diseños de investigación cuantitativa. <https://hdl.handle.net/10481/92178>

Santander, E., & Lara, L. (2023). El liderazgo en el ámbito organizacional dentro del contexto humano. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(2), 15-29.
<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n2/64>

Soledispa, X., Ponce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>

Suaquita, L. (2025). Morosidad tributaria y su relación con el pago tardío del impuesto predial en la urbanización colonia moheña de Juliaca, 2025.
<https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/20.500.14891/1727>

Sulca (2022) *Habilidades gerenciales, proyectos de inversión y desempeño laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima*. Universidad César Vallejo.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2287

Tello, P., García, J., & Valencia, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia digital*, 6(4), 48-75.
<https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/2289>

Toro, D. (2022). Estudio de Amuch detecta que un 20,1% de los municipios no genera planes para la reducción de riesgo de desastres. EMOL.
<https://www.emol.com/noticias/Nacional/2022/12/28/1082312/estudio-amuch-gestion-desastres-municipiose.html>

Torres, C. (2024). Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Casitas Tumbes 2023. Universidad Católica de Trujillo. Benedicto XVI.
<https://hdl.handle.net/20.500.14520/6251>

Tribunal de Cuentas (2022). Demoledor informe del Tribunal de Cuentas: el 40% de los municipios no ha remitido sus contratos públicos de 2022. EL DEBATE ESPAÑA.

https://www.eldebate.com/espana/20240725/demolador-informe-tribunal-cuentas-40-municipios-no-remitido-contratos-publicos-2022_215684.html

- Trujillo, E. (2024). Capacitación laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la municipalidad distrital de Masin, provincia de Huari, 2024. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/38392>
- Urbina, L. & Heredia, F. (2023). Recaudación tributaria municipal en épocas de pandemia: una revisión literaria. *Cofin Habana*, 17(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612023000100002&script=sci_arttext
- Uribe, M. (2023). *Nación, ciudadano y soberano*. Universidad de Antioquia, Fondo Editorial FCSH. <https://hdl.handle.net/10495/36490>
- Vaquer, M. (2025). Lección 18. Planificación administrativa. *Revista de Derecho Público: Teoría y método*, 455-473. <https://doi.org/10.37417/ManDerAdm/L18>
- Vega, R., Álvarez, R., García, F., Bañuelos, V. & Hernández, J. (2024). Guía Consultiva de Desempeño Municipal en México como herramienta de evaluación institucional. Universidad Autónoma de Zacatecas Francisco García Salinas, México. <https://doi.org/10.47909/ssb.09>
- Vie Publique France (2023). Rapport sur la situation des finances publiques locales. <https://www.vie-publique.fr/rapport/291299-rapport-sur-la-situation-des-finances-publiques-locales>
- Yumpo, C. & Yumpo, J. (2025). La gestión administrativa en las entidades públicas: una revisión literaria. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17671444>

Anexos

Anexo 1. Carta de recojo de datos



Chimbote, 13 de mayo del 2026

CARTA N° 0000000388- 2026-VI-DIP-ULADECH CATOLICA

Señor/a:

MARIO ÁNGEL RODRÍGUEZ COLLANTES
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA

Presente.-


13 MAYO 2026
RECIBIDO
N° DE EXPEDIENTE: 3834-00-2026
HORA: 16:18 SOLIC: 1 FIRMA: 

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA, PROVINCIA DE HUAURA, LIMA, 2026, con la LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES, a cargo de SOFIA MORALES PANTOJA, perteneciente al PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 48170953, durante el período de 27-04-2026 al 17-08-2026.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. Q.F. Edilson Vásquez Corales
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
VICERECTOR DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO (E)

www.uladech.edu.pe/

Email: direccion_investigacion_posgrado@uladech.edu.pe
Cel: 952105294

Anexo 2. Documento de autorización y aceptación para el desarrollo de la investigación (Ley N° 29733)



“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

Végueta, 14 de mayo de 2026

Señor:

Dr. Q.F. Edison Vásquez Corales
Vicerrector de Investigación y Postgrado
ULADECH Católica

Asunto: Autorización para el desarrollo de la investigación

Referencia: Carta N° 0000000388-VI-DIP-ULADECH CATÓLICA

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo institucional de parte de la Municipalidad Distrital de Végueta en respuesta a su carta N° 0000000388-VI-DIP-ULADECH CATÓLICA, fechada el 13 de mayo de 2026, nos dirigimos a usted para informarle lo siguiente:

Se **aprueba** su solicitud para:

- Que la estudiante Morales Pantoja Sofia realice actividades de recolección de datos en nuestras instalaciones, en el período comprendido del 27 de abril al 17 de agosto de 2026.
- Incluir el nombre de la **entidad pública** en el título de su investigación: PROPUESTA DE LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA, PROVINCIA DE HUAURA, LIMA, 2026

Con la condición de que los datos recolectados deberán utilizarse exclusivamente con fines académicos, conforme a lo establecido en la **Ley N° 29733** (Ley de Protección de Datos Personales).

Agradecemos su compromiso con la investigación formativa y quedamos a disposición para cualquier consulta adicional.

Atentamente,


Ing. Mario Ángel Rodríguez Collantes
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Végueta

Anexo 3. Declaración jurada de Integridad Científica y Conflictos de Interés

Yo, Morales Pantoja Sofia, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad (DNI) N.º 48170953, con domicilio en AA.HH ELBA MEZA B-1 Atalaya, en mi condición de: Autor vinculado al proyecto de investigación titulado: “ **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA, PROVINCIA DE HUAURA, LIMA, 2026.**”

DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

I. DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

1. Que el proyecto de investigación presentado ha sido elaborado respetando los principios de honestidad, veracidad, rigor metodológico, transparencia y responsabilidad científica, conforme al Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
2. Que los datos, resultados, fuentes bibliográficas, instrumentos y procedimientos metodológicos declarados en el proyecto son auténticos y verificables, y no han sido fabricados, falsificados ni manipulados.
3. Que me comprometo a ejecutar la investigación conforme a lo aprobado por el Comité de Ética de la Investigación (CEI), absteniéndome de realizar modificaciones sustanciales sin la autorización previa correspondiente.
4. Que respeto y respetaré los derechos de autor, la propiedad intelectual y las normas de citación académica vigentes, evitando toda forma de plagio, autoplagio o apropiación indebida.
5. Que conozco que cualquier infracción a los principios de integridad científica será evaluada conforme al Reglamento de Integridad Científica y demás normativa institucional aplicable.

II. DECLARACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

6. Que declaro haber evaluado la existencia de conflictos de interés reales, potenciales o aparentes que pudieran influir en el diseño, ejecución, análisis o difusión de los resultados de la investigación.
7. En relación con el proyecto de investigación señalado:
☒ NO PRESENTO conflictos de interés.

☐ SÍ PRESENTO conflictos de interés, los cuales describo a continuación:
.....

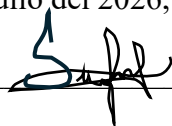
8. Que me comprometo a informar oportunamente al Comité de Ética de la Investigación cualquier situación sobreviniente que pudiera constituir un conflicto de interés durante el desarrollo de la investigación.

III. DECLARACIÓN FINAL

9. Que la información consignada en la presente declaración jurada es verdadera, completa y fidedigna, y que soy consciente de las responsabilidades administrativas, académicas y legales que se derivan de una declaración falsa u omisión deliberada.
10. Que autorizo al Comité de Ética de la Investigación y a las instancias competentes de la universidad a verificar la información declarada, en el marco de sus funciones.

Lugar y fecha: 15 de Julio del 2026, Lima

Firma del declarante: _____



Nombres y apellidos: Sofia Morales Pantoja
DNI: 48170953

Anexo 4. Formato de consentimiento informado

Título de la investigación: [Insertar título del estudio]

Investigador responsable: [Nombre completo del investigador responsable]

Institución: [Nombre de la institución]

Correo electrónico de contacto: [Email del investigador o institución]

Teléfono de contacto: [Número de contacto]

1. Objetivo de la investigación

Este estudio tiene como objetivo [explicar brevemente el propósito de la investigación, por ejemplo, comprender el impacto de un programa educativo en el rendimiento académico]. La participación en este estudio contribuirá a [detallar brevemente los beneficios que se esperan del estudio, como el avance del conocimiento en el área de estudio].

2. Descripción de la participación

- **Procedimientos:** Si decide participar en este estudio, usted será invitado a [describir las actividades que el participante deberá realizar, por ejemplo, completar encuestas, entrevistas, pruebas, etc.]. La duración aproximada de su participación será de [especificar la duración, por ejemplo, 30 minutos, 1 hora].

- **Frecuencia:** [Indicar si hay varias sesiones o un solo encuentro].

3. Posibles beneficios

No se garantiza que usted reciba un beneficio directo por participar en esta investigación. Sin embargo, los resultados del estudio pueden proporcionar información valiosa sobre [mencionar la aplicación o beneficio esperado del estudio para la comunidad, el área de conocimiento, etc.].

4. Posibles riesgos o molestias

La participación en este estudio no conlleva riesgos significativos, pero es posible que experimente [describir posibles inconvenientes o molestias, como fatiga, incomodidad emocional, etc.]. En caso de que se sienta incómodo o desee interrumpir su participación en cualquier momento, puede hacerlo sin ninguna consecuencia negativa.

5. Confidencialidad

Toda la información que proporcione será tratada de manera confidencial. Sus respuestas serán codificadas y los datos personales no serán divulgados en ningún momento. Los resultados de este estudio podrán ser utilizados para publicaciones científicas, pero los datos se presentarán de manera anónima. [Incluir información sobre el almacenamiento de datos y las medidas de protección que se toman para garantizar la confidencialidad, como si los datos serán almacenados en servidores seguros].

6. Participación voluntaria

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted tiene derecho a:

- Decidir si desea participar o no.
- Interrumpir su participación en cualquier momento sin ninguna consecuencia.
- Hacer preguntas en cualquier momento y recibir respuestas claras sobre cualquier aspecto de la investigación.

7. Compensación

- [Si aplica] Se proporcionará una compensación por su tiempo, como un pequeño incentivo, o no habrá compensación financiera, dependiendo del protocolo de la investigación. Especificar aquí si hay alguna compensación.

8. Derechos del participante

Usted tiene derecho a:

- Solicitar más información sobre la investigación.
- Retirarse en cualquier momento sin que esto afecte su relación con los investigadores o la institución.
- Preguntar sobre el manejo de la información obtenida y cómo será utilizada.

9. Consentimiento

Si tiene alguna duda o pregunta sobre este estudio, puede ponerse en contacto con el investigador principal al número de celular..... correo :.....

Por favor, lea cuidadosamente este documento antes de tomar una decisión. Si está de acuerdo en participar en este estudio, firme a continuación:

Nombres y Apellidos del participante:.....

Documento de Identidad:.....

Firma del participante:

Lugar y Fecha:/...../.....

Firma del investigador:

Anexo 5. Matriz de consistencia y operacionalización

Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema General ¿Cuál es la propuesta de mejora gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? Problemas Específicos ¿Cuáles son las características de la planificación administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuáles son las características de la organización administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuáles son las características de la dirección administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuáles son las características del control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026?	Objetivo General Establecer una propuesta de mejora gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Objetivos Específicos Identificar las características de la planificación administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Identificar las características de la organización administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Definir las características de la dirección administrativa en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Determinar las características del control administrativo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Describir las características del servicio de calidad en la	La presente investigación propuesta de mejora gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026, no se planteó hipótesis debido a que el propósito principal de la investigación fue identificar y diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa el desempeño laboral dentro de la institución, y se	Variable 1: Gestión administrativa Dimensión: Planificación administrativa Organización administrativa Dirección administrativa Control Administrativo Variable 2: Desempeño laboral Dimensión: Servicio de calidad Trabajo en equipo Productividad laboral	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo – de propuesta Diseño: No experimental - Transversal Población 11 trabajadores Muestreo: Censal de 11 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.

2026? ¿Cuáles son las características del servicio de calidad en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuáles son las características del trabajo en equipo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuáles son las características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026?	Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Identificar las características del trabajo en equipo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Determinar las características de la productividad laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026.	elaboró una propuesta de mejora orientada a fortalecer la eficiencia administrativa y el desempeño de los trabajadores Esto concuerda con lo dicho por Farji (2022) quien sostiene que las investigaciones de tipo descriptivo no requieren la formulación de una hipótesis porque su finalidad es describir y analizar características de una problemática tal y como ocurre en la realidad.		
---	--	---	--	--

Matriz de operacionalización

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valoración
Gestión administrativa	En la variable gestión administrativa se plantearon cuatro dimensiones. La primera dimensión denominada: Planificación administrativa, con sus indicadores: Actualización del padrón de contribuyentes, proyección de ingresos tributarios, estrategias de recaudación. La segunda dimensión: organización administrativa, con sus indicadores: Manual de funciones, asignación eficiente del personal. Así mismo la tercera dimensión: Dirección administrativa, con sus indicadores: Liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones oportunas. Finalmente, la cuarta dimensión: Control administrativo, con sus indicadores: Seguimiento de morosidad tributaria, verificación de registro de pagos, auditoria de los ingresos municipales. Se elaboró un cuestionario de 10 ítems para la variable gestión administrativa (Yumpo, C. & Yumpo, J., 2025).	Planificación administrativa	Actualización del padrón de contribuyentes	Escala Ordinal Likert	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
			Proyección de ingresos tributarios		
			Estrategias de recaudación		
		Organización administrativa	Manual de funciones		
			Asignación eficiente del personal.		
		Dirección administrativa	Liderazgo		
			Comunicación efectiva		
			Toma de decisiones oportunas		
		Control administrativo	Seguimiento de morosidad tributaria		
			Verificación de registro de pagos		
			Auditoria de los ingresos municipales		
Desempeño laboral	En la variable desempeño laboral se plantearon tres dimensiones. La primera dimensión denominada: Servicio de calidad, con sus indicadores: Atención adecuada al contribuyente, precisión en la información, correcta emisión de documentos tributarios. La segunda dimensión: Trabajo en equipo, con su indicador:	Servicio de calidad	Atención adecuada al contribuyente		1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces
			Precisión en la información		
			Correcta emisión de documentos tributarios		

	Coordinación entre áreas (caja y fiscalización), comunicación efectiva, resolución conjunta de problemas tributarios. La tercera dimensión: Productividad laboral, con sus indicadores: Cantidad de expedientes resuelto, rapidez en la atención, cumplimiento de metas de recaudación, gestión eficiente de cobranzas. Se elaboró un cuestionario de 10 ítems para la variable desempeño laboral (Céspedes & Salas, 2025).	Trabajo en equipo	Coordinación entre áreas (caja y fiscalización)	Escala Ordinal Likert	4: Casi Siempre 5: Siempre
			Comunicación efectiva		
			Resolución conjunta de problemas tributarios		
		Productividad laboral	Cantidad de expedientes resuelto		
			Rapidez en la atención		
			Cumplimiento de metas de recaudación		
			Gestión eficiente de cobranzas		

Anexo 6. Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

1. Datos Personales

- **Nombres y Apellidos:** Julio César Cerna Izaguirre
- **N° DNI / CE:** 06453403 **Edad:** 65 años
- **Celular:** 943900811 **Email:** cernaizaguirrejulio60@gmail.com

2. Información Profesional:

- **Título profesional:** Licenciado en Administración
- **Grado académico:**
Maestría : X
Doctorado:
- **Especialidad:** Administración
- **Institución que labora:** Universidad Tecnológica del Perú UTP

3. Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

1. **Título:** Propuesta de mejora de la gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026
2. **Autor:** Sofía Morales Pantoja
3. **Programa académico:** Administración

4. Firmas y Validación

Firma	Huella digital
	

CARTA DE PRESENTACIÓN AL EXPERTO

Magister: Julio César Cerna Izaguirre

Presente.-


Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegación N° 5720
Recibido 12/06/2026

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

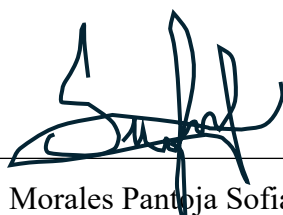
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que: SOFIA MORALES PANTOJA, egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA, PROVINCIA DE HUAURA, LIMA, 2026” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

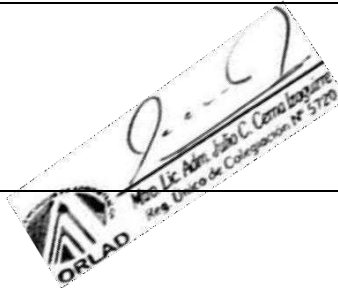
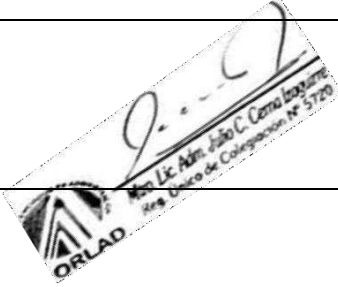


Morales Pantoja Sofia
DNI: 48170953

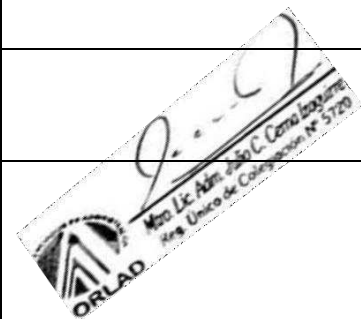
Egresado

FICHA DE VALIDACIÓN

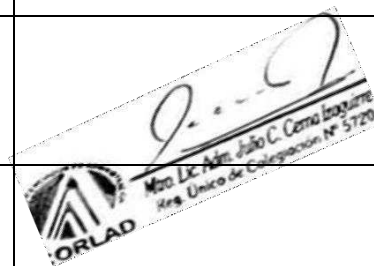
TÍTULO: Propuesta de mejora de la gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

	Variable 1: Gestión administrativa	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Planificación administrativa (Actualización del padrón de contribuyentes, proyección de ingresos tributarios, estrategias de recaudación)							
1.	En la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, el padrón de contribuyentes se actualiza periódicamente para mantener información precisa y vigente de los contribuyentes del distrito.	X		X		X		
2.	La gerencia realiza proyecciones de ingresos tributarios considerando información histórica y la situación actual de la recaudación municipal.	X		X		X		
3.	Se implementan estrategias de recaudación tributaria, como campañas de sensibilización o incentivos de pago, para incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.	X		X		X		
	Dimensión 2. Organización administrativa (Manual de funciones, asignación eficiente del personal)							
4.	El personal conoce claramente las funciones, responsabilidades y actividades que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.	X		X		X		
5.	El manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas.	X		X		X		

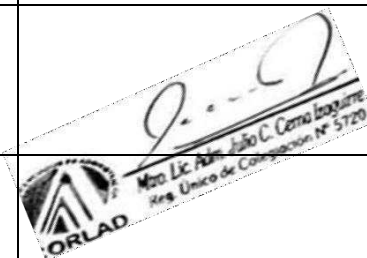
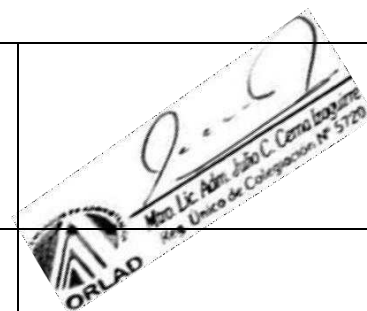
	Dimensión 3. Dirección administrativa (Liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones oportunas)							
6..	El jefe demuestra liderazgo al orientar, supervisar y motivar al personal para el logro de los objetivos del área.	X		X		X		
7.	La comunicación entre los responsables del área y los trabajadores permite transmitir oportunamente instrucciones, cambios y disposiciones relacionadas con las actividades tributarias.	X		X		X		
8.	Las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente.	X		X		X		
	Dimensión 4. Control administrativo (Seguimiento de morosidad tributaria, verificación de registro de pagos, auditoria de los ingresos municipales)							
9.	La gerencia realiza seguimiento periódico a los contribuyentes con deudas tributarias para promover la recuperación de la morosidad existente.	X		X		X		
10.	Los registros de pagos efectuados por los contribuyentes son revisados y verificados para asegurar la exactitud de la información tributaria.	X		X		X		



11.	Se ejecutan auditorías o revisiones internas sobre los ingresos municipales para garantizar el adecuado control de los recursos recaudados.	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño laboral							
	Dimensión 1. Servicio de calidad (Atención adecuada al contribuyente, precisión en la información, correcta emisión de documentos tributarios)							
12.	Durante la atención al contribuyente, el personal brinda un trato respetuoso, oportuno y orientado a resolver sus consultas o necesidades tributarias.	X		X		X		
13.	La información proporcionada a los contribuyentes sobre trámites, obligaciones y procedimientos tributarios es clara, precisa y confiable.	X		X		X		
14.	La emisión de documentos tributarios se realiza correctamente y de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la municipalidad.	X		X		X		
	Dimensión 2. Trabajo en equipo (Coordinación entre áreas (caja y fiscalización), comunicación efectiva, resolución conjunta de problemas tributarios)							



15.	Existe una adecuada coordinación entre las áreas de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria.	X		X		X		
16.	El personal mantiene una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales.	X		X		X		
17.	Los problemas o inconvenientes relacionados con la gestión tributaria son analizados y solucionados mediante el trabajo conjunto del personal involucrado.	X		X		X		
	Dimensión 3. Productividad laboral (Cantidad de expedientes resuelto, rapidez en la atención, cumplimiento de metas de recaudación y gestión eficiente de cobranzas)							
18.	La cantidad de expedientes tributarios resueltos por el personal cumple con las metas establecidas por la entidad.	X		X		X		
19.	Los trámites y solicitudes de los contribuyentes son atendidos dentro de los plazos previstos por la municipalidad.	X		X		X		
20.	Las metas de recaudación tributaria programadas son alcanzadas conforme a la planificación establecida por la gerencia.	X		X		X		



21.	Las acciones de cobranza desarrolladas por la gerencia contribuyen a mejorar la recuperación de deudas y los niveles de recaudación municipal.	X		X		X		
-----	--	---	--	---	--	---	--	--

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Julio César Cerna Izaguirre DNI: 06453403



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

1. Datos Personales

- **Nombres y Apellidos:** Robert Rubio Castillo
- **N° DNI / CE:** 32888279 **Edad:** 54 años
- **Celular:** 938320267 **Email:** Robert.rubio.castillo@hotmail.com

2. Información Profesional:

- **Título profesional:** Licenciado en Administración
- **Grado académico:**
Maestría: X **Doctorado**
- **Especialidad:** Administración
- **Institución que labora:** Essalud Chimbote

3. Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

1. **Título:** Propuesta de mejora de la gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026
2. **Autor:** Sofia Morales Pantoja
3. **Programa académico:** Administración

4. Firmas y Validación

Firma	Huella digital
 MG. ROBERT RUBIO CASTILLO LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 01358	

CARTA DE PRESENTACIÓN AL EXPERTO

Magister:

ROBERT RUBIO CASTILLO

Presente.-

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que: SOFIA MORALES PANTOJA, egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA, PROVINCIA DE HUAURA, LIMA, 2026” y envío a Ud.

el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Morales Pantoja Sofia
DNI: 48170953

Egresado

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Propuesta de mejora de la gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

	Variable 1: Gestión administrativa	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Planificación administrativa (Actualización del padrón de contribuyentes, proyección de ingresos tributarios, estrategias de recaudación)							
1.	En la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, el padrón de contribuyentes se actualiza periódicamente para mantener información precisa y vigente de los contribuyentes del distrito.	X		X		X		
2.	La gerencia realiza proyecciones de ingresos tributarios considerando información histórica y la situación actual de la recaudación municipal.	X		X		X		
3.	Se implementan estrategias de recaudación tributaria, como campañas de sensibilización o incentivos de pago, para incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.	X		X		X		
	Dimensión 2. Organización administrativa (Manual de funciones, asignación eficiente del personal)							
4.	El personal conoce claramente las funciones, responsabilidades y actividades que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.	X		X		X		

5.	El manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas.	X		X		X		
	Dimensión 3. Dirección administrativa (Liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones oportunas)							
6..	El jefe demuestra liderazgo al orientar, supervisar y motivar al personal para el logro de los objetivos del área.	X		X		X		
7.	La comunicación entre los responsables del área y los trabajadores permite transmitir oportunamente instrucciones, cambios y disposiciones relacionadas con las actividades tributarias.	X		X		X		
8.	Las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente.	X		X		X		
	Dimensión 4. Control administrativo (Seguimiento de morosidad tributaria, verificación de registro de pagos, auditoría de los ingresos municipales)							
9.	La gerencia realiza seguimiento periódico a los contribuyentes con deudas tributarias para promover la recuperación de la morosidad existente.	X		X		X		

10.	Los registros de pagos efectuados por los contribuyentes son revisados y verificados para asegurar la exactitud de la información tributaria.	X		X		X		
11.	Se ejecutan auditorías o revisiones internas sobre los ingresos municipales para garantizar el adecuado control de los recursos recaudados.	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño laboral							
	Dimensión 1. Servicio de calidad (Atención adecuada al contribuyente, precisión en la información, correcta emisión de documentos tributarios)							
12.	Durante la atención al contribuyente, el personal brinda un trato respetuoso, oportuno y orientado a resolver sus consultas o necesidades tributarias.	X		X		X		
13.	La información proporcionada a los contribuyentes sobre trámites, obligaciones y procedimientos tributarios es clara, precisa y confiable.	X		X		X		
14.	La emisión de documentos tributarios se realiza correctamente y de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la municipalidad.	X		X		X		

	Dimensión 2. Trabajo en equipo (Coordinación entre áreas (caja y fiscalización), comunicación efectiva, resolución conjunta de problemas tributarios)							
15.	Existe una adecuada coordinación entre las áreas de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria.	X		X		X		
16.	El personal mantiene una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales.	X		X		X		
17.	Los problemas o inconvenientes relacionados con la gestión tributaria son analizados y solucionados mediante el trabajo conjunto del personal involucrado.	X		X		X		
	Dimensión 3. Productividad laboral (Cantidad de expedientes resuelto, rapidez en la atención, cumplimiento de metas de recaudación y gestión eficiente de cobranzas)							
18.	La cantidad de expedientes tributarios resueltos por el personal cumple con las metas establecidas por la entidad.	X		X		X		

19.	Los trámites y solicitudes de los contribuyentes son atendidos dentro de los plazos previstos por la municipalidad.	X		X		X		
20.	Las metas de recaudación tributaria programadas son alcanzadas conforme a la planificación establecida por la gerencia.	X		X		X		
21.	Las acciones de cobranza desarrolladas por la gerencia contribuyen a mejorar la recuperación de deudas y los niveles de recaudación municipal.	X		X		X		

Recomendaciones: Conforme, el instrumento cumple con los requisitos mínimos requeridos

Opinión de experto: Aplicable (X)

Aplicable después de modificar ()

No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg. ROBERT RUBIO CASTILLO

DNI: 32888279



Mg. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

1. Datos Personales

- **Nombres y Apellidos:** Yuly Yolanda Morillo Campos
- **N° DNI / CE:** 33263862 **Edad:** 53 años
- **Celular:** 985967896 **Email:** yymorillo@gmail.com

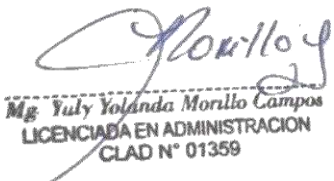
2. Información Profesional:

- **Título profesional:** Licenciado en Administración
- **Grado académico:**
Maestría: X **Doctorado**
- **Especialidad:** Gestión Pública
- **Institución que labora:** Asesora académica independiente

3. Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

1. **Título:** Propuesta de mejora de la gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026
2. **Autor:** Sofía Morales Pantoja
3. **Programa académico:** Administración

4. Firmas y Validación

Firma	Huella digital
 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos LICENCIADA EN ADMINISTRACION CLAD N° 01359	

CARTA DE PRESENTACIÓN AL EXPERTO

Magister:

YULY YOLANDA MORILLO CAMPOS

Presente.-

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que: SOFIA MORALES PANTOJA, egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA, PROVINCIA DE HUAURA, LIMA, 2026” y envío a Ud.

el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Morales Pantoja Sofia
DNI: 48170953

Egresado

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Propuesta de mejora de la gestión administrativa para el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, Lima, 2026

	Variable 1: Gestión administrativa	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Planificación administrativa (Actualización del padrón de contribuyentes, proyección de ingresos tributarios, estrategias de recaudación)							
1.	En la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, el padrón de contribuyentes se actualiza periódicamente para mantener información precisa y vigente de los contribuyentes del distrito.	X		X		X		
2.	La gerencia realiza proyecciones de ingresos tributarios considerando información histórica y la situación actual de la recaudación municipal.	X		X		X		
3.	Se implementan estrategias de recaudación tributaria, como campañas de sensibilización o incentivos de pago, para incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.	X		X		X		
	Dimensión 2. Organización administrativa (Manual de funciones, asignación eficiente del personal)							
4.	El personal conoce claramente las funciones, responsabilidades y actividades que le corresponden según su cargo dentro de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.	X		X		X		
5.	El manual de funciones contribuye a orientar adecuadamente el desarrollo de las actividades y facilita el cumplimiento de las labores asignadas.	X		X		X		

	Dimensión 3. Dirección administrativa (Liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones oportunas)							
6..	El jefe demuestra liderazgo al orientar, supervisar y motivar al personal para el logro de los objetivos del área.	X		X		X		
7.	La comunicación entre los responsables del área y los trabajadores permite transmitir oportunamente instrucciones, cambios y disposiciones relacionadas con las actividades tributarias.	X		X		X		
8.	Las decisiones administrativas se adoptan de manera oportuna para solucionar dificultades que afectan el desarrollo de las actividades de recaudación y atención al contribuyente.	X		X		X		
	Dimensión 4. Control administrativo (Seguimiento de morosidad tributaria, verificación de registro de pagos, auditoria de los ingresos municipales)							
9.	La gerencia realiza seguimiento periódico a los contribuyentes con deudas tributarias para promover la recuperación de la morosidad existente.	X		X		X		
10.	Los registros de pagos efectuados por los contribuyentes son revisados y verificados para asegurar la exactitud de la información tributaria.	X		X		X		

11.	Se ejecutan auditorías o revisiones internas sobre los ingresos municipales para garantizar el adecuado control de los recursos recaudados.	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño laboral							
	Dimensión 1. Servicio de calidad (Atención adecuada al contribuyente, precisión en la información, correcta emisión de documentos tributarios)							
12.	Durante la atención al contribuyente, el personal brinda un trato respetuoso, oportuno y orientado a resolver sus consultas o necesidades tributarias.	X		X		X		
13.	La información proporcionada a los contribuyentes sobre trámites, obligaciones y procedimientos tributarios es clara, precisa y confiable.	X		X		X		
14.	La emisión de documentos tributarios se realiza correctamente y de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la municipalidad.	X		X		X		
	Dimensión 2. Trabajo en equipo (Coordinación entre áreas (caja y fiscalización), comunicación efectiva, resolución conjunta de problemas tributarios)							
15.	Existe una adecuada coordinación entre las áreas de caja y fiscalización para desarrollar eficientemente las actividades relacionadas con la administración tributaria.	X		X		X		

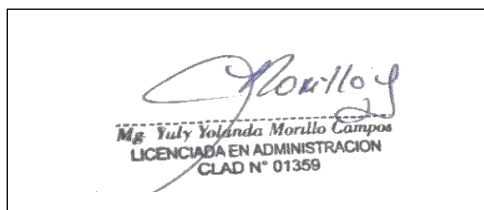
16.	El personal mantiene una comunicación efectiva con otras áreas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales.	X		X		X		
17.	Los problemas o inconvenientes relacionados con la gestión tributaria son analizados y solucionados mediante el trabajo conjunto del personal involucrado.	X		X		X		
	Dimensión 3. Productividad laboral (Cantidad de expedientes resuelto, rapidez en la atención, cumplimiento de metas de recaudación y gestión eficiente de cobranzas)							
18.	La cantidad de expedientes tributarios resueltos por el personal cumple con las metas establecidas por la entidad.	X		X		X		
19.	Los trámites y solicitudes de los contribuyentes son atendidos dentro de los plazos previstos por la municipalidad.	X		X		X		
20.	Las metas de recaudación tributaria programadas son alcanzadas conforme a la planificación establecida por la gerencia.	X		X		X		
21.	Las acciones de cobranza desarrolladas por la gerencia contribuyen a mejorar la recuperación de deudas y los niveles de recaudación municipal.	X		X		X		

Recomendaciones:

Recomendaciones: Aplicar el cuestionario

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos DNI: 33263862



Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

Firma del experto



Huella digital del experto

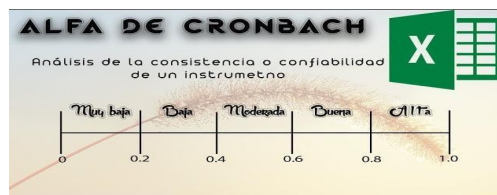
Confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	SUMA
Sujeto 1	4	5	5	3	3	4	4	3	5	5	4	45
Sujeto 2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	47
Sujeto 3	1	4	5	2	1	1	3	4	5	5	2	33
Sujeto 4	2	4	1	2	2	2	3	3	2	3	2	26
Sujeto 5	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	36
Sujeto 6	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	48
Sujeto 7	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	38
Sujeto 8	4	5	5	3	3	4	4	2	5	5	4	44
Sujeto 9	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	49
Sujeto 10	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	47
Sujeto 11	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	52
VARIANZA	1.14049587	0.23140496	1.32231405	1.15702479	0.87603306	2.0661157	0.95867769	0.87603306	0.7768595	0.41322314	0.7768595	

CONCLUSION:

En la variable **Gestión administrativa** se encuestó a 11 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Végueta de lo cual según la formula alfa de cronbach, salió como resultado final **0.897030633**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es alta la confiabilidad del instrumento.



$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Σ (símbolo sumatoria)

$$\alpha \text{ (Alfa)} = \mathbf{0.897030633}$$

$$K \text{ (Numero de Items)} = 11$$

$$Vi \text{ (Varianza de cada Items)} = 9.81818182$$

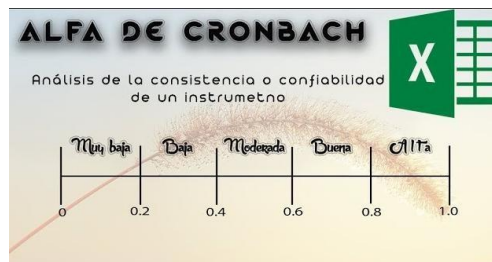
$$Vt \text{ (Varianza Total)} = 53.21$$

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	SUMA
sujeto 1	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	44
sujeto 2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
sujeto 3	3	3	5	4	2	2	4	4	4	4	35
sujeto 4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	32
sujeto 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
sujeto 6	5	5	5	1	3	5	4	4	5	5	42
sujeto 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
sujeto 8	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	44
sujeto 9	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	44
sujeto10	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	42
sujeto 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
VARIANZA	0.61157025	0.59504132	0.41322314	1.4214876	0.92561983	0.87603306	0.14876033	0.26446281	0.23140496	0.42975207	

CONCLUSION:

En la variable **Desempeño laboral** se encuestó a 11 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Végueta de la cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final **0.777193422**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es alta la confiabilidad del instrumento.



$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Σ (simbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	0.777193422
K (Numero de Items) =	10
Vi (Varianza de cada Items) =	5.91735537
Vt (Varianza Total) =	19.69

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Sofia Morales Pantoja**, identificada con DNI N° **48170953**, con domicilio real en **AA. HH ELBA MEZA B- 1 Atalaya**, en el distrito de **Huacho**, provincia de **Huaura**, departamento de **Lima**.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de **Bachiller en Administración**, con código de estudiante **0911120027**, del Programa de Estudios de Administración de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico **2026-I Fase B**.

Que los datos consignados en la tesis titulada: **"PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA, PROVINCIA DE HUAURA, LIMA, 2026"** son reales y no hubo manipulación ni fabricación de los resultados, por lo que se presenta en la investigación tanto resultados, validaciones de los expertos y toda la información colocada es auténtica y real.

Doy fe de que esta declaración corresponde con la verdad.

Lima, 10 de agosto del 2026.



Firma del estudiante bachiller

Morales Pantoja Sofia



(Huella digital)