



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LOS
CIUDADANOS Y LA PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO DEL ÁREA
DE GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS
EN LA MUNICIPALIDAD VEINTESEIS DE OCTUBRE - AÑO 2015**

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

AUTORA:

TRONCOS GUERRERO, VANESSA YOLANDA

ASESOR

DR CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LINEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

**PIURA – PERÚ
2015**

Página del Jurado

Dr. Freddy Castillo Palacios
PRESIDENTE

Mg. Luis Sánchez Pacheco
SECRETARIO

Dra. Blanca Alvarez Luján
VOCAL

Dedicatoria

A Dios, por ser mi fortaleza y brindarme la luz para poder continuar mi camino en la vida.

A mi abuelita, María Páucar; a mis padres, José y Nérida, por su constante apoyo y aliento incondicional que me han permitido día a día avanzar en la conquista de mi objetivo; culminando con éxito esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a mis profesores y en especial al asesor Dr. Freddy Castillo, por su dedicación y apoyo desde el inicio hasta la culminación de mi investigación.

Declaración de Autenticidad

Yo, TRONCOS GUERRERO, VANESSA YOLANDA con DNI N° 72781737, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 17 de Diciembre del 2015

VANESSA YOLANDA TRONCOS GUERRERO

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y LA PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO DEL ÁREA DE GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD VEINTISÉIS DE OCTUBRE - AÑO 2015”.

El objetivo de la investigación es establecer la relación entre el nivel de aceptación de los ciudadanos y la percepción del desempeño del Área de Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administrador.

En el primer capítulo se desarrolla la realidad problemática, se describen las investigaciones previas relacionadas con la presente tesis, se realiza la formulación del problema investigativo, se sustenta la justificación y se elaboran las hipótesis y objetivos correspondientes.

En el segundo capítulo se describe el diseño de la investigación, las variables analizadas y su respectiva operacionalización, la población y muestra investigada, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Igualmente, se describen los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos de su tratamiento.

En los capítulos tercero y cuarto se detallan los resultados obtenidos y la discusión de los mismos, respectivamente.

Finalmente, en los capítulos sexto y séptimo, se señalan las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	2
Declaración de Autenticidad.....	5
Presentación	6
Resumen	9
Abstract.....	10
I. Introducción	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos.....	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	27
1.5 Justificación	39
1.6 Hipótesis.....	41
1.7Objetivos	43
II. Método	45
2.1 Diseño	45
2.2Variables, operacionalización	45
2.3 Población y muestra.....	49
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
2.5 Métodos de análisis de datos	51
2.6 Aspectos éticos	52
III. Resultados	53
VIII. Anexos Anexo N° 1: Matriz de Consistencia.....	98

Índice de Tablas

Pág

Tabla 1:	Relación entre el nivel de aceptación de los ciudadanos y la percepción del desempeño del área de Gerencia de Administración Tributaria y rentas en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Año 2015.	42
Tabla 2:	Nivel de aceptación de los ciudadanos respecto al área de Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.	44
Tabla 3:	Nivel de desempeño del área de Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Año 2015.	46
Tabla 4:	Relación entre el nivel de aceptación de los ciudadanos y la calidad de trabajo de los colaboradores del área de Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.	48
Tabla 5:	Relación entre el nivel de aceptación de los ciudadanos y la responsabilidad y actitud de los colaboradores del área de Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.	50
Tabla 6:	Relación entre el nivel de aceptación de los ciudadanos y la iniciativa de los colaboradores del área de Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.	52
Tabla 7:	Relación entre el nivel de aceptación de los ciudadanos y la colaboración de los colaboradores del área de Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.	54
Tabla 8:	Relación entre el nivel de aceptación de los ciudadanos y la disciplina de los colaboradores del área de Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.	56

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el nivel de aceptación de los ciudadanos y la percepción del desempeño del área de Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Año 2015. La metodología empleada fue Mixta, el diseño de la investigación fue no experimental, correlacional. Como técnicas se utilizó la encuesta y el focus group. La población fue de 70195 habitantes del distrito Veintiséis de Octubre de Piura y la muestra investigada estuvo conformada por 382 habitantes. Se concluyó que No existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de aceptación de los ciudadanos y la percepción del desempeño de los colaboradores del área de Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre. Asimismo, no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de aceptación de los ciudadanos y las siguientes dimensiones: calidad de trabajo; responsabilidad y actitud de los trabajadores; iniciativa de los colaboradores; colaboración entre los trabajadores; disciplina de los trabajadores. El nivel de aceptación de los ciudadanos respecto al área investigada es regular, nivel que depende mucho de la imagen política de las principales autoridades y de manera especial del Alcalde, mientras que la percepción del desempeño de dicha área es buena.

Palabras clave: Aceptación, Percepción, Desempeño Laboral, Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.

Abstract

The present study has as the main objective to establish the relationship between the level of public acceptance and the performance perception of Management Administration area of tax and Revenue in the District-Municipality October 26th, 2015. The methodology used was mixed; the research design was correlational and not experimental. The survey and focus group were used as technics. The population was 70195 inhabitants from the district of October 26th in Piura and investigated sample consisted of 382 inhabitants. It was concluded that there was no statistically significant relationship between the level of public acceptance and perception of the performance of employees from Management Administration area of tax and Revenue in the District-Municipality October 26th. Also, there is no statistically significant relationship between the level of acceptance of citizens and the following dimensions: quality of work; responsibility and attitude of workers; initiative of employees; collaboration between workers; discipline workers. The level of acceptance of citizens regarding the investigated area is average level depends largely on the political image of the leading authorities and especially the Mayor, while the perception of the performance of that area is good.

Keywords: Acceptance, Perception, job performance, District Municipality Twenty October