



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gestión municipal y calidad de servicio en la recaudación
tributaria de una municipalidad provincial en Apurímac, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Cruz Aguilar, Oscar (orcid.org/0000-0002-8203-9472)

ASESOR:

Dr. Flores Masias, Edward Jose (orcid.org/0000-0001-8972-5494)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mí esposa e hijos por darme la fuerza, motivación y apoyo incondicional para cumplir mis objetivos. A mi Madre y Padre por inculcarme que debo seguir adelante. A mis hermanos que siempre han estado presentes en todo este proceso.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por haberme permitido cumplir con mis objetivos profesionales. A mi asesor Dr. Flores Masías, Edward José por haberme brindado sus conocimientos y su sapiencia en todo este proceso de formación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autoría	v
Índice de contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Resumo	xi
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Operacionalización de variables	13
3.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
4.1. Resultados descriptivos	19
4.1.1 Resultados sobre la gestión municipal	19
4.1.2 Resultados sobre calidad del servicio	22
4.1.3 Resultados sobre la recaudación tributaria	26
4.2. Resultados inferenciales	30
4.2.1 Criterio para la aceptación o rechazo de la hipótesis nula	30
4.2.2 Hipótesis general	31
4.2.3 Hipótesis específica 1	31

4.2.4	Hipótesis específica 2	32
4.2.5	Hipótesis específica 3	33
V.	DISCUSIÓN	34
VI.	CONCLUSIONES	37
VII.	RECOMENDACIONES	38
VIII.	PROPUESTA	39
	REFERENCIAS	43
	ANEXOS	51

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Respuesta de los encuestados sobre la eficacia de la gestión municipal	19
Tabla 2 Respuesta de los encuestados sobre la eficiencia de la gestión municipal	20
Tabla 3 Respuesta de los encuestados sobre las finanzas de la gestión municipal	21
Tabla 4 Respuesta de los encuestados sobre la gestión municipal	22
Tabla 5 Respuesta de los encuestados sobre la tangibilidad del servicio municipal	23
Tabla 6 Respuesta de los encuestados sobre la seguridad del servicio municipal	24
Tabla 7 Respuesta de los encuestados sobre la capacidad de respuesta del servicio Municipal	25
Tabla 8 Respuesta de los encuestados sobre la calidad del servicio municipal	26
Tabla 9 Respuesta de los encuestados sobre las estrategias de recaudación municipal	27
Tabla 10 Respuesta de los encuestados sobre la cultura tributaria	28
Tabla 11 Respuesta de los encuestados sobre la satisfacción del contribuyente	29
Tabla 12 Respuesta de los encuestados sobre la recaudación tributaria	30
Tabla 13 Coeficiente de concordancia de Kendall para la hipótesis general	31
Tabla 14 Coeficiente de concordancia de Kendall para la hipótesis específica 1	32
Tabla 15 Coeficiente de concordancia de Kendall para la hipótesis específica 1	32
Tabla 16 Coeficiente de concordancia de Kendall para la hipótesis específica 1	33

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Respuesta de los encuestados sobre la eficacia de la gestión municipal	19
Figura 2 Respuesta de los encuestados sobre la eficiencia de la gestión municipal	20
Figura 3 Respuesta de los encuestados sobre las finanzas de la gestión municipal	21
Figura 4 Respuesta de los encuestados sobre la gestión municipal	22
Figura 5 Respuesta de los encuestados sobre la tangibilidad del servicio municipal	23
Figura 6 Respuesta de los encuestados sobre la seguridad del servicio municipal	24
Figura 7 Respuesta de los encuestados sobre la capacidad de respuesta del servicio Municipal	25
Figura 8 Respuesta de los encuestados sobre la calidad del servicio municipal	26
Figura 9 Respuesta de los encuestados sobre las estrategias de recaudación municipal	27
Figura 10 Respuesta de los encuestados sobre la cultura tributaria	28
Figura 11 Respuesta de los encuestados sobre la satisfacción del contribuyente	29
Figura 12 Respuesta de los encuestados sobre la recaudación tributaria	30

RESUMEN

El objetivo es determinar la relación que existe entre gestión municipal, calidad del servicio y recaudación tributaria de una Municipalidad Provincial en Apurímac 2022. La propuesta era probar una relación significativa entre dichas variables, aplicando tres cuestionarios cada uno, conteniendo 27 preguntas, asimismo, cada variable se había operacionalizado en tres dimensiones, cada dimensión en tres indicadores y cada indicador en tres preguntas. Dicho cuestionario se aplicó a 384 ciudadanos. Una vez diligenciados los cuestionarios, elaboré una base de datos utilizando el software SPSS, lo cual me permitió realizar la estadística descriptiva e inferencial lo que da cuenta de los resultados. La mayoría de los encuestados está de acuerdo con la gestión municipal, la calidad del servicio que presta y el manejo de la recaudación tributaria. En segundo lugar, ha existido una relación significativa entre gestión municipal y calidad del servicio con la recaudación tributaria, cultura tributaria y satisfacción del contribuyente y, en tercer lugar, ha existido una relación significativa entre las tres variables de investigación, puesto que $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$, de manera que, con una seguridad del 95 % podemos afirmar que ha existido una relación significativa entre las variables en estudio.

Palabras clave: gestión municipal, calidad del servicio, recaudación tributaria.

ABSTRACT

The objective is to determine the relationship that exists between municipal management, service quality and tax collection in a Provincial Municipality of Apurímac 2022. The proposal was to test a significant relationship between these variables, applying three questionnaires each, containing 27 questions, likewise, each variable had been operationalized in three dimensions, each dimension in three indicators and each indicator in three questions. This questionnaire was applied to 384 citizens. Once the questionnaires were completed, I created a database using the SPSS software, which allowed me to perform descriptive and inferential statistics, which accounts for the results. The majority of those surveyed agree with the municipal management, the quality of the service it provides and the management of tax collection. Secondly, there has been a significant relationship between municipal management and service quality with tax collection, tax culture and taxpayer satisfaction and, thirdly, there has been a significant relationship between the three research variables, since $p \text{ value} = 0.000 < \alpha = 0.05$, so that, with 95% security, we can say that there has been a significant relationship between the variables under study

Keywords: municipal management, service quality, tax collection.