

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL CAPITAL
HUMANO E INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN PERÍODO
2016”**

TESIS

PRESENTADA POR:

GISEL KATHERINE BENITO CHAMBI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**“ANALISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL CAPITAL
HUMANO E INCIDENCIA EN LA GESTION FINANCIERA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN PERIODO
2016”**

PRESENTADA POR:

GISEL KATHERINE BENITO CHAMBI
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO



APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE:

.....

Dr. David Moises Calzaya Zevallos

PRIMER MIEMBRO:

.....

Dr. Alfredo Pelayo Calatayud Mendoza

SEGUNDO MIEMBRO:

.....

Dr. María Amparo Catacora Peñaranda

DIRECTOR / ASESOR:

.....

Dr. Sc. Marco Antonio Ruelas Humpiri

Área : Análisis Económico y Financiero
Tema : Desempeño Laboral y Gestión Financiera

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 27-04-2018

DEDICATORIA

Primeramente, dedico a Dios, quien supo guiarme por el buen camino y ser el pilar fundamental que me sostiene, por guiarme y cuidarme en cada momento de mi vida.

A mi madre, por estar siempre a mi lado, por todo el apoyo incondicional que siempre me brindo, con todo el apoyo y cariño y a mi padre que con sus consejos ha sabido guiarme para culminar satisfactoriamente mi carrera profesional.

A las personas que me siempre estuvieron en todo momento apoyando mis proyectos, a mi enamorado Dante Ruelas Portada por apoyarme en cada instante y a mis amigos, por siempre contar con ustedes.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por acompañarme en cada paso que doy y darme fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su apoyo.

Agradecida a mi asesor el Dr. Marco Antonio Ruelas Humpiri, por todo el apoyo incondicional en mi elaboración de mi proyecto y culminación de mi tesis.

A mis Jurados correspondientes, por su comprensión y tiempo para culminar satisfactoriamente de mi investigación, y a todos los docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas que, por todos los años de enseñanza y guía para mi persona, que gracias a todo su apoyo llegue a esta etapa de mi vida.

Gracias a Todos.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE CUADROS	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS	9
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS.....	10
INDICE DE ANEXOS.....	11
RESUMEN.....	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN.....	13

CAPITULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.1.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2. ANTECEDENTES.....	15
1.2.1 Investigaciones nacionales	15
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	22
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22

CAPITULO II**REVISION DE LITERATURA**

2.1 MARCO TEÓRICO	23
2.1.1. DESEMPEÑO LABORAL.....	23
2.1.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	23

2.1.3. RELACIÓN ESFUERZO – DESEMPEÑO.....	23
2.1.4. CAUSAS DEL DESEMPEÑO	23
2.1.5. ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO	24
2.1.6. CAPITAL HUMANO	24
2.1.7. GESTIÓN	25
2.1.8. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....	25
2.1.9. GESTIÓN FINANCIERA.....	25
2.1.10. RECURSOS HUMANOS.....	25
2.1.11. RECONOCIMIENTO DE LOGROS.....	26
2.1.12 MOTIVACIÓN.....	26
2.1.13 COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	26
2.1.14. ESTADOS FINANCIEROS	26
2.1.15. ESTADO DE RESULTADOS	27
2.1.16. IMPUESTOS MUNICIPALIDADES	28
2.2. MARCO CONCEPTUAL	30
2.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	33
2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	33
2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....	33
2.3.3 VARIABLES.....	33

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.2. MÉTODOS.....	36
3.2.2. MÉTODO ANALÍTICO	36
3.2.3. MÉTODO DEDUCTIVO.....	37
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	37

3.3.1. ANÁLISIS DOCUMENTAL.....	37
3.3.2. ENCUESTA	37
3.3.3. OBSERVACIÓN DIRECTA.....	38
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.4.1 POBLACIÓN.....	38
3.4.2 MUESTRA.....	38
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	39
3.6 CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN	40
3.6.1 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN	40
3.6.2 LOCALIZACIÓN.....	41
3.6.3 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.....	41
3.6.4 ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD	41
3.6.5 OBJETIVOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	42
3.6.6 POLÍTICAS (BASE LEGAL).....	43
3.6.7 MISIÓN.....	43
3.6.8 VISIÓN.....	43
3.6.9 ORGANIZACIÓN	44

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 EXPOSICIÓN DE RESULTADOS.....	45
4.1.1 DETERMINACION DE LOS FACTORES DEFICIENTES DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL CAPITAL HUMANO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN.....	45
4.1.1.1 CONDICIÓN DE TRABAJO.....	45
4.1.1.2 GRADO DE INSTRUCCIÓN.....	47
4.1.1.3 CAPACITACIÓN.....	48

4.1.1.4 AUSENCIA EN EL TRABAJO	49
4.1.1.5 TRABAJO EN EQUIPO	50
4.1.1.6 SATISFACCION LABORAL.....	54
4.1.1.7 CULTURA ORGANIZACIONAL	58
4.1.1.8 RELACIONES INTERPERSONALES.....	60
4.1.1.9 ESTABILIDAD LABORAL	62
4.1.1.10 RESPONSABILIDAD LABORAL	64
4.1.1.11 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	65
4.1.1.12 PARTICIPACIÓN LABORAL.....	66
4.1.1.13 COMPROMISO LABORAL.....	67
4.1.2 ANALIZAR LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL LOGRO DE LOS RESULTADOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN	72
4.1.3 PROPONER ALTERNATIVAS PARA MEJORAR LOS ASPECTOS CRÍTICOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CAPITAL HUMANO PARA UNA GESTIÓN FINANCIERA EFICIENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN	84
4.2. DISCUSIÓN	91
4.2.1. Discusión del objetivo 01	91
4.2.2. Discusión del objetivo 02	92
4.3. CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	93
4.3.1. Contrastación de la Hipótesis Específica 01	93
4.3.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 02.....	94
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.....	100

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Condicion de trabajo	45
Cuadro 2: Grado de instrucción	47
Cuadro 3: Capacitación del personal	48
Cuadro 4: Ausencia de trabajo.....	49
Cuadro 5: Trabajo en equipo pregunta 1.....	51
Cuadro 6: Trabajo en equipo pregunta 2.....	52
Cuadro 7: Trabajo en equipo pregunta 3.....	53
Cuadro 8: Satisfaccion laboral pregunta 1	55
Cuadro 9: Satisfaccion laboral pregunta 2	56
Cuadro 10: Satisfaccion laboral pregunta 3	57
Cuadro 11: Cultura organizacional.....	58
Cuadro12: Relaciones interpersonales pregunta 1	60
Cuadro13: Relaciones interpersonales pregunta 2	61
Cuadro 14: Estabilidad laboral	62
Cuadro 15: Responsabilidad laboral	64
Cuadro 16: Cumplimiento de objetivos	65
Cuadro 17: Participación laboral	66
Cuadro 18: Compromiso laboral pregunta 1	67
Cuadro 19: Compromiso laboral pregunta 2	68
Cuadro 20: Analisis vertical del estado de gestión	70
Cuadro 21: Analisis horizontal del estado de gestión	73
Cuadro 22: Meta 32: incremento de la recaudación predial	75
Cuadro 23: Recaudación de impuestos 2015	76
Cuadro 24: Recaudacion de arbitrios 2015	78
Cuadro 25: Meta 32: incremento de la recaudación predial	79
Cuadro 26: Recaudacion de impuestos 2016	80
Cuadro 27: Recaudacion de arbitrios 2016	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Condicion de trabajo.....	46
Gráfico 2: Grado de instrucción	47
Gráfico 3: Capacitación del personal	48
Gráfico 4: Ausencia de trabajo.....	50
Gráfico 5: Trabajo en equipo pregunta 1.....	51
Gráfico 6: Trabajo en equipo pregunta 2.....	52
Gráfico 7: Trabajo en equipo pregunta 3.....	54
Gráfico 8: Satisfaccion laboral pregunta 1.....	55
Gráfico 9: Satisfaccion laboral pregunta 2.....	56
Gráfico 10: Satisfaccion laboral pregunta 3.....	57
Gráfico 11: Cultura organizacional	59
Gráfico 12: Relaciones interpersonales pregunta 1.....	60
Gráfico 13: Relaciones interpersonales pregunta 2.....	61
Gráfico 14: Estabilidad laboral	63
Gráfico 15: Responsabilidad laboral	64
Gráfico 16: Cumplimiento de objetivos.....	65
Gráfico 17: Participación laboral	66
Gráfico 18: Compromiso laboral pregunta 1.....	67
Gráfico 19: Compromiso laboral pregunta 2.....	68

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CT: (Código Tributario)

GAT: (Gerencia de Administración Tributaria)

LPCL: (Ley de Productividad y Competitividad Laboral)

MEF: (Ministerio de Economía y Finanzas)

MOF: (Manual de Organización y Funciones)

MPSRJ: (Municipalidad Provincial de San Román Juliaca)

ROF: (Reglamento de Organización y Funciones)

SGC: (Subgerencia de Contabilidad)

SGEC: (Subgerencia de Ejecución Coactiva)

SGGCD: (Subgerencia de Gestión y Control de la Deuda)

SGOOT: (Subgerencia de Orientación y Operaciones Tributarias)

SGFT: (Subgerencia de Fiscalización Tributaria)

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	103
Anexo 2 Encuesta estructurada.....	105
Anexo 3 Organigrama	107
Anexo 4 Planilla de asistencia de la gat.....	108
Anexo 5 Resumen de encuesta estructurada	110
Anexo 6 Instructivo meta 32 y recaudacion de impuestos 2015.....	111
Anexo 7 Recaudacion de impuestos 2016	120

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfocó en el estudio del: “Análisis del desempeño laboral del Capital humano e incidencia en la Gestión Financiera de la Municipalidad Provincial de San Román periodo 2016”. Para ello se consideró como objetivo general: Determinar de qué manera el desempeño laboral del capital humano incide en la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román periodo 2016. Se tomó como población a la Municipalidad Provincial de San Román y como muestra fue la Gerencia de Administración Tributaria con carácter de una Institución Pública. El problema que motivó al desarrollo del presente trabajo de investigación es que la Municipalidad Provincial de San Román demostró debilidades y deficiencias en el capital humano con bajo nivel de cumplimiento de los objetivos trazados y que incidió en una deficiente gestión financiera y resultados de la entidad. Para ello se utilizó métodos de investigación tales como el deductivo, analítico y descriptivo; y con técnicas de recolección de datos se recurrió al análisis documental, encuesta, cuestionario y la observación directa; La investigación fue de tipo básica o pura y no experimental y cuya ejecución de resultados sirvió para concluir que los factores deficientes del desempeño laboral del capital humano, tienen relevancia con la contratación del personal para el área destinada; ausencia de estabilidad; debida capacitación; control en el desempeño laboral y con un buen clima laboral establecido con los Gerentes, líderes de cada unidad y así forjar al rendimiento y cumplimiento de metas establecidas anualmente y el estado de gestión enfocado en el análisis horizontal se muestra que en el 2015 los ingresos son mucho mejores como los gastos son menores y cada punto que muestra en el estado de gestión y cumpliendo el meta establecido por el MEF superando un 11 % adicional, pero en el año 2016 el total de ingresos disminuyó en S/. -37,002,705.97 que representa el -29.60% respecto al año 2016, por lo que los costos y gastos aumentaron en S/. 6,063,679.64 y que representa el 14.65% evidenciando una deficiencia en la ejecución de gastos que llevó al incumplimiento de meta establecido por el MEF llegando solo al 85%.

Palabras Claves: Desempeño laboral, Capital Humano, Gestión Financiera, Meta 32, Recaudación.

ABSTRACT

The present research work focused on the study of the "Analysis of the job performance of Human Capital and incidence in the Financial Management of the Provincial Municipality of San Roman period 2016". For this was considered as a general objective: to determine how the job performance of human capital has an impact on the financial management of the Provincial Municipality of San Roman period 2016. The population was taken as to the Provincial Municipality of San Román and how to sample was Management of Tax Administration with character of a Public Institution The problem that motivated the development of this research work is that the Provincial Municipality of San Román demonstrated weaknesses and deficiencies in the human capital with low level of compliance with the objectives set and which contributed to poor financial management and results of the entity. To do this we used research methods such as the deductive, analytical and descriptive; and data collection techniques were used to documentary analysis, survey, questionnaire and direct observation; the research was of basic type or pure and non-experimental and whose implementation of results served to conclude that the poor job performance factors of human capital, are relevant to the recruitment of staff for the area; the absence of stability; adequate training; control in the labor market and with a good working environment established with managers, leaders of each unit and forge the performance and achievement of goals established annually and the state of management focused on the horizontal analysis shows that In 2015 the revenues are much better as the costs are minor and each point that shows in the state of management and complying with the goal set by the MEF exceeding a 11 %, but in the year 2016 the total income decreased in S/ -37,002,705.97 that represents the -29.60% as compared with the year 2016, so that the costs and expenses increased in S/ 6,063,679.64 and which represents the 14.65% showing a deficiency in the implementation of expenditure, which led to the breach of goal established by the MEF coming only to the 85%

Key Words: Work performance, Human Capital, Financial Management, Goal 32, Revenue.

INTRODUCCIÓN

Las Municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local que tienen autonomía política, económica y administrativo en los asuntos de su competencia. La investigación desarrollada nos dio a conocer el análisis del desempeño laboral del capital humano y de cómo incidió en la gestión financiera. La población es la Municipalidad Provincial de San Román y como muestra la Gerencia de Administración Tributaria de estudio estuvo conformada por 52 trabajadores entre nombrados y contratados. Se desarrolló el objetivo determinar de qué manera el desempeño laboral del capital humano incide en la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román periodo 2016.

El contenido del presente trabajo de investigación fue estructurado de la siguiente manera: Capítulo i: donde se plantea el problema de investigación, los antecedentes de la investigación y los objetivos trazados. Capítulo ii: Revisión de Literatura; se da a conocer el marco teórico como guía de investigación, el marco conceptual y la hipótesis de investigación. Capítulo iii: Materiales y Métodos; para la realización de los métodos y técnicas utilizadas en los objetivos. Capítulo iv: Resultados y Discusión; a través de los cuales se presenta los cuadros y gráficos. Capítulo v: Conclusiones; donde se muestra los resultados obtenidos. Capítulo vi: Recomendaciones; aporte para su mejora de la entidad. Capítulo vii: Referencias. Y finalmente los anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las Municipalidades son instituciones de gobierno local reguladas por la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N.º 27972, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia y con una debida estructura funcional programática, concordantes con la normatividad legal de la administración del sector público; la Municipalidad Provincial de San Román fue creado el 31 de agosto de 1926 mediante la Ley N° 5463 y como muestra enfocado en la Gerencia de Administración Tributaria. En la actualidad el desempeño laboral del capital humano es un punto clave para toda organización, ya que el personal es importante para alcanzar las metas. El capital humano en la nueva economía, es el motor del desarrollo organizacional, constituyendo la principal ventaja de las compañías para desenvolverse en sus entornos. En el sector social, este recurso adquiere características específicas que deben ser tratadas a través de modelos generales que permitan comprender el valor corporativo que representan y su función en el cumplimiento de las misiones particulares así lo señala Tinoco (2011).

Debido a lo anterior la Municipalidad Provincial de San Román debió interesarse más por conocer las funciones del personal como la falta de capacidad del capital humano, porque no se encuentran ubicados en el puesto adecuado porque muchas veces desempeñan cargos que no le competen, por lo que permitió establecer el análisis del desempeño laboral como una

herramienta adecuada para que el capital humano tenga un mejoramiento en la gestión financiera cumpliendo las metas designadas anualmente.

1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el desempeño laboral del capital humano incide en la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román periodo 2016?

1.1.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- a) ¿Cuáles son los principales factores que determinan la deficiencia del desempeño laboral del capital humano en la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román?
- b) ¿De qué manera la Gestión Financiera incide en el logro de los resultados de la Municipalidad Provincial de San Román?

1.2. ANTECEDENTES

Las siguientes son las investigaciones relacionadas a nuestro tema, las que sirvieron como soporte a nuestra investigación:

1.2.1 Investigaciones nacionales:

ARANA Y VASQUEZ (2015), en su tesis “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de personal en el área administrativa de la universidad privada Antenor Arrego de Trujillo en el 2014”; tesis de la Universidad Privada Antenor Arrego de Trujillo, concluye:

- Para la organización el puesto de trabajo, las tareas tanto habituales como periódicas y eventuales que debe cumplir el trabajador, se concluye que la Universidad Privada Antenor Orrego si se

responsabiliza por dar a conocer las funciones de que en cada uno de los puestos de trabajo debe cumplir los empleados. Esta es la razón por la cual los trabajadores deben tener un pleno conocimiento de lo deberes que deben cumplir y consecuentemente se establecen semejanzas y diferencias entre los antedichos puestos de trabajo.

- Según las respuestas proyectadas en la encuesta, se puede sintetizar que los conocimientos teóricos prácticos que se necesita para el mejor desenvolvimiento del puesto de trabajo son muy bajos y no de buena calidad.
- Se concluye que en la empresa no se realizan reuniones entre el personal y jefes de área con regularidad, por lo que se desconoce eventos importantes que suceden en la misma.
- En cuanto tiene relación al incentivo que desean los trabajadores en las respuestas, se ve reflejada que la capacitación es la mejor muestra de motivación para dar mayor impulso al rendimiento de los trabajadores.
- Una conclusión significativa manifestada por los trabajadores es que si existe de alguna manera evaluaciones, que califican el nivel de desempeño, esto no excluye que la empresa implemente un método más moderno para evaluar el desempeño.
- El talento humano que se desempeña en la empresa, se encuentra desmotivado, se sobrentiende que es por la ausencia casi total de un plan de capacitación, sin embargo, se debe aclarar que existe capacitación de carácter informal.

CACHUAN (2015). en su tesis “El talento humano y su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de Outsourcing contable financiero en Lima Metropolitana, año 2014”. tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad San Martín de Porres como resultado:

- Inadecuada gestión de desempeño lo que generó una baja productividad y en consecuencia un menor índice de rentabilidad en las empresas de servicios de outsourcing contable financiero.
- Existencia de una interferencia directa en la productividad de las empresas de servicios de outsourcing contable financiero generada por conflictos en el clima laboral imperante.
- Inadecuado proceso de reclutamiento reflejado en los sobrecostos y gastos con influencia significativa en los niveles de ahorro de las empresas de servicios de outsourcing contable financiero.

GUEVARA (2015). en su tesis “El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministerio Público distrito fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013 – 2014”. tesis de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por consiguiente:

- Se ha probado que existe relación directa entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, con un coeficiente de Pearson de 44.97%, lo cual significa que hay una probabilidad interna de independencia de datos observados y esperados, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
- Se ha encontrado que los factores que muestran mayor influencia

positiva en el Clima Organizacional son: Estabilidad (4.30), Autorrealización (4.39), Liderazgo (4.13) y Relaciones interpersonales (4.07), en una escala de Likert 1 a 5, donde 1 es malo y 5 muy bueno. En general el puntaje medio global obtenido para Clima Organizacional es de 4.02. 3. Existe dependencia positiva del Cumplimiento de Metas con el Desempeño Laboral, que de acuerdo a nuestro estudio se determina que el Cumplimiento de metas en un 14.4% está determinado directamente por el Desempeño Laboral.

GUTIERREZ (2014). en su tesis “Análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2012”. tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional del Altiplano, por ende:

- La presente investigación llega a la conclusión de que partiendo de la opinión del personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano Puno que indica que su desempeño laboral es excelente en un 6% bueno es un 71.4% regular un 22.6% y nadie opina que es deficiente. Estas opiniones son contradictorias a las opiniones de los usuarios que se ve reflejado en la calidad de servicio que ellos reciben como bueno en un 21.4%, es atendido con indiferencia en un 57.2% y malo en un 21.4%. En ambas opiniones que son totalmente contrarias se llega a la conclusión de que el desempeño laboral, del personal administrativo tiene gran impacto en la calidad de servicio, debido a que ellos mismos lo ratifican en su actitud ante

el trabajo dentro de su institución; ya que se muestra un nivel de significancia del 0.031(Objetivo General)

- Al analizar los parámetros que son necesarios para determinar la eficiencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, se concluye que tanto en la capacitación como el conocimiento de los documentos de gestión es nula o baja y muchos de ellos no son conscientes de la repercusión que causa su ausentismo al trabajo; el cual se ve reflejado en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, obteniéndose un nivel de significancia del 0.017.
- En cuanto a las variables más relevantes de la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano Puno; existe gran influencia de variables como la escasa información sobre los diversos trámites administrativos, ya que la mayoría de los usuarios indican que no están informadas sobre dichos trámites; debido a que nunca los indicaron donde brindan información de los mismos; con respecto al trato y la atención al cliente la mayoría de los usuarios manifestó que es con indiferencia; e cuanto al tiempo de espera para ser atendidos; el mayor porcentaje de usuarios manifestó que tuvieron que esperar más de 60 minutos para ser atendidos, todo esto refleja la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, de parte del personal administrativo.
- La presente investigación concluye una gran influencia del ausentismo y la insuficiente capacitación del personal administrativo

sobre la calidad de servicio que brinda, determinando así que son los factores críticos en el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por otro lado la escasa información sobre los documentos de gestión, no determina la calidad de servicio por parte del personal administrativo en la casa superior de estudios.

LLANQUI (2011). en su tesis “La administración de los recursos humanos y el cumplimiento de los objetivos empresariales, en la empresa regional de servicios públicos de electricidad ELECTRO PUNO S.A.A. periodo 2009”. Tesis para optar el título de Contador Público de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por lo tanto:

- Se ha determinado que entre los principales factores que inciden en una deficiente administración de recursos humanos en la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. se encuentran: a) la inestabilidad laboral es decir cuenta con personal contratado y de apoyo “servis” que abarca un 62.5% del total de la planilla de haberes; b) clima laboral desfavorable que se resume en personal desmotivado, sin espíritu de trabajo en equipo y falta de capacitación; c) incumplimiento de derechos laborales por parte del empleador; y finalmente d) falta de identificación de los trabajadores para con la empresa, por desconocimiento de la misión y visión y valores empresariales por parte de los servidores.
- Con el análisis y evaluación del nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales de ELECTRO PUNO S.A.A. se ha concluido

que durante el periodo 2009, la empresa materia de análisis y estudio, ha logrado alcanzar un nivel BAJO de ejecución de metas, correspondiendo porcentajes promedio 88.00% para el periodo 2009 de ejecución.

- Consecuentemente con los resultados anteriores, se puede aseverar que una deficiente administración de recursos humanos en la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. ha tenido una notoria incidencia en el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales trazados.
- Con la determinación de los principales de los principales factores que inciden en una deficiente administración de personal en la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A. se ha permitido resumir algunas propuestas objetivas y posibles de aplicación inmediata, los mismos que se presentan recomendaciones del presente trabajo de Investigación.

LARICO (2015). en su tesis “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca periodo – 2014” tesis de la Universidad Andina Néstor Velásquez, entonces:

- Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.
- Se evidenció relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral de los

trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

- Se encontró relación significativa entre los incentivos que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.
- Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera el desempeño laboral del capital humano incide en la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román periodo 2016

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar los factores deficientes del desempeño laboral del capital humano en la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román.
- b) Analizar la Gestión Financiera y su incidencia en el logro de los resultados de la Municipalidad Provincial de San Román.
- c) Proponer alternativas para mejorar los aspectos críticos que influyen en el desempeño laboral del capital humano para una gestión financiera eficiente de la Municipalidad Provincial de San Román.

CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1. DESEMPEÑO LABORAL

ROBBINS (2013), define que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

2.1.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

CHIAVENATO (2007), Es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial desarrollo. (Pág.243)

2.1.3. RELACIÓN ESFUERZO – DESEMPEÑO

CENZO (2001), La relación esfuerzo - desempeño es “la habilidad de la persona para brindar un esfuerzo apropiado”

PARK (2005) para poder realizar los diferentes procesos o llevar a cabo las diferentes tareas, se precisa de la colaboración y cooperación de varios miembros, estimulando de este modo la participación y la comunicación entre ellos y generando una mejora y un incremento de la calidad.

2.1.4. CAUSAS DEL DESEMPEÑO

FLOREZ (2001), Una de las fallas más frecuentes de los supervisores es

que no proporcionan información suficiente acerca del trabajador realizado por las personas, de manera tal que estas no saben que es lo que se esperan de ellas. Si las personas hacen bien su trabajo, el supervisor no le dice nada y si lo hace mal, tampoco lo dice. Después de varios ensayos la persona aprende que, haga lo que haga, no pasara nada.

LAWLER (2005), La gente necesita motivación y capacidad. Los trabajadores altamente motivados no conseguirán resultados si carecen de habilidades, la experiencia y la personalidad que necesita la organización. En forma similar la experiencia, el conocimiento y las habilidades no producirán grandes resultados si los empleados no tienen motivación.

2.1.5. ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO

CHIAVENATO (2001), La administración del desempeño, es el valor medible que la fuerza de trabajo aporta a la organización en términos de habilidades y competencias colectivas y motivación de las personas y que se maximiza cuando las personas aplican al máximo sus habilidades y competencias en las actividades de la organización y cuando esta adquiere una configuración estructural que refuerza e incrementa el desempeño humano y lo dirige hacia sus objetivos estratégicos.

2.1.6. CAPITAL HUMANO

TINOCO (2011), El capital humano en la nueva economía es el motor del desarrollo organizacional, constituyendo la principal ventaja de las compañías para desenvolverse en sus entornos. En el sector social, este recurso adquiere características específicas que deben ser tratadas a través de modelos generales que permitan comprender el valor corporativo

que representan y su función en el cumplimiento de las misiones particulares.

2.1.7. GESTIÓN

PACHECO (2002), la gestión es la capacidad organizada de supervivencia y proyección a largo plazo y el conjunto de instrumentos y métodos que permiten la adaptación de la organización.

2.1.8. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CHIAVENATO (2001), Se define a la gestión de Talento Humano como la función por la cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, así como descubrir su potencial oculto, estimularlo, ofrecerle paquetes de compensación, que se hagan extensivos al bienestar de la familia y, sobre todo mantener una relación agradable que propicie el buen rendimiento y la disciplina.

2.1.9. GESTIÓN FINANCIERA

ORTIZ (2005), la gestión financiera es la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, gracias a sus aportes, a la minimización de costos, al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño empresarial.

2.1.10. RECURSOS HUMANOS

CALDERA (2007), al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de la organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar a los colaboradores de la organización.

2.1.11. RECONOCIMIENTO DE LOGROS

Es una técnica de motivación que consiste en reconocer sus buenos desempeños, objetivos, resultados o logros obtenidos. Para ello se puede recompensar económicamente sus buenos desempeños, elogiarlos por el trabajo realizado, o darles reconocimiento ante sus compañeros.

2.1.12 MOTIVACIÓN

ROBBINS (2013), quien la define como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

SANTOS (1993), Asimismo debe considerarse que la motivación “no es un acto, un momento o una acción, es más bien, un conjunto coordinado de acciones, es un proceso, reflejo de la personalidad del individuo”

2.1.13 COMPROMISO ORGANIZACIONAL

DÍAZ Y MONTALBÁN (2004), Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Es aquella que se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí, es decir este se refiere a identificarse con el servicio persona a la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica.

2.1.14. ESTADOS FINANCIEROS

CALDERÓN (2008) “Los estados financieros son cuadros sistemáticos que presentan en forma razonable, diversos aspectos de la situación financiera de

la gestión de una empresa, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados”.

ARISTIZÁBAL (2002) plantea que “Son el informe final que al terminar el período contable debe presentar la administración de la empresa. Los estados financieros son el objetivo terminal de los registros contables”.

ZEBALLOS (2007) informa que los estados financieros “Son un conjunto de resúmenes que incluyen recibos, cifras y clasificaciones en los que se reflejan la historia de los negocios desde que se inició hasta el último día de funcionamiento”.

2.1.15. ESTADO DE RESULTADOS

BUSTAMANTE (2011). El Estado de resultados es un estado financiero básico en el cual se presenta información relativa a los logros alcanzados por la administración de una empresa durante un periodo determinado; asimismo, hace notar los esfuerzos que se realizaron para alcanzar dichos logros. La diferencia entre logros y esfuerzos es un indicador de la eficiencia de la administración y sirve de medida para evaluar su desempeño. El Estado de resultados debe mostrar la información relacionada con las operaciones de una entidad lucrativa en un periodo contable mediante un adecuado enfrentamiento de los ingresos con los costos y gastos relativos, para así determinar la utilidad o pérdida neta del periodo, la cual forma parte del capital ganado de esas entidades. El Estado de resultados es un estado financiero dinámico porque proporciona información que corresponde a un periodo. Los estados financieros estáticos son los que muestran información a una fecha determinada. En el Estado de resultados se detallan los logros obtenidos

(ingresos) por la administración de la entidad en un periodo determinado y los esfuerzos realizados (costos y gastos) para alcanzar dichos logros.

2.1.15.1. ANÁLISIS VERTICAL

BESTPRACTICES.COM. El Análisis Vertical Balance General y Cuentas de Resultados facilita enormemente la lectura e interpretación de los mismos, entre tanto siempre es conveniente tener una primera aproximación con los valores numéricos leyendo los balances, así como son presentados ya que nos da mucha información sobre las transacciones de una empresa y permite identificar la estructura de inversión y financiamiento de una empresa y su coherencia con la actividad económica que realiza.

2.1.15.2. ANÁLISIS HORIZONTAL

GESTIPOLIS.COM (2000). El análisis horizontal es sumamente importante cuando se trata de detectar las tendencias del comportamiento a través del tiempo de las partidas que forman parte de los estados financieros. A diferencia del análisis vertical, en el análisis horizontal se toma un año base como referencia al cual se le asigna 100% y a partir de él se calculan los aumentos o disminuciones que haya sufrido cada una de las partidas del estado de resultados y del estado de situación financiera en el tiempo.

2.1.16. IMPUESTOS MUNICIPALIDADES

LEY DE TRIBUTACION MUNICIPAL DL N° 776. Los impuestos municipales son tributos mencionados por el presente Título en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la

Municipalidad al contribuyente. La recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los gobiernos locales.

Los impuestos son exclusivamente, lo siguiente:

IMPUESTO PREDIAL. El impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Se considera predios a los terrenos, las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes del mismo, que no puedan ser separados sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. La recaudación administración y fiscalización del impuesto corresponde a la municipalidad distrital donde se encuentre ubicado el predio.

Son sujetos pasivos, en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.

Los predios sujetos a condominio se consideran como pertenecientes a un solo dueño, salvo que se comunique a la respectiva municipalidad el nombre de los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total

IMPUESTO DE ALCABALA. El impuesto de alcabala grava las transferencias de inmuebles urbanos y rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, incluso las ventas en reserva de dominio.

La primera venta de inmuebles que realizan las empresas constructoras no se encuentra afecta al impuesto, salvo en la parte correspondiente al valor del

terreno. Es sujeto pasivo en calidad de contribuyente, el comprador o adquiriente del inmueble.

IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR. Crease al impuesto a la propiedad vehicular, de periodicidad anual, que grava la propiedad de los vehículos automóviles, camionetas y station wagons con una antigüedad no mayor de tres (3) años. **Son** sujetos pasivos, en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los vehículos señalados en el artículo anterior.

IMPUESTO A LAS APUESTAS. El impuesto a las apuestas grava los ingresos de las entidades organizadoras de eventos hípicas y similares, en las que se realice apuestas.

IMPUESTO A LOS ESPECTACULOS PUBLICOS NO DEPORTIVOS. Crease un impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, que grava el monto que se abona por concepto de ingreso a espectáculos públicos no deportivos en locales o parques cerrados, con excepción de los espectáculos culturales debidamente autorizados por el instituto nacional de cultura. La obligación tributaria se origina al momento del pago del derecho a presenciar el espectáculo.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Administración pública: Organización a través de la cual se ejerce la función de gobiernos se desarrolla los procesos productivos de bienes y servicios que el gobierno decide mantener a su cargo.

Aplicativo Informático: Programa informático diseñado como herramienta para permitir a los usuarios registrar de manera automatizada información sobre la gestión tributaria municipal.

Gestión financiera: Conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar una empresa de la estructura financiera idónea en función de sus necesidades mediante una adecuada planificación, elección y control, tanto en la obtención como en la utilización de los recursos financieros.

Compromiso: Acto mediante el cual se acuerda, luego del cumplimiento de los trámites legalmente establecidos, la realización de gastos previamente aprobados, por un importe determinado. Acuerdo formal al que llegan dos o más partes tras hacer ciertas concesiones cada una de ellas.

Desempeño laboral: Percepción acerca del cumplimiento de las funciones asignados a un determinado puesto laboral.

Eficiencia: Permite la relación óptima entre los recursos que se utilizan y los productos que se obtienen y que simultáneamente hace posible que el trabajador se sienta realizado mediante un sentimiento de logro y de plena participación.

Eficacia: Determina si el funcionamiento o rendimiento de esta asegura el debido y oportuno rendimiento de las políticas, fines, objetivos y metas que cualitativamente define el gobierno nacional y de sus propios trabajadores.

Estado de Resultados: El estado de resultados, también conocido como estado de ganancias y pérdidas muestra la gestión económica que ha tenido una entidad durante un periodo determinado, y se llega a un resultado del ejercicio

que puede ser utilidad o pérdida. También incluye los ingresos y gastos que se han generado y producido respectivamente en un periodo.

Monto de Emisión Anual: Es el importe que se ha emitido en la cartilla anual de liquidación de tributos (cuponera), por concepto de impuesto predial. Se considera como emisión inicial.

Morosidad o efectividad de recaudación de Impuesto Predial: Se refiere al porcentaje que determina la morosidad de la deuda por impuesto predial; o en su defecto, la efectividad de cobranza de recaudación obtenida.

Número de contribuyentes: Total de contribuyentes a los que se emitió la cuponera anual por impuesto predial.

Responsabilidad: Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo

Recaudación Corriente: Recaudación del impuesto predial correspondiente al año de emisión.

Recaudación no Corriente: Recaudación del Impuesto Predial de los ejercicios anteriores al que se está registrando la información.

Recaudación ordinaria corriente: Recaudación ordinaria del impuesto predial correspondiente a la emisión anual de inicio de periodo.

Recaudación coactivo corriente: Recaudación coactivo del impuesto predial correspondiente a la emisión anual de inicio de periodo.

Recaudación ordinaria no corriente: Recaudación ordinaria del impuesto predial correspondiente a los años no Corrientes anteriores a la emisión anual del impuesto predial.

Recaudación coactivo no corriente: Recaudación coactiva de impuesto predial correspondiente a los años no Corrientes anteriores a la emisión anual del impuesto predial.

2.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existen deficiencias en el desempeño laboral del capital humano el cual incide negativamente en la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román periodo 2016.

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

A. Existen factores negativos que determinan la deficiencia del desempeño laboral del capital humano en la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román.

B. La Gestión Financiera es deficiente e incide negativamente en el logro de los resultados de la Municipalidad Provincial de San Román.

2.3.3 VARIABLES

Hipótesis General

V.I. Desempeño Laboral

V.D. Gestión Financiera

Indicadores:

- Capacitación
- Ausencia en el trabajo
- Trabajo en Equipo
- Satisfacción Laboral
- Cultura Organizacional
- Relaciones interpersonales
- Estabilidad
- Responsabilidad Laboral

Hipótesis Específica 1

V. I. Factores Negativos

V.D. Gestión Financiera

Indicadores:

- Cumplimiento de objetivos
- Participación
- Trabajo en equipo
- Disciplina Laboral
- Estados Financieros
- Gasto de la Entidad
- ROF, MOF

Hipótesis Específica 2.

V.I. Gestión Financiera

V.D. Resultados

Indicadores

- Eficacia
- Eficiencia
- Estados Financieros
- Gasto de la Entidad
- Cumplimiento de objetivo

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

Los métodos, diseños e instrumentos que hicieron posible la investigación se exponen a continuación:

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación aplicada es de tipo descriptivo, y teniendo como diseño de la investigación no experimental, que consiste en la evaluación del análisis del desempeño laboral del capital humano e incidencia en la gestión financiera de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román.

3.2. MÉTODOS

En la investigación se ha utilizado los siguientes métodos:

3.2.1. MÉTODO DESCRIPTIVO

El método descriptivo se utilizó para recoger, organizar, resumir y presentar, este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos y de acuerdo a su denominación me orientó para ver la realidad que presenta la Municipalidad Provincial de San Román.

3.2.2. MÉTODO ANALÍTICO

Este método permitió el uso del análisis de normatividad, documentación e información de cada componente de la muestra.

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

3.2.3. MÉTODO DEDUCTIVO

Es el proceso del razonamiento o raciocinio que pasa de la universal a lo particular, es decir, se utilizó para obtener conclusiones directas, cuando deducimos lo particular sin intermediarios; permitió extender los conocimientos.

Así de la teoría general acerca de un fenómeno o situación como el trabajo de investigación, se explican los hechos o situaciones particulares que afectan a las organizaciones ya sea en el desempeño laboral del capital humano de la Municipalidad Provincial de San Román.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. ANÁLISIS DOCUMENTAL

Son las fuentes de información documental, datos bibliográficos encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo, mediante esta técnica se obtuvo información referente al desempeño laboral, capital humano, Estado de Gestión de la Municipalidad Provincial de San Román.

3.3.2. ENCUESTA

La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra mediante el uso de cuestionarios con el acopio de datos obtenidos mediante consultas o interrogantes referentes al tema de

Investigación, el cual se aplicó para el desarrollo del presente trabajo de Investigación la respectiva muestra fue enfocada al análisis del desempeño laboral del capital humano de la gestión financiera en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román.

3.3.3. OBSERVACIÓN DIRECTA

Es un instrumento de recolección de información muy importante y consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta y mediante la observación aplicada se tuvo un resultado real y más confiable.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

La población está constituida por la totalidad de 60 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Provincia de San Román distrito de Juliaca, en la cual el presente trabajo de investigación, se realizó con la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca.

3.4.2 MUESTRA

Para el desarrollo del presente trabajo de Investigación la respectiva muestra fue enfocada al análisis del desempeño laboral del capital humano de la gestión financiera en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, el cual fue determinado con el diseño de investigación correspondiente.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La muestra fue finita con fiabilidad de 95%

$$n = \frac{Z^2 p * q * N}{Ne^2 + Z^2 p * q}$$

Cuando se conoce cuántos elementos tiene la población

e= error de estimación

Z: Nivel de confianza

N= Universo

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

n=?

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.5)(60)}{60(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

e= 5%

Z: 95% (1.96)

N= 60 trabajadores

p: 50%

q: 50%

n= 52

De esta forma asumimos que Z, el nivel de confianza es de 95% equivalente a un valor de 1.96, por lo que p y q tienen una probabilidad de 50% y por lo que N es la población de 60 trabajadores y E es la estimación de error de 5%, aplicando la fórmula el resultado es de 51.894 redondeando a 52 trabajadores. Los datos recabados fueron analizados utilizando esta fórmula, los cuales permitieron formular las conclusiones y recomendaciones, así mismo se evaluó la información documental.

3.6 CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

3.6.1 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN

La Provincia de San Román se posiciona como un gran eje articulador en la macro región sur del Perú, por su estratégico posicionamiento y por su capacidad articuladora del tránsito de mercancías a través del comercio; para lograr un afianzamiento en este aspecto se debe llevar a cabo el desarrollo basado en un plan que este acompañado por instituciones más ágiles, menos burocráticas que participen de este propósito futurista que el país viene experimentando en donde la provincia de San Román en especial la ciudad de Juliaca tiene un rol importante en la región sur del país, ya que históricamente este es un pueblo emprendedor capaz de lograr lo imposible prueba de ello es que a pesar de la intransigencia burocrática regional logro posicionarse como la más importante urbe de la región Puno y una de las más importantes de la región sur del país. Es en este contexto que se plantea elaborar un plan que ayude a la municipalidad provincial de San Román a liderar el camino al desarrollo que hace algunos años se emprendió.

3.6.2 LOCALIZACIÓN

La presente investigación se desarrolló en la Provincia de San Román de la Región Puno, específicamente en la Municipalidad Provincial de San Román, el cual fue creado el 31 de agosto de 1926 mediante la Ley N° 5463, cuya Capital de Provincia es la ciudad de Juliaca y ubicado en el Jr. Jáuregui 321.

3.6.3 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

La Gerencia de Administración Tributaria es el órgano de línea, encargado de administrar las actividades y proyectos orientados a impulsar la captación de los ingresos tributarios y obligación administrativa propia del sistema de gestión tributario municipal; estableciendo las políticas de gestión y las estrategias adecuadas para simplificar el sistema tributario municipal y garantizar la consecución de los objetivos institucionales. Depende jerárquicamente de la Gerencia Municipal.

3.6.4 ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD

La historia de Juliaca pre-republicana es la historia de la región altiplánica, es decir que su estudio es indisoluble de la historia regional. Únicamente por motivos didácticos se hace la historia local. Hace más de diez milenios en Juliaca se practicaba una fructífera actividad de subsistencia, ya que por la creciente disminución del frío, toda esta área se convirtió en un lugar de gran habitabilidad para una fauna variada.

Es en el siglo XIX donde JULIACA tiene un mayor auge por ser un centro especial de comercio obligado para quienes querían expender sus mercancías del interior del Departamento de Puno y los que llegaban de zonas de la costa

de Arequipa esencialmente y de allí a otros países que permitieron asentarse en nuestras tierras como grandes comerciantes que empezaron el despegue que hoy por hoy tenemos.

Con la llegada del FERROCARRIL las cosas cambian y la modernidad va llegando a esta zona, es así que el espíritu emprendedor y de trabajo de sus moradores hacen buscar la PROVINCIALIZACION que se dio tras arduas gestiones y luchas el 6 de setiembre del año de 1926 promulgada, como todos conocemos por el presidente Don Augusto B. Leguía.

Es en ese año, al conocer la noticia, se INAUGURA nuestra provincia como se merecían las generaciones de entonces, por ello el 24 de octubre de 1926, recordamos con cariño la INAUGURACION, como hecho trascendente, hasta hoy.

3.6.5 OBJETIVOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Objetivo General

- Mejorar y modernizar los servicios para una eficiente recaudación

Objetivos Específicos

- Fortalecer el ordenamiento urbano para promover la inversión pública y privada.
- Impulsar el desarrollo de un gobierno local eficiente, democrático, transparente y articulado a los demás niveles de gobierno, orientado a la gestión por resultado.

3.6.6 POLÍTICAS (BASE LEGAL)

- Constitución Política del Perú.
- Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972.
- Ley de Tributación Municipal - Decreto Legislativo N° 776.
- TULO de la Tributación Municipal - Decreto Supremo N° 156-2004-EF.
- TULO del Código Tributario - Decreto Supremo N° 133-2013-EF.
- Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444
- Ley del Procedimiento Administrativo General

3.6.7 MISIÓN

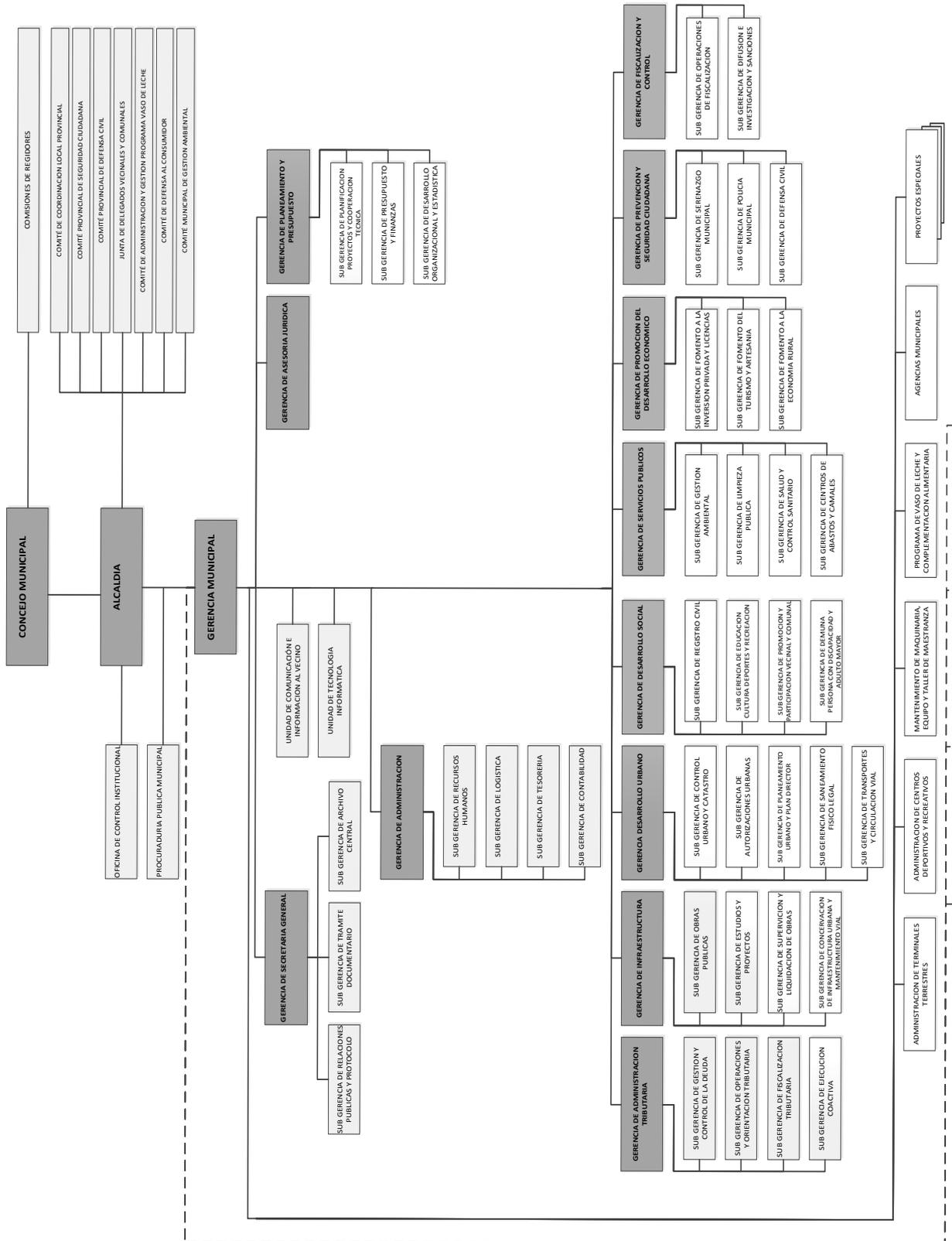
La Municipalidad de San Román – Juliaca, al 2018 es una institución líder que promueve la competitividad territorial y el posicionamiento comercial, industrial y artesanal de Juliaca; brinda servicios de calidad. Cuenta con personal capacitado con identidad institucional, incorporando tecnología de vanguardia para contar con información sistematizada que permita la transparencia y eficiencia de la gestión municipal. Su población es consciente de su rol ciudadano y participa proactivamente en la gestión municipal.

3.6.8 VISIÓN

Representar al vecindario, promoviendo la adecuada prestación de servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de la Provincia de San Román, a través de un manejo responsable, racional y transparente de los escasos recursos públicos.

3.6.9 ORGANIZACIÓN

Para el cumplimiento de sus funciones, la Municipalidad Provincial de San Román cuenta con la Estructura Orgánica siguiente:



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el siguiente capítulo se presentó detalladamente los resultados obtenidos de la investigación. Se analizó e interpreto de manera objetiva, cada tema ordenado de acuerdo a los objetivos específicos.

4.1 EXPOSICIÓN DE RESULTADOS

4.1.1 DETERMINACION DE LOS FACTORES DEFICIENTES DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL CAPITAL HUMANO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN.

Se procedió a realizar el análisis de los resultados mediante la interpretación de la encuesta estructurada en base a los indicadores que se encuentran en el anexo 02 realizadas a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.

A. DETERMINACION DE LOS FACTORES DEFICIENTES ENCUESTADOS A LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN

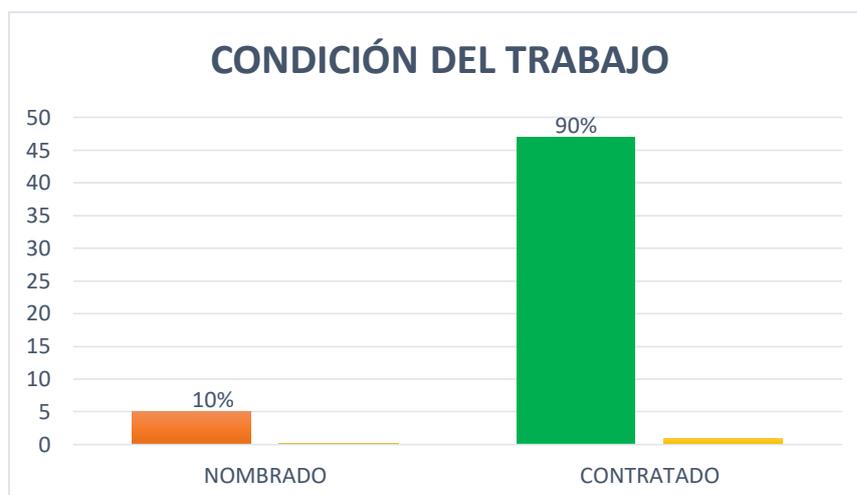
4.1.1.1 CONDICIÓN DE TRABAJO

**CUADRO 1
CONDICION DE TRABAJO**

	FRECUENCIA	%
NOMBRADO	5	10
CONTRATADO	47	90
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 1



Fuente: Cuadro 1

ANÁLISIS: De los datos expuestos en el Cuadro y Grafico 1 de la encuesta estructurada realizada a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria (En adelante GAT), corresponde que 5 trabajadores que representa el 10% tiene la condición de nombrados y 47 que representa el 90% son contratados CAS (Contrato Administrativo de Servicios).

Por lo que se deduce que en la GAT de la MPSR-J en su mayoría labora personal contratado el cual no tienen estabilidad laboral y respecto el artículo 4º de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral N° D.S. N.º 003-97-TR (en adelante, LPCL) señala que, en toda prestación personal de servicios remunerados y subordinados, se presume la existencia de un contrato de trabajo a plazo indeterminado. Lo que significa que en la Municipalidad Provincial de San Román se realizan contratos solo por 3 meses.

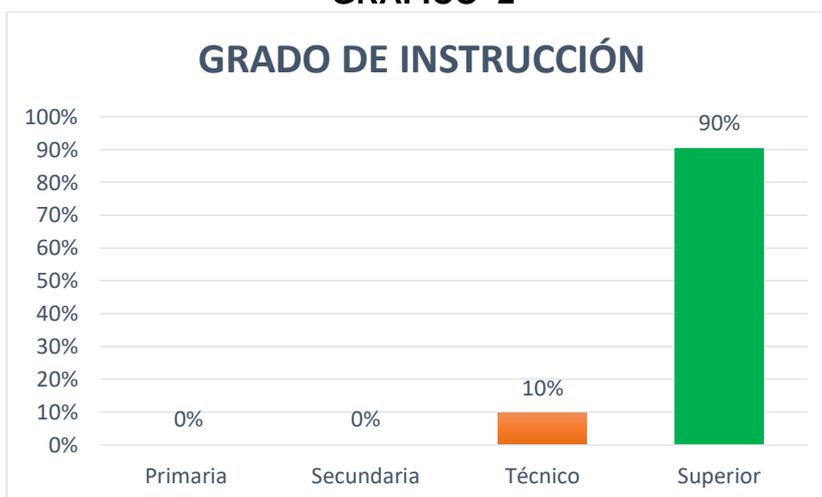
4.1.1.2 GRADO DE INSTRUCCIÓN

**CUADRO 2
GRADO DE INSTRUCCIÓN**

	FRECUENCIA	%
Primaria	0	0
Secundaria	0	0
Técnico	5	10
Superior	47	90
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

GRÁFICO 2



Fuente: *Cuadro 2*

ANÁLISIS: En referencia al cuadro 2 y observando el gráfico 2 al grado de instrucción, se tiene primaria 0%; secundaria 0%; técnico muestra de 5 representado en un 10% y el grado de superior 47 encuestados que representa el 90%. Por lo que se tiene el 90% con estudios superiores y el 10% con estudios técnicos. Este resultado es adecuado, dado que en la Municipalidad Provincial de San Román- Juliaca, para la Gerencia de Administración Tributaria toman en cuenta el alto grado de instrucción.

Cenzo (2001), La relación esfuerzo - desempeño es “la habilidad de la persona para brindar en esfuerzo apropiado.

4.1.1.3 CAPACITACIÓN

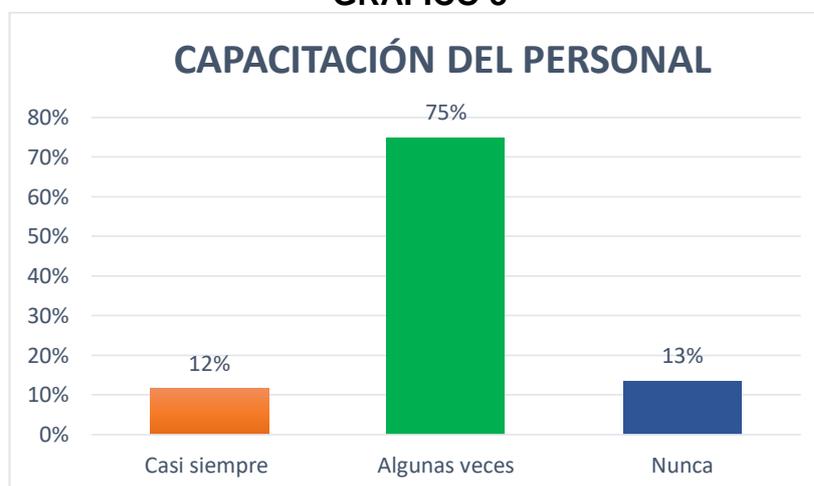
1. ¿Ha recibido usted capacitación referente a la labor que desarrolla para mejorar su desempeño laboral?

CUADRO 3
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

	FRECUENCIA	%
Casi siempre	6	12
Algunas veces	39	75
Nunca	7	13
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

GRÁFICO 3



Fuente: *Cuadro 3*

Análisis: Los resultados se muestran en el cuadro 3 y observando el gráfico 3 con evidencia de 39 trabajadores representados en 75% alguna vez recibieron capacitación; mientras 7 encuestados que representa el 13% indican que nunca

tuvieron capacitación; y solo 6 trabajadores representado en un 12% casi siempre recibieron capacitación.

En su mayoría indicaron tener solo algunas veces capacitación, por lo que a falta de ello es probable que el cumplimiento de objetivos sea regular o nula lo que conlleva a que los contribuyentes son atendidos regularmente o insatisfactoriamente. En conclusión, no se dio una capacitación adecuada ni oportuna hacia los trabajadores de la GAT.

Según Chiavenato (2001) se considera como el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea, y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución.

4.1.1.4 AUSENCIA EN EL TRABAJO

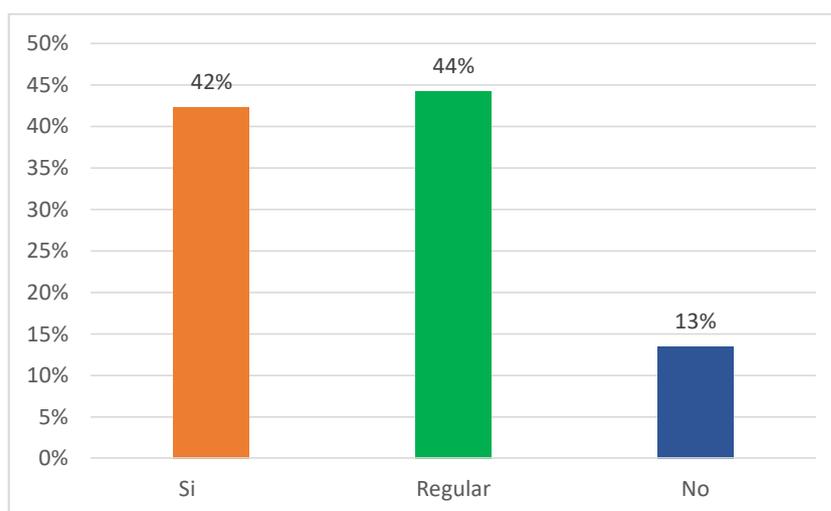
2. ¿El ausentismo tiene control en su centro de trabajo?

**CUADRO 4
AUSENCIA DE TRABAJO**

	FRECUENCIA	%
Si	22	42
Regular	23	44
No	7	13
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada
Anexo 04 planilla de asistencia de la GAT*

GRÁFICO 4



Fuente: Cuadro 4

ANÁLISIS: En el cuadro 4 y el gráfico 4 se tuvo una muestra de que 23 trabajadores representado el 44% dijo que el ausentismo es regular; 22 encuestados que representa el 42% dicen que si hay control en su centro de trabajo y 7 trabajadores que representa en el 13% dan mención a que no hay control en su centro de trabajo.

Dando muestra a los resultados obtenidos se tiene un control regular, el personal de la GAT de la MPSR-J marcan la asistencia en forma digital con el reconocimiento de rostro y con el dedo dactilar, por lo que en su hora de ingreso y salida si existe un control, pero a la hora del refrigerio HORA DEL ALMUERZO no existe un control por lo que el personal se sobrepasa a la hora establecida como pueden ser dos a tres horas

Según mi Observación Directa y la planilla de asistencia que se encuentra en el anexo 04.

4.1.1.5 TRABAJO EN EQUIPO

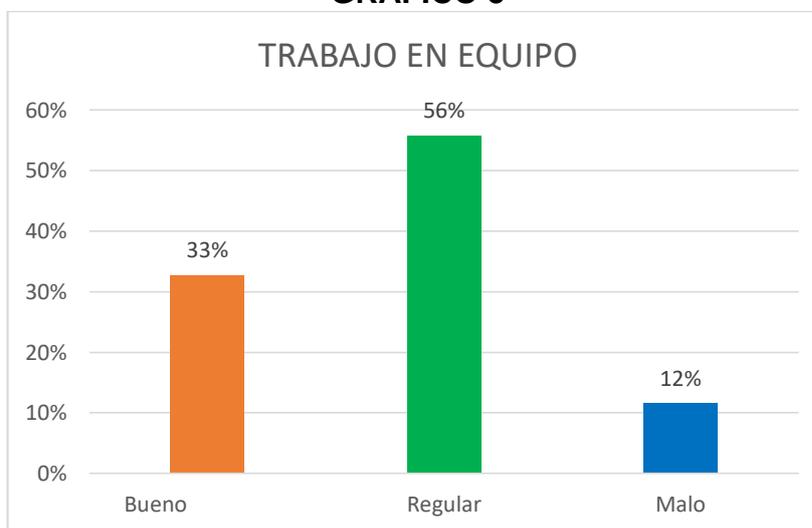
3. ¿Cómo considera la relación entre Usted y sus compañeros de trabajo?

**CUADRO 5
TRABAJO EN EQUIPO**

	FRECUENCIA	%
Bueno	17	33
Regular	29	56
Malo	6	12
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 5



Fuente: Cuadro 5

ANÁLISIS: Según el cuadro 5 y el gráfico 5 se mostró que 29 encuestados y en representación de 56% dijeron que es regular la relación que tienen con sus compañeros; 17 trabajadores en representación de 33% mencionaron que es bueno y 6 encuestados que representa un 12% mencionaron que es malo.

Observamos que más de la mitad que es el 56% consideraron regular su relación con sus compañeros de trabajo, a lo que conlleva que el ambiente de trabajo no es cálido, incidiendo en un desempeño laboral inadecuado por lo que

la GAT debe mejorar las relaciones humanas y clima laboral entre los trabajadores.

Chiavenato (2007) menciona que el trabajo en equipo es un aspecto que brinda un aporte esencial para implementar con éxito un sistema de gestión, sea éste de calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, inocuidad alimentaria, etc., ya que permite alcanzar la participación y el compromiso de los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados.

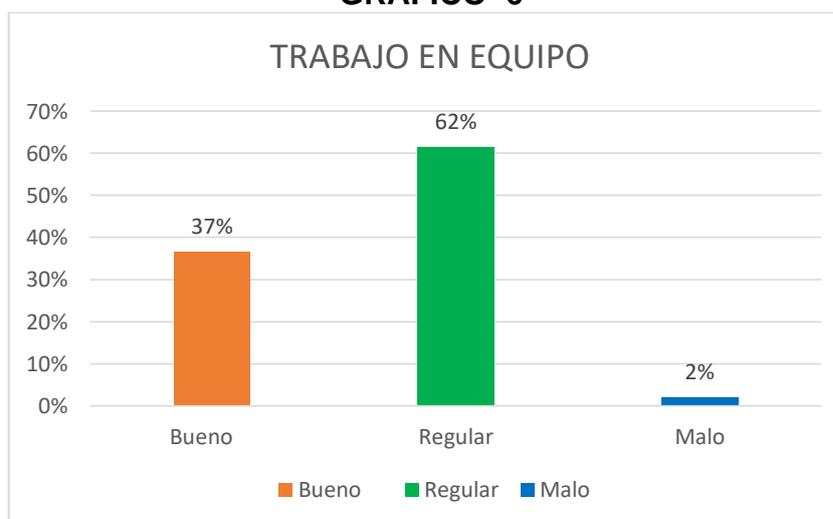
4. ¿Cómo calificaría usted el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo?

**CUADRO 6
TRABAJO EN EQUIPO**

	FRECUENCIA	%
Bueno	19	37
Regular	32	62
Malo	1	2
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 6



Fuente: Cuadro 6

ANÁLISIS: En el cuadro 6, y el gráfico 6 se observó 32 encuestados que representa un 62% mencionaron que es regular el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo; 19 trabajadores representado en el 37% es bueno; y solo un encuestado representado en un 2% menciona que es malo.

El 62% de los trabajadores encuestados manifiestan que el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo es regular por lo que el desarrollo de sus funciones encomendados de la GAT no es tan óptimo, por lo que es un factor importante que incide en un deficiente cumplimiento de funciones (METAS).

Arana y Vásquez (2015) menciona que la organización el puesto de trabajo, las tareas tanto habituales como periódicas y eventuales que debe cumplir el trabajador, se concluye que la Universidad Privada Antenor Orrego si se responsabiliza por dar a conocer las funciones de que en cada uno de los puestos de trabajo debe cumplir los empleados. Esta es la razón por la cual los trabajadores deben tener un pleno conocimiento de lo deberes que deben cumplir y consecuentemente se establecen semejanzas y diferencias entre los antedichos puestos de trabajo.

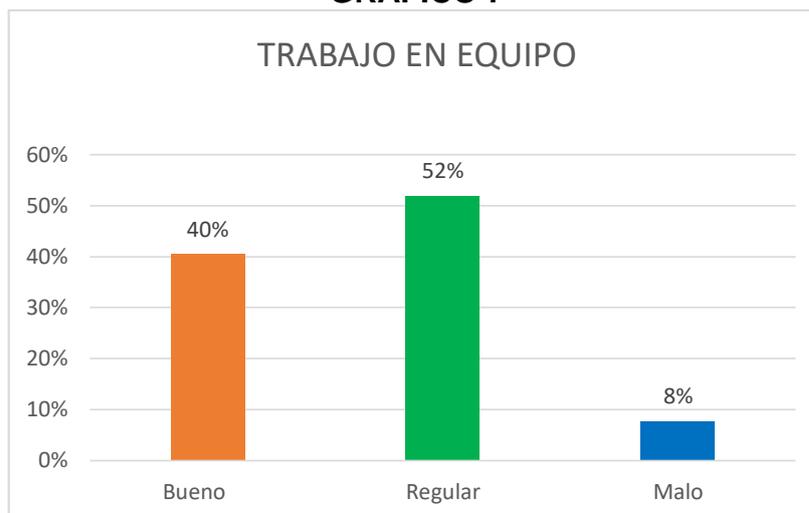
5. ¿Cómo aprecia el nivel de interacción de los miembros cuando realizan trabajo en equipo?

**CUADRO 7
TRABAJO EN EQUIPO**

	FRECUENCIA	%
Bueno	21	40
Regular	27	52
Malo	4	8
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

GRÁFICO 7



Fuente: Cuadro 7

ANÁLISIS: En el cuadro 7 y en el gráfico 7 se mostró que 27 trabajadores que representa el 52% es regular; 19 encuestados que es el 40% mencionaron que es bueno; y 4 encuestados dijeron que es malo con representación a un 8%.

Se observó que el 52% de encuestados dan mención a que fue regular la interacción que tienen todos los trabajadores de la GAT, por el cual no tienen una relación grata entre ellos y eso no permite que realicen satisfactoriamente su labor, y eso perjudica el cumplimiento de metas.

Según Park (2005) para poder realizar los diferentes procesos o llevar a cabo las diferentes tareas, se precisa de la colaboración y cooperación de varios miembros, estimulando de este modo la participación y la comunicación entre ellos y generando una mejora y un incremento de la calidad.

4.1.1.6 SATISFACCION LABORAL

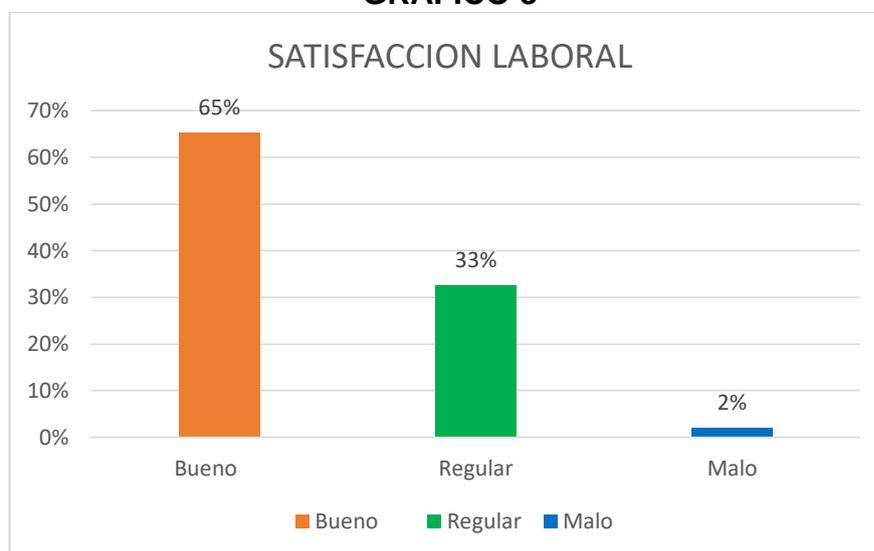
6. ¿Se siente satisfecho en su centro de trabajo?

CUADRO 8
SATISFACCION LABORAL

	FRECUENCIA	%
Bueno	34	65
Regular	17	33
Malo	1	2
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 8



Fuente: Cuadro 8

ANÁLISIS: En el cuadro 8 y gráfico 8 se mostró que 34 encuestados que es representado en 65% mencionaron los trabajadores que si se sienten satisfechos en su centro de trabajo; 17 encuestados representado en el 33% mencionaron que es regular; y solo un encuestado representado en el 2% dice que no está satisfecho en su centro de trabajo.

Se resaltó en su mayoría que es el 65% se siente satisfecho, por ende, los trabajadores son comprometidos y eso permite que sean eficientes en su labor, pero el resto desempeña su labor solo por cumplir.

Robbins (2013), quien la define como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

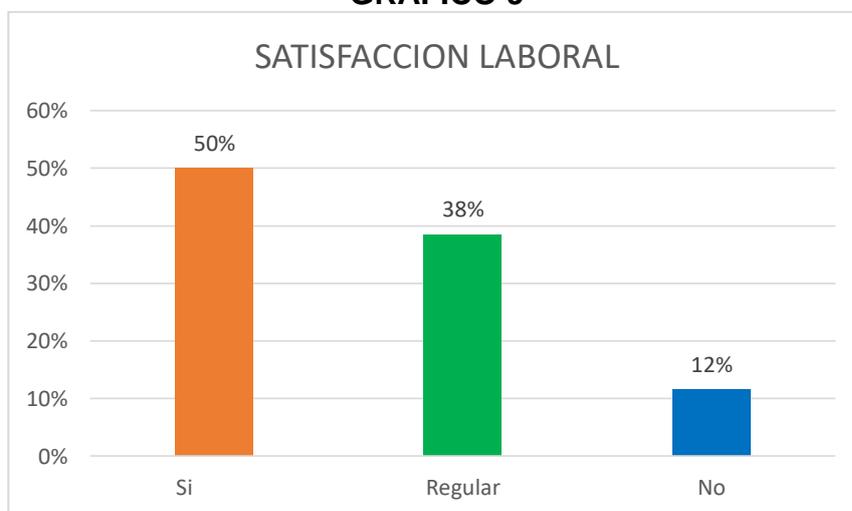
7. ¿Desempeña sus funciones según su especialidad?

**CUADRO 9
SATISFACCION LABORAL**

	FRECUENCIA	%
Si	26	50
Regular	20	38
No	6	12
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

GRÁFICO 9



Fuente: *Cuadro 9*

ANÁLISIS: En el cuadro 9, y en el gráfico 9, 26 encuestados representado en el 50% si desempeña su labor y sus funciones según su especialidad; 20 trabajadores representado en el 38% dijeron que es regular; y 6 trabajadores representado en el 12% mencionaron que no desempeñan sus funciones

según su especialidad, por ende los trabajadores están en cargos alejados a su carrera por lo que un principal elemento para que el personal cumpla sus funciones no por motivación sino por obligación al trabajo.

Según Robbins (2013) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

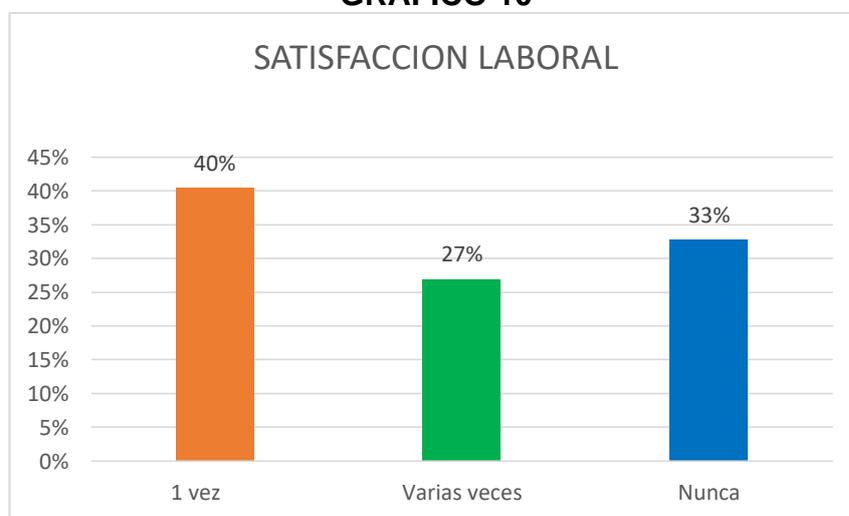
8. ¿Cuántas veces fue cambiado de puesto en estos últimos 3 años?

**CUADRO 10
SATISFACCION LABORAL**

	FRECUENCIA	%
1 vez	21	40
Varias veces	14	27
Nunca	17	33
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 10



Fuente: Cuadro 10

ANÁLISIS: En la muestra del cuadro 10 y observando el gráfico 10 de los datos expuestos, 21 trabajadores que representa el 40% dijeron que se les cambio 1 vez; 17 trabajadores que representa el 33% mencionaron que nunca fueron cambiados; y 14 entrevistados dijeron que fueron cambiados varias veces que está representado el 27%., en este gráfico se muestra de que existe rotación de personal, eso sería bueno, pero siempre en cuando sea cambiado a funciones enfocados en su carrera para desarrollar su labor de mejor manera y también crecer profesionalmente, pero generalmente no es así por lo que perjudica en el correcto desempeño laboral.

Según información mediante conversación directa con los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.

Florez (2008) La satisfacción es la diferencia de la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que piensan debían recibir, es más una actitud que un comportamiento. Entre los factores más importantes que hacen que un trabajador se sienta satisfecho se encuentran; trabajos interesantes, recompensas justas y equitativas, condiciones laborales adecuadas y buenos compañeros de trabajo.

4.1.1.7 CULTURA ORGANIZACIONAL

9. ¿Conoce usted la Visión, Misión y valores de su centro de trabajo?

**CUADRO 11
CULTURA ORGANIZACIONAL**

	FRECUENCIA	%
Si	19	37
Regular	25	48
No	8	15
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 11



Fuente: Cuadro 11

ANÁLISIS: En el siguiente cuadro 11 y gráfico 11 se puede ver que 25 encuestados representado en 48% tienen conocimiento regular de la Visión, Misión y los valores; mientras que 19 trabajadores que es el 37% mencionaron que si conocen; y 8 encuestados no conocen que es representado en el 15%.

Los trabajadores deben de internalizar la Visión, Misión y los valores de la entidad, porque si desconocen esos lineamientos tan esenciales, no existirá el logro de los objetivos trazados enfocado en el factor esencial para el éxito que es cultura de la entidad.

Díaz y Montalbán (2004). La cultura es un factor clave que puede ayudar a las compañías a mejorar su rendimiento y es lo que distingue realmente a las organizaciones de alto desempeño, entonces la cultura es importante porque permite dar sentido a las actividades de los miembros de una organización, muestra su dimensión simbólica, y ayuda a encontrar significado a las tareas, para desarrollar las metas que se persiguen y los objetivos comunes.

4.1.1.8 RELACIONES INTERPERSONALES

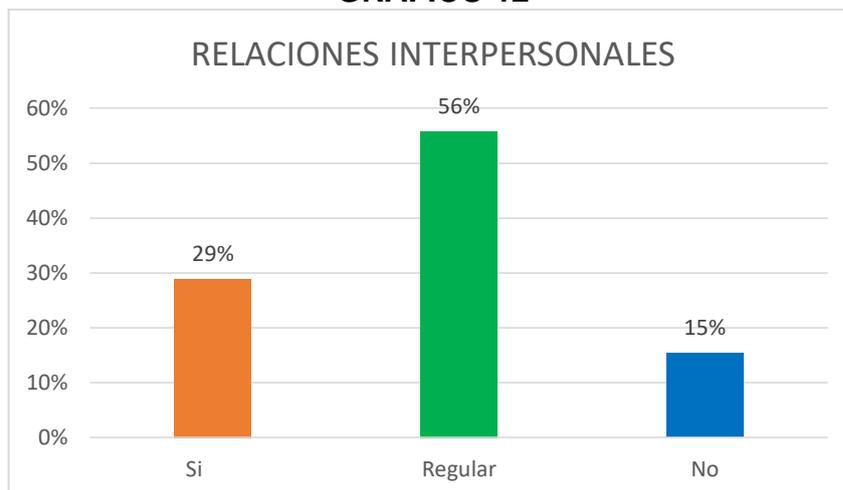
10. ¿Cómo es el grado de solidaridad entre los trabajadores?

**CUADRO 12
RELACIONES INTERPERSONALES**

	FRECUENCIA	%
Si	15	29
Regular	29	56
No	8	15
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 12



Fuente: Cuadro 12

ANÁLISIS: En el cuadro 12 y observando el gráfico 12 se mostró 29 encuestados opinaron que es regular el grado de solidaridad entre sus compañeros que representan el 56%; 15 trabajadores que es representado en el 29% mencionaron que es bueno; y 8 opinan que es malo que representa el 15%. Contar con los compañeros de trabajo forma parte de una estabilidad emocional, ser solidarios en el trabajo enfoca más la habilidad de la persona. Por

lo tanto, observando los resultados, los trabajadores de la GAT, no existe un apoyo solidario entre sus compañeros en su totalidad.

Así mismo Chiavenato (2009) expresa que las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos.

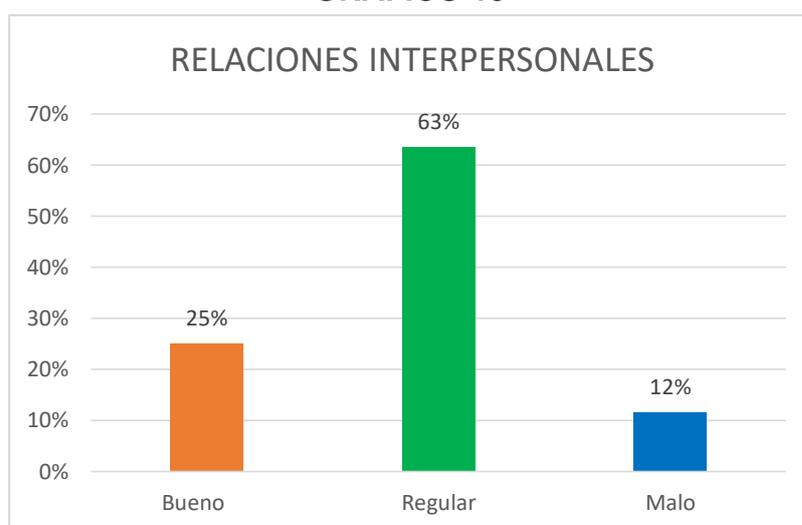
11. Las actividades para fortalecer el vínculo social entre sus compañeros de trabajo es:

**CUADRO 13
RELACIONES INTERPERSONALES**

	FRECUENCIA	%
Bueno	13	25
Regular	33	63
Malo	6	12
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 13



Fuente: Cuadro 13

ANÁLISIS: En el cuadro 13 y el gráfico 13 se pudo observar que 33 trabajadores que es el 63% opinaron que es regular; 13 trabajadores dijeron que es bueno representando el 25%; y 6 trabajadores representado en el 12% opinaron que es malo.

El vínculo social es primordial, la calidad de las relaciones interpersonales, la cooperación permite que las condiciones de trabajo sean buenas para alcanzar el objetivo. Por lo que en la Gerencia de Administración Tributaria falta implementar la comunicación entre todo el personal y por lo que se debe mejorar las actividades realizadas para que tenga un mejor resultado y un buen ambiente laboral.

4.1.1.9 ESTABILIDAD LABORAL

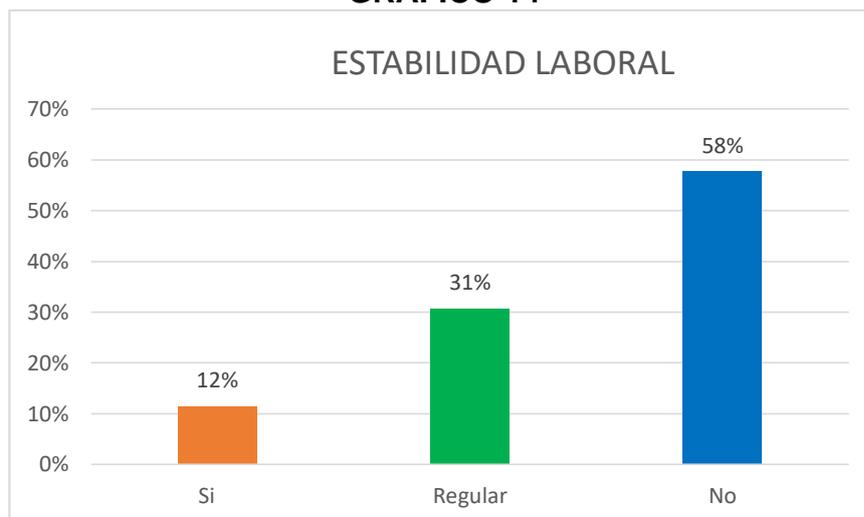
12. ¿Sientes que existe una política de estabilidad laboral adecuada?

**CUADRO 14
ESTABILIDAD LABORAL**

	FRECUENCIA	%
Si	6	12
Regular	16	31
No	30	58
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

GRÁFICO 14



Fuente: Cuadro 14

ANÁLISIS: En el cuadro 14 y el gráfico 14, 30 trabajadores opinaron que no existe una estabilidad laboral adecuada representado en 58%; 16 representado en 31% opinaron que es regular; y 6 encuestados que es 12% opinaron que si existe estabilidad laboral.

La estabilidad laboral es la permanencia en el empleo, pero en la GAT de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en su mayoría los contratos son CAS y por un tiempo de 3 meses y se renueva dependiendo al desempeño laboral, por lo contrario, se recibe una carta de agradecimiento.

El artículo 10º del Decreto Supremo N.º 003-97-TR. Ley de Productividad y Competitividad Laboral, sobre el periodo de prueba expresa: El periodo de prueba es de tres meses, a cuyo término el trabajador alcanza derecho a la protección contra el despido arbitrario. La ampliación del periodo de prueba debe constar por escrito y no podrá exceder, en conjunto con el periodo inicial, de seis meses en el caso de trabajadores calificados o de confianza y de un año en el caso de personal de dirección.

4.1.1.10 RESPONSABILIDAD LABORAL

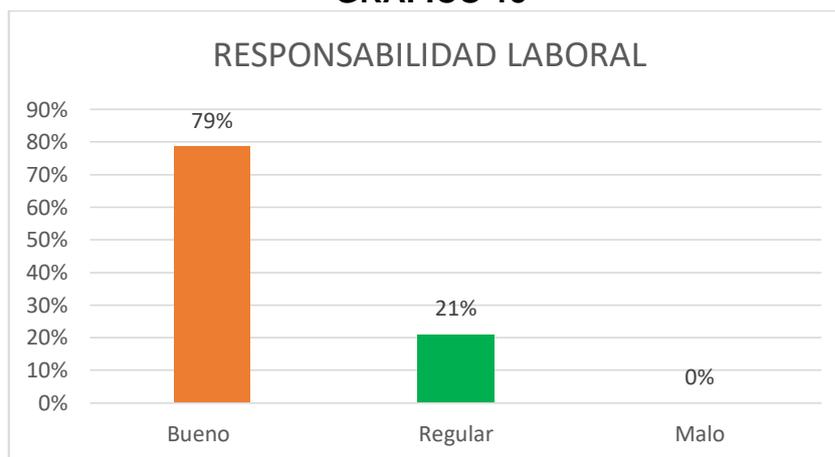
13. ¿Actualmente como considera usted su desempeño laboral?

**CUADRO 15
RESPONSABILIDAD LABORAL**

	FRECUENCIA	%
Bueno	41	79
Regular	11	21
Malo	0	0
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 15



Fuente: Cuadro 15

ANÁLISIS: Según el cuadro 15 y observando en el gráfico 15 se mostró que 41 trabajadores que representa el 79% opinaron que es bueno; 11 trabajadores opinaron regular que representa el 21%; y 0% malo.

Sobre el indicador de responsabilidad laboral se mostró que los trabajadores en su mayoría opinaron que su desempeño laboral es bueno, pero el 21% opinan que lo desarrollan de forma regular el cual significa que realiza su trabajo solo para cumplir sus funciones.

Chiavenato (2007), El desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial desarrollo. (Pág.243)

4.1.1.11 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

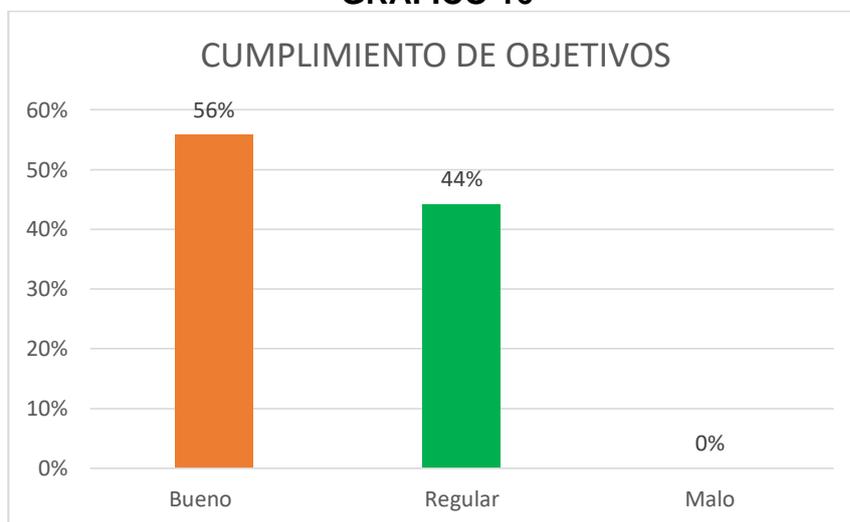
14. ¿Cumple con los objetivos de su centro de trabajo?

**CUADRO 16
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

	FRECUENCIA	%
Bueno	29	56
Regular	23	44
Malo	0	0
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 16



Fuente: Cuadro 16

ANÁLISIS: Según el cuadro 16 y el gráfico 16, 29 trabajadores que representa en el 56% mencionaron que si cumplen con los objetivos; 23 encuestados opinaron que cumplen regularmente los objetivos representados en 44%; y 0%

malo El personal de la GAT aseguraron que cumplen con los objetivos de la entidad, pero el 44% mostro que solo regularmente opta por cumplir los objetivos.

Según Chiavenato (2009) Todo el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar la utilización de recursos y la realización de actividades, no son realizados al azar, sino con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización.

4.1.1.12 PARTICIPACIÓN LABORAL

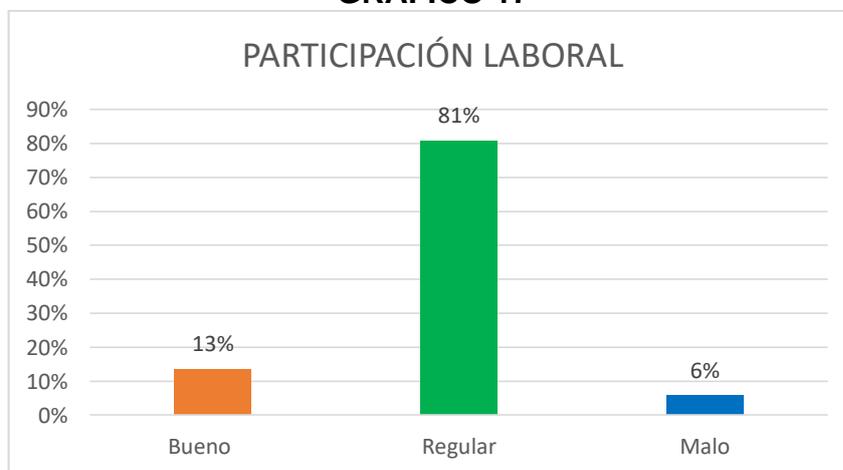
15. El nivel de participación de los trabajadores en las actividades institucionales es:

**CUADRO 17
PARTICIPACIÓN LABORAL**

	FRECUENCIA	%
Bueno	7	13
Regular	42	81
Malo	3	6
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 17



Fuente: Cuadro 17

ANÁLISIS: En el cuadro 17 y el gráfico 17, se mostró que 42 trabajadores que representa el 81% opinaron que es regular; 7 encuestados representado en un 13% opinaron que es bueno; y 3 trabajadores opinaron que es malo representado en 6%.

En su mayoría los trabajadores aseguraron que es regular el nivel de participación en las actividades institucionales. Concluyendo que el personal de la GAT realiza las actividades instituciones solo por compromiso.

Según Observación Directa en la Gerencia de Administración Tributaria.

4.1.1.13 COMPROMISO LABORAL

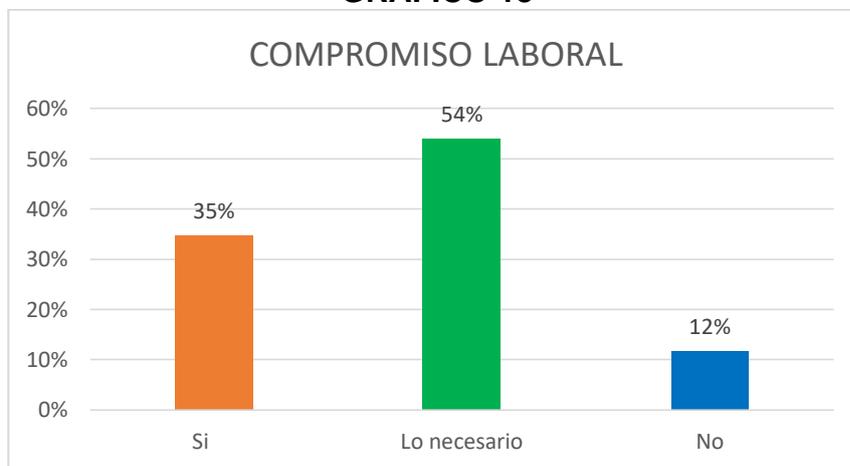
16. ¿Conoce usted el MOF (Manual de Organización y Funciones)?

**CUADRO 18
COMPROMISO LABORAL**

	FRECUENCIA	%
Si	18	35
Lo necesario	28	54
No	6	12
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 18



Fuente: Cuadro 18

ANÁLISIS: Se muestra en el cuadro 18 y observando el gráfico 18, 28 trabajadores opinaron que conocen e MOF lo necesario representando el 54%; 18 trabajadores mencionaron que si conocen el MOF representado en el 35%; y 6 trabajadores dijeron que no conocen el MOF de su centro de trabajo que representa el 12%. El 54% de los trabajadores conocen lo necesario del MOF, el cual se concluye que existe desinterés de parte del capital humano sobre el Manual Establecido y puede afectar con su desempeño laboral.

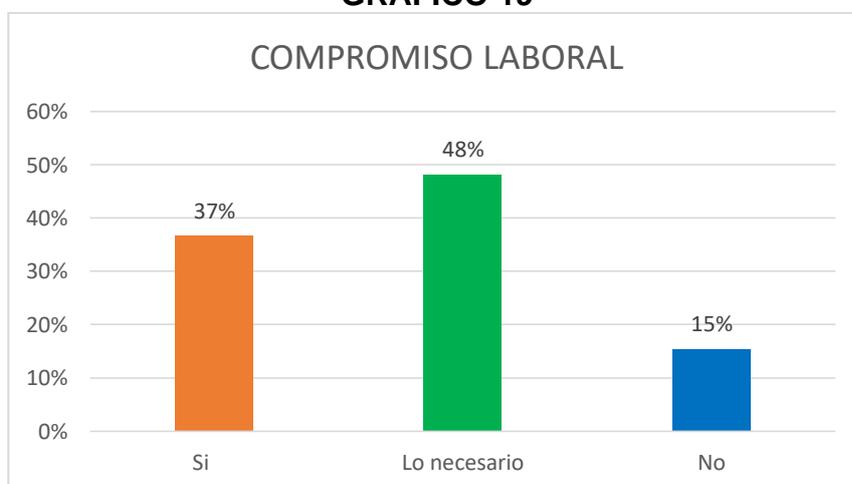
17. ¿Conoce usted el ROF (Reglamento de Organización y Funciones)?

**CUADRO 19
COMPROMISO LABORAL**

	FRECUENCIA	%
Si	19	37
Lo necesario	25	48
No	8	15
TOTAL	52	100

Fuente: Encuesta estructurada

GRÁFICO 19



Fuente: Cuadro 19

ANÁLISIS: Según el cuadro 19 y observando el gráfico 19, 25 trabajadores conocen lo necesario que representa el 48%; 19 trabajadores que representa el 37% dijeron que si conocen el Reglamento de Organización y Funciones y 8 trabajadores no conocen el ROF de su centro de trabajo representado en el 15%, por lo que se concluye que tienen interés, pero en solo algunos puntos resaltantes para ejercer su labor.

B. DETERMINACION DE LA GESTION FINANCIERA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN

Para realizar la segunda parte de primer objetivo, se consideró el análisis vertical del Estado de Gestión de los años 2015 y 2016 de la Municipalidad Provincial de San Román.

CUADRO 20

ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE GESTIÓN

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN-JULIACA				
ANALISIS VERTICAL ESTADO DE GESTION				
Para los años terminados al 31 de diciembre del 2016 y 2015				
(en soles)				
	2016	2015	AV 2016	AV 2015
INGRESOS				
Ingresos Tributario Netos	15'408,016.52	13'675,917.31	17.51%	10.94%
Ingresos no tributarios	12'687,632.52	10'835,550.01	14.42%	8.67%
Trasposos y remesas recibidas	55'839,032.91	91'376,409.61	63.45%	73.10%
Donaciones y transferencias recibidas	470,771.65	-	0.53%	0.00%
Ingresos Financieros	709,578.71	436,426.58	0.81%	0.35%
Otros ingresos	2'889,152.41	8'682,587.18	3.28%	6.95%
TOTAL, INGRESOS	88'004,184.72	125'006,890.69	100%	100%
COSTOS Y GASTOS				
Gastos en bienes y Servicios	- 24'719,332.39	-19'251,392.41	-28.09%	-15.40%
Gastos de Personal	- 13'937,315.05	-14'914,775.28	-15.84%	-11.93%
Gastos de Pens. Prest. Y asistencia social	- 4'613,636.95	- 4'976,967.84	-5.24%	-3.98%
Donadores y Transferencias Otorgadas	- 425,250.01	- 144,021.00	-0.48%	-0.12%
Estimaciones y Provisiones del ejercicio	- 3'458,591.77	- 1'890,121.00	-3.93%	-1.51%
Otros gastos	- 299,366.95	- 212,535.95	-0.34%	-0.17%
TOTAL, COSTOS Y GASTOS	- 47'453,493.12	-41'389,813.48	-53.92%	-33.11%
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT (DEFICIT)	40'550,691.60	83'617,077.21	46.08%	66.89%

Fuente: *Estados Financieros de la Municipalidad Provincial de San Román*

ANALISIS: Según el Cuadro 20, respecto al Análisis Vertical del Estado de Gestión de la Municipalidad Provincial de San Román se obtuvo los siguientes resultados:

En los Ingresos Tributarios Netos frente al Total de Ingresos al periodo 2016 fue de 17.51% por lo que en el periodo 2015 fue el 10.94% respectivamente; la participación del rubro Ingresos no Tributarios frente al total de Ingresos al periodo 2016 fue de 14.42% mientras que en el periodo 2015 es de 8.67%; en Traspasos y Remesas Recibidas frente al total de ingresos al periodo 2016 al periodo 2016 es de 63.45% mientras que en el periodo 2015 es de 73.1%; en el rubro de Donaciones y Transferencias Recibidas frente al Total de Ingresos al periodo 2016 fue de 0.53% mientras que en el periodo 2015 es de 0%; en los Ingresos Financieros frente al total de Ingresos al periodo 2016 es de 0.81% mientras que en el periodo 2015 fue de 0.35%; en el rubro de Otros Ingresos frente al total de Ingresos al periodo 2016 fue de 3.28% mientras que en el periodo 2015 fue de 6.95%; la participación de Gastos en Bienes y Servicios frente al total de Ingresos al periodo 2016 es de -28.09% mientras que en periodo 2015 fue de -15.4%; los Gastos de personal frente al total de Ingresos al periodo 2016 es de -15.84% mientras que en el periodo 2015 fue -11.93% respectivamente; la participación de Gastos por pensiones, prestaciones y Asistencia Social frente al total de Ingresos al periodo 2016 es de -5.24% mientras que en el periodo 2015 fue de -3.98%; en el rubro de Donaciones y Transferencias Otorgadas frente al total de Ingresos al periodo 2016 es de -0.48% mientras que en el periodo 2015 fue de -0.12%; en el total de Costos y Gastos frente al total de Ingresos al periodo 2016 fue de -53.92% mientras que

en el periodo 2015 fue de -33.11% y en el resultado de ejercicio en el periodo 2016 es el 46.08% mientras en el periodo 2015 fue el 66.89%.

El análisis vertical permitió entonces verificar varios aspectos de la salud económica y financiera de la entidad, así como su condición y su desempeño en todas las áreas para tomar decisiones en cuanto al rumbo que deben tomar y en la entidad se muestra que en el 2015 los ingresos son mucho mejores y los gastos y cada punto que mostró en el Estado de Gestión son menores, pero en el año 2016 los ingresos son bajos y existió más gasto.

4.1.2 ANALIZAR LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL LOGRO DE LOS RESULTADOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN

Para realizar el segundo objetivo, se consideró el análisis horizontal del Estado de Gestión de los años 2015 y 2016 de la Municipalidad Provincial de San Román para así ver variaciones que hubo durante estos periodos y como también mostrando la recaudación que se obtuvo los años respectivos y comparar con las metas que se asignó.

CUADRO 21

ANALISIS HORIZONTAL ESTADO DE GESTIÓN

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN-JULIACA ANALISIS HORIZONTAL ESTADO DE GESTION Para los años terminados al 31 de diciembre del 2016 y 2015 (en soles)				
	2016	2015	VARIACIÓN	AH
INGRESOS				
Ingresos Tributario Netos	15'408,016.52	13'675,917.31	1'732,099.21	12.67%
Ingresos no tributarios	12'687,632.52	10'835,550.01	1'852,082.51	17.09%
Trasposos y remesas recibidas	55'839,032.91	91'376,409.61	-35'537,376.70	-38.89%
Donaciones y transferencias recibidas	470,771.65	-	470,771.65	-
Ingresos Financieros	709,578.71	436,426.58	273,152.13	62.59%
Otros ingresos	2'889,152.41	8'682,587.18	5'793,434.77	-66.72%
TOTAL, INGRESOS	88'004,184.72	125'006,890.69	-37'002,705.97	-29.60%
COSTOS Y GASTOS				
Gastos en bienes y Servicios	- 24'719,332.39	-19'251,392.41	-5'467,939.98	28.40%
Gastos de Personal	-13'937,315.05	-14'914,775.28	977,460.23	-6.55%
Gastos de Pens. Prest. Y asistencia social	-4'613,636.95	-4'976,967.84	363,330.89	-7.30%
Donadores y Transferencias Otorgadas	- 425,250.01	-144,021.00	- 281,229.01	195.27%
Estimaciones y Provisiones del ejercicio	-3'458,591.77	- 1,890,121.00	-1'568,470.77	82.98%
Otros gastos	- 299,366.95	- 212,535.95	- 86,831.00	40.85%
TOTAL, COSTOS Y GASTOS	- 47'453,493.12	- 41'389,813.48	-6'063,679.64	14.65%
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT (DEFICIT)	40'550,691.60	83'617,077.21	- 43'066,385.61	-51.50%

Fuente: Estados Financieros de la Municipalidad Provincial de San Román

ANALISIS: Según el cuadro 21 respecto al análisis horizontal del Estado de Gestión de la Municipalidad Provincial de San Román se obtuvo los siguientes resultados:

En la sección de ingresos las variaciones son de la siguiente manera: En los Ingresos Tributarios Netos ha tenido una variación en el año 2016 aumentaron en S/ 1'732,099.21 que viene a ser el 12.67% respecto al saldo del 2015; los Ingresos no Tributarios ha tenido una variación en el año 2016 aumento en S/ 1'852,082.51 que viene a ser el 17.09%; en el rubro de Traspasos y Remesas Recibidas ha tenido una variación en el periodo 2016 disminuyendo en S/ -35'537,376.7. que viene a ser el -38.89% respecto al saldo anterior; en Donaciones y Transferencias Recibidas ha tenido una variación en el año 2016 se obtuvo S/ 470,771.65 pero en el periodo 2015 no existe saldo por lo que viene a ser 0%; en los Ingresos Financieros ha tenido una variación que aumento S/ 27,152.13 que viene a ser el 62.59% respecto al periodo del 2015; en el rubro de Otros Ingresos ha tenido una variación en el periodo 2016 disminuyendo en S/ -5'793,434.77 que viene a ser el -66.72% respecto al saldo anterior.

En la sección de costos y gastos las variaciones son de la siguiente manera: En el rubro de Gastos en Bienes y Servicios ha tenido una variación disminuyendo S/ -5'467,939.98 que viene a ser el -28.4% respecto al saldo del 2015; los Gastos de Personal ha tenido una variación de aumento S/ 977,460.23 que viene a ser el -6.55%; Gastos por Pensiones, Prestaciones y Asistencia Social tuvo una variación del periodo 2015 al perdió 2016 en S/ 363,330.89 que representa el -7.3%; en el rubro Donaciones y Transferencias Otorgadas

disminuyeron en S/ -281,229.01 que viene a ser 195.27% respecto al saldo anterior; en Estimaciones y Provisiones del ejercicio ha tenido una variación disminuyendo S/ -1'568,470.77 que viene a ser el 82.98% respecto al saldo anterior; en Otros Gastos ha tenido una variación disminuyendo S/ -86,831 que viene a ser el 40.85% respecto al saldo anterior; el Resultado del ejercicio muestra una disminución de S/ -43'066,385.61 y que representa el -51.50%.

Analizó el crecimiento o disminución de cada cuenta o grupo de cuentas de un estado financiero de un periodo a otro, por lo que mostró resultados de una gestión porque las decisiones se ven reflejadas en los cambios de las cuentas, en el 2015 el Resultados del Ejercicio es mucho mejor que en el 2016 disminuyo significativamente mostrando una variación elevada.

CUADRO 22
META 32: INCREMENTO DE LA RECAUDACIÓN PREDIAL 2015
(en soles)

DETALLE	MONTO
Impuesto Predial recaudado del 2014	6'830,501
Impuesto Alcabala recaudado del 2014	1'357,409
Recaudación del 2014	8'187,910
Porcentaje agregado para el 2015 según MEF 19 %	1'555,703
META 2015 según MEF	9'743,613

Fuente: Informe N°022-2016-MPSRJ/GAT/SGOOT

MEF: Meta 32

ANÁLISIS: En el Cuadro 22 respecto al Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal que es la Meta 32 que es el incremento de la recaudación predial respecto a lo recaudado al 31 de diciembre de 2014 en un porcentaje señalado en el instructivo y registro de información en el aplicativo informativo, la meta establecida para el año 2015 es el 19%, incluido el Impuesto Alcabala más a la recaudación del 2014 que fue S/ 8'187,910 y la suma más el

porcentaje se muestra la meta para el 2015 que es S/ 9'743,613. Mediante la MEF, la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca deben cumplir con esta meta hasta el 31 de diciembre de 2015.

CUADRO 23
RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS 2015
(en soles)

DETALLE	GAT	SGC	DIFERENCIA	META MEF	IP+ALCABALA	IP
					%	%
Impuesto Predial	10'840,853	11'020,795	-179,942	9'743,613	124	111
Alcabala	1,25,249	1'225,249	0	-	-	-
Impuesto Vehicular	808,617	806,769	1,848	-	-	-
Espectáculos no deportivos	239,888	204,606	35,282	-	-	-
Impuesto a los juegos máquinas tragamonedas	377,112	377,112	0	-	-	-
TOTAL	13'491,719	13'634,531	-142,812			

Fuente: Informe N°022-2016-MPSRJ/GAT/SGOOT
Informe N°048-2016-MPSRJ/GAT
MEF: Meta 32

ANÁLISIS: En el cuadro 23 respecto a la recaudación de los impuestos del año 2015 se observaron los impuestos que se recaudaron en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca y son:

Impuesto Predial: En este impuesto es donde la recaudación tiene una meta establecida por la MEF, en donde menciona que la meta solo figura con el Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de San Román debe ser igual o superior al 19% a lo recaudado al 31 de diciembre del año 2014 y por lo que la meta es S/ 9'743,613.

En el cuadro se mostró dos recaudaciones, la recaudación de la Gerencia de Administración Tributaria es S/ 10'840,853 y la recaudación de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/. 11'020,795 por lo que existe una diferencia de S/. 179,942. El porcentaje que mostró en el cuadro son dos aspectos la primera es el Impuesto Predial sumando con el Impuesto de Alcabala que muestra el 124% y el segundo aspecto es solamente el Impuesto Predial que muestra 111%. En la meta 32 da mención de que el Ministerio de Economía y Finanzas en las municipalidades solo se incluye el Impuesto Predial por lo que el 111% se toma con referencia al cumplimiento de meta.

En conclusión, en el año 2015 si se logró cumplir la meta con un 11% adicional al 100%.

Impuesto Alcabala: El Impuesto de Alcabala es un impuesto que grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos o rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio. En el cuadro se mostró dos recaudaciones, la recaudación de la Gerencia de Administración Tributaria es S/ 1'225,249 y la recaudación de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 1'225,249 por lo que no existe una diferencia.

Impuesto Vehicular: El Impuesto al Patrimonio Vehicular, de periodicidad anual, grava la propiedad de los vehículos. En el cuadro se mostró dos recaudaciones, la recaudación de la Gerencia de Administración Tributaria que es S/ 808,617 y la recaudación de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 806,769 con una diferencia S/ 1,848.

Espectáculos no Deportivos: El Impuesto a los Juegos y Espectáculos grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, tales como loterías,

bingos y rifas, así como la obtención de premios en juegos de azar. El impuesto no se aplica a las actividades gravadas con el Impuesto a las Apuestas. En el cuadro se muestra dos recaudaciones, la recaudación de la Gerencia de Administración Tributaria que es S/ 239,888 y la recaudación de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/. 204,606 con una diferencia de S/ 35,282.

Impuesto a los Juegos Máquinas Tragamonedas: El Impuesto a los Juegos Máquinas Tragamonedas grava las actividades de explotación de estos juegos. En el cuadro se muestra dos recaudaciones, la recaudación de la Gerencia de Administración Tributaria que es S/ 377,112 y la recaudación de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 377,112 por lo que no existe una diferencia.

CUADRO 24
RECAUDACION DE ARBITRIOS 2015
(en soles)

DETALLE	GAT	SGC	DIFERENCIA
Limpieza publica	1'902,149	1'901,754	395
Serenazgo	1'676,124	1'676,120	4
Parque y jardines	260,422	260,416	6
TOTAL	3'838,695	3'838,290	405

Fuente: Informe N°048-2016-MPSRJ/GAT

ANÁLISIS: En el cuadro 24 respecto a la recaudación de arbitrios del año 2015 se observó los arbitrios que se recaudan en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca y son:

Limpieza Pública: Comprende recolección, transporte, descarga y disposición final de los residuos provenientes de los predios de la jurisdicción respectiva. Barrido y lavado de calles y locales públicos. En el cuadro se mostró dos recaudaciones de arbitrios, la recaudación de arbitrios de la Gerencia de Administración Tributaria que es S/ 1'902,149 y la recaudación de arbitrios de la

Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 1'901,754 por lo que existe una diferencia de S/ 395.

Serenazgo: Comprende servicios de implementación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines de uso público. En el cuadro se mostró muestra dos recaudaciones de arbitrios, la recaudación de arbitrios de la Gerencia de Administración Tributaria que es S/ 1'676,124 y la recaudación de arbitrios de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 1'676,120 por lo que existe una diferencia de S/ 4.

Parque y Jardines: Comprende el mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública y protección civil comprendidos en el concepto de seguridad ciudadana En el cuadro se mostró dos recaudaciones de arbitrios, la recaudación de arbitrios de la Gerencia de Administración Tributaria que es S/ 260,422 y la recaudación de arbitrios de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 260,416 por lo que existe una diferencia de S/ 6.

CUADRO 25
META 32: INCREMENTO DE LA RECAUDACIÓN PREDIAL 2016
(en soles)

DETALLE	MONTO
Impuesto Predial recaudado del 2015	10'840,853
Recaudación del 2015	10'840,853
porcentaje agregado para el 2016 según MEF 21.99%	2'384,101
META 2016 según MEF	13'224,954

Fuente: Informe N°022-2016-MPSRJ/GAT/SGOOT
Informe N°140-2016-MPSRJ/GAT
MEF: Meta 32

ANÁLISIS: En el Cuadro 25 respecto al Incremento de la recaudación predial a lo recaudado al 31 de diciembre de 2015 en un porcentaje señalado en el instructivo, registro completo de información en el aplicativo informático e información sobre el hipervínculo “tributos municipales, la meta establecida para el año 2016 es el 21.99 % más a la recaudación del 2015 que fue S/ 10,840,853 y la suma más el porcentaje se mostró la meta para el 2015 que es S/ 13'224,954 mediante la MEF, la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca. debe cumplir con esta meta hasta el 31 de diciembre de 2016.

CUADRO 26
RECAUDACION DE IMPUESTOS 2016
(en soles)

DETALLE	GAT	SGC	DIFERENCIA	META MEF	IP+	
					ALCABALA	IP
					%	%
Impuesto Predial	11'159,304	11'197,756	-38,453	13'224,954	102	85
Impuesto Alcabala	2'269,271	2'269,271	0	-	-	-
Impuesto Vehicular	652,033	653,882	-1,849	-	-	-
Espectáculos no deportivos	34,230	34,230	0	-	-	-
impuesto a los juegos maquinas tragamonedas	400,674	400,674	0	-	-	-
TOTAL	14'515,512	14'555,813	-40,301	-	-	-

Fuente: Informe N°262-2017-MPSRJ/GAT/SGOOT
Informe N°140-2016-MPSRJ/GAT
MEF: Meta 32

ANÁLISIS: En el cuadro 26 respecto a la recaudación de los impuestos del año 2016 se observó los impuestos que se recaudan en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca y son:

Impuesto Predial: En este impuesto es donde la recaudación tiene una meta establecida por la MEF, en donde menciona que la meta solo figura con el

Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de San Román debe ser igual o superior al 22.36% a lo recaudado al 31 de diciembre del año 2015 y por lo que la meta es S/ 13'224,954. En el cuadro se mostró dos recaudaciones, la recaudación de la Gerencia de Administración Tributaria es S/ 11'159,304 y la recaudación de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 11'197,756 por lo que existe una diferencia de S/ -38,453. El porcentaje que mostró en el cuadro son dos aspectos la primera es el Impuesto Predial sumando con el Impuesto de Alcabala que muestra el 102% y el segundo aspecto es solamente el Impuesto Predial que muestra 85%. En la meta 32 da mención de que el Ministerio de Economía y Finanzas en las municipalidades solo se incluye el Impuesto Predial por lo que el 85% se toma con referencia al cumplimiento de meta. En conclusión, en el año 2016 no se logró cumplir la meta faltando 15% para que sea el 100%.

Impuesto Alcabala: El Impuesto de Alcabala es un impuesto que grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos o rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio. En el cuadro se mostró dos recaudaciones, la recaudación de la Gerencia de Administración Tributaria es S/ 2'269,271 y la recaudación de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 2'269,271 por lo que no existe una diferencia.

Impuesto Vehicular: El Impuesto al Patrimonio Vehicular, de periodicidad anual, grava la propiedad de los vehículos. En el cuadro se mostró dos recaudaciones, la recaudación de la Gerencia de Administración Tributaria que

es S/ 652,033 y la recaudación de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/. 653,882 con una diferencia S/ -1,849.

Espectáculos no Deportivos: El Impuesto a los Juegos y Espectáculos grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, tales como loterías, bingos y rifas, así como la obtención de premios en juegos de azar. El impuesto no se aplica a las actividades gravadas con el Impuesto a las Apuestas. En el cuadro se mostró dos recaudaciones, la recaudación de la Gerencia de Administración Tributaria que es S/ 34,230 y la recaudación de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 34,230 por lo que no existe una diferencia.

Impuesto a los Juegos Máquinas Tragamonedas: El Impuesto a los Juegos Máquinas Tragamonedas grava las actividades de explotación de estos juegos. En el cuadro se mostró dos recaudaciones, la recaudación de la Gerencia de Administración Tributaria que es S/ 400,674 y la recaudación de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 400,674 por lo que no existe una diferencia.

**CUADRO 27
RECAUDACION DE ARBITRIOS 2016
(SOLES)**

DETALLE	GAT	SGC	DIFERENCIA
Limpieza pública	1'638,176	1'638,176	0
Serenazgo	1'636,413	1'636,413	0
Parque y jardines	223,186	223,186	0
TOTAL	3'497,775	3'497,775	0

Fuente: Informe N°262-2017-MPSRJ/GAT/SGOOT

ANÁLISIS: En el cuadro 27 respecto a la recaudación de arbitrios del año 2016 se observó los arbitrios que se recaudan en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca y son:

Limpieza Pública: Comprende recolección, transporte, descarga y disposición final de los residuos provenientes de los predios de la jurisdicción respectiva. Barrido y lavado de calles y locales públicos. En el cuadro se mostró dos recaudaciones de arbitrios, la recaudación de arbitrios de la Gerencia de Administración Tributaria que es S/ 1'638,176 y la recaudación de arbitrios de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 1'638,176 por lo que no existe una diferencia.

Serenazgo: Comprende servicios de implementación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines de uso público. En el cuadro se mostró dos recaudaciones de arbitrios, la recaudación de arbitrios de la Gerencia de Administración Tributaria que es S/ 1'636,413 y la recaudación de arbitrios de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 1'636,413 por lo que no existe una diferencia.

Parques y Jardines: Comprende el mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública y protección civil comprendidos en el concepto de seguridad ciudadana. En el cuadro se mostró dos recaudaciones de arbitrios, la recaudación de arbitrios de la Gerencia de Administración Tributaria que es S/ 223,186 y la recaudación de arbitrios de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 223,186 por lo que no existe una diferencia.

4.1.3 PROPONER ALTERNATIVAS PARA MEJORAR LOS ASPECTOS CRÍTICOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CAPITAL HUMANO PARA UNA GESTIÓN FINANCIERA EFICIENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN

Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Primero:

Se propone un transparente tramite en la contratación del personal porque existe vinculación, (sea por afinidad de amistad y favoritismos) y optar un correcto perfil para desempeñar los cargos establecidos para así no tener resultados negativos en los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román de la Gerencia de la Administración Tributaria.

Polivalencia: Ser un profesional polivalente que aúne diferentes habilidades te abrirá muchas puertas en la empresa de hoy. Por lo que hemos comentado, se valoran mucho los trabajadores que saben adaptarse y dar lo mejor de sí incluso en situaciones menos favorables. En un entorno cambiante hemos de saber adaptarnos.

Visión estratégica: Las acciones en las empresas se realizan con objetivos concretos y fundamentales. Todos y cada uno de los miembros

de las mismas intervienen en los procesos que permiten la consecución de dichos objetivos.

Productividad: Las empresas buscan personas productivas que sean capaces de gestionar un buen nivel de tareas y, además, que sepan organizarse y no perder el tiempo con cosas que no son importantes ni urgentes.

Trabajar en equipo: Saber coordinarse y ser capaces de trabajar con otras personas, lo que nos hará mucho más eficaces y productivos, es una característica demandada actualmente, así como en el pasado y, con seguridad, en el futuro. Con las nuevas tecnologías, además, somos capaces de trabajar en equipo con personas que se encuentran en otros lugares del mundo.

Conocimiento y dominio de internet y nuevas tecnologías: Sea cual sea mi perfil esta es una característica que siempre suma. Cada vez más las tecnologías se ponen al servicio de la empresa y de sus resultados. Dominarlas y saber utilizarlas correctamente nos hará un candidato más atractivo para las organizaciones.

Idiomas: En un mundo cada vez más globalizado, saber y poder comunicarse es importante. Por ello, conocer diferentes idiomas siempre suma atractivo a nuestro perfil.

Marketing: En las organizaciones actuales se valora cada vez más que el candidato disponga de conocimientos relacionados con el marketing y

las ventas. De esta forma, todos y cada uno de los trabajadores de la empresa son, a su vez, comerciales de la misma.

Actitud: La actitud es fundamental, en la vida y en el trabajo. Disponer de una actitud de mejora, de constante aprendizaje y de apertura de mente, nos ayudará a adaptarnos a las características del puesto y será una característica muy valorada por cualquier empleador.

Hasta aquí el resumen de características para disponer del perfil de empleado que las empresas están buscando. Más allá de la formación y la experiencia que, por supuesto, son importantes, disponer de estas características nos ayudará a mejorar profesionalmente y conseguir el puesto que deseamos

Segundo:

Realizar una revisión de los factores motivadores empleados por los jefes y gerentes, de la Municipalidad Provincial de San Román de la Gerencia de Administración Tributaria, de tal manera que el desempeño laboral de los trabajadores pueda ser mejor de lo que es. La motivación dentro de todas las actividades de una institución, representa un instrumento básico esencial para el buen funcionamiento de la misma, por tal razón el encargado del área, debe tener presente, como punto de partida para gerenciar adecuadamente, un sistema real y efectivo de comunicación y acciones motivacionales.

Tercero:

Implementar una política de premios a los trabajadores que se desempeñen mejor, tomando como base el punto anterior, dependiendo del desempeño del trabajador podría contemplarse la posibilidad de un aumento en las

remuneraciones de los trabajadores con la intención que su desempeño en la Municipalidad Provincial de San Román de la Gerencia de Administración Tributaria pueda ser mejor. Dentro de proceso de incentivos se daría un reconocimiento significativo a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores, siempre en cuando de un cumplimiento optimo a las funciones y metas que se les asignen.

Cuarto:

Implementar capacitaciones sobre programas computacionales, el uso completo de herramientas de ofimática para desarrollar satisfactoriamente el cumplimiento de funciones y metas establecidas ante la recaudación de tributos y el orden de documentos usados, y por consiguiente permita el logro de la meta.

Quinto:

Optar políticas de fortalecimiento para una correcta recaudación de todos los impuestos municipales:

Comunicación y transparencia en la gestión de la recaudación: Es imprescindible que se informe constantemente a la población, a través de los medios adecuados, sobre las razones, cálculos, factores, tasas, componentes y otros que definen el monto de los tributos para que no existan dudas en la comunidad

Programas de sensibilización en cultura tributaria: Antes de iniciar alguna reforma significativa en la gestión de la recaudación, es importante que se diseñe y ejecute durante un tiempo determinado, una campaña de

sensibilización en cultura tributaria. Debe informarse a la población las razones por las cuales existen tributos municipales, los servicios que se cubren con ellos, la forma en que se calculan, etc. Esto garantiza que la población se informe y en lo posible, reaccione correctamente al cobro de tributos.

Importancia de la planificación estratégica y operativa. Asegura un ahorro de energía posterior y un mejor aprovechamiento de los recursos, además que hace de guía de objetivos claros a los miembros de la Administración Tributaria, transmitiendo una sensación de orden.

Equidad en la gestión de la recaudación: Se sugiere que se apliquen cálculos proporcionales para el cobro, de modo de evitar críticas provenientes de sectores con menos posibilidades económicas. En este sentido, deben planificarse y ejecutarse acciones orientadas a que la gestión recaudadora tenga características progresivas.

Contar con un soporte informático de primer nivel: La precisión de los datos y la información oportuna, tanto operativa, como de gestión, son necesarios para el éxito de un proyecto serio de gestión tributaria.

Depuración de las bases de datos: Se sugiere al iniciar las operaciones se haga una depuración de las bases de datos, ya que muchas veces las mismas presentan inexactitudes, para evitar reclamos masivos o procesos de corrección que implican tiempo y debilitan la gestión.

Nivel de excelencia en la orientación y atención al público: Los agentes deben estar preparados para responder todo tipo de consultas

por parte del público, y deben estar concientizados que al inicio muchos contribuyentes se acercarán de manera alterada a indagar sobre sus obligaciones.

Trabajo en equipo: Debido a la poca literatura y cursos especializados en gestión tributaria municipal que existen en nuestro país, resulta fundamental promover el trabajo en equipo, permitir el intercambio de opiniones, ideas y casos presentados, ya que permite sumar iniciativas y conocimientos dándole capacidades a la organización.

Buen clima laboral: Muchas veces la función recaudadora es poco grata, por lo que el estrés del personal puede ser mucho mayor que en otro tipo de dependencias. Es importante entonces que todos hagan los mejores esfuerzos para mantener un adecuado clima laboral. Las reuniones y el trabajo en equipo son importantes.

Simplificación de trámites y facilidades de pagos: Se debe poner énfasis en el diseño de los procesos de pago. Es necesario que estos sean muy sencillos, eliminando requisitos, pasos incensarios. Asimismo, podría preverse que, si el contribuyente no puede pagar un tributo completo, pueda hacer pagos por adelantado (lo cual es diferente al fraccionamiento de la deuda), pues en algunos casos, no se acepta el pago cuando el monto que debe para el contribuyente no está completo. Cambiar de estrategia aseguraría que el contribuyente que no puede cancelar el integro de la deuda, abone al menos una parte de la misma y no distraiga esos recursos financieros en otras obligaciones, desaprovechándose la oportunidad de cobro.

Diversos mecanismos de comunicación y medios de pago: Debe pensarse en otros medios de contacto o atención, como el teléfono, correo electrónico, formularios web, visitas a domicilio, y cuando sea posible, mediante oficinas descentralizadas. Por otro lado, debe darse al contribuyente la posibilidad de utilizar los diversos medios de pago existentes, como el pago en bancos comerciales, vía internet, tarjeta de débito y crédito, etc.

Campañas en educación y cultura tributaria: Es fundamental para generar una conducta cumplidora por parte del contribuyente. Se explica a los ciudadanos las razones por las cuales se cobran obligaciones municipales, y los mecanismos de cobro, a través de varios mecanismos: entrevistas en los medios, publicidad, ferias informativas, visitas a escuelas, institutos y universidades.

Relación sistémica entre catastro y rentas: El catastro es la herramienta por excelencia que puede incidir en una recaudación eficiente, justa y equitativa. Se sugiere crear o actualizar el catastro periódicamente para determinar la capacidad contributiva del contribuyente.

Aplicar mecanismos coactivos: Se sugiere el envío de cartas donde se advierte a los contribuyentes morosos su reporte a centrales de riesgo en caso que estos no cumplan con sus obligaciones tributarias. También existen otros medios de coerción como las llamadas telefónicas y visitas domiciliarias, donde se explica al contribuyente que debe cumplir con sus obligaciones.

Sistema informático con soporte de Intranet: Partiendo de la base que las operaciones se inician con un sistema informático con suficientes prestaciones, se podrá avanzar en la implementación de un sistema intranet que facilite el intercambio de información entre las diferentes áreas y colaboradores, orientado a brindar un mejor servicio.

Sexto:

Implementar un procedimiento de análisis financiero mediante la aplicación de métodos y técnicas que facilite el proceso de toma de decisiones.

4.2. DISCUSIÓN

4.2.1. Discusión del objetivo 01

Según la tesis de Arana y Vásquez (2015) mencionan que: “En la empresa no se realizan reuniones entre el personal y jefes de área con regularidad, por lo que se desconoce eventos importantes que suceden en la misma. En cuanto tiene relación al incentivo que desean los trabajadores en las respuestas, se ve reflejada que la capacitación es la mejor muestra de motivación para dar mayor impulso al rendimiento de los trabajadores” y en la investigación a la Gerencia de Administración de la MPSR-J se tuvo resultados que falta relación interpersonal y una adecuada capacitación para el capital humano y así cumplir eficientemente sus roles; por tanto, se acepta el antecedente.

Según la tesis de Gutiérrez (2014) en una de sus conclusiones: “Tanto en la capacitación como el conocimiento de los documentos de gestión es nula o baja y muchos de ellos no son conscientes de la repercusión que causa su ausentismo al trabajo; el cual se ve reflejado en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano Puno,

obteniéndose un nivel de significancia del 0.017”, en la investigación realizada se pudo ver que si existe ausentismo al trabajo generando así un bajo desempeño laboral y retrasando la meta establecida anualmente, por lo tanto se acepta el antecedente.

4.2.2. Discusión del objetivo 02

Según la tesis de Cachuan (2015) menciona que la: “Inadecuada gestión de desempeño lo que generó una baja productividad y en consecuencia un menor índice de rentabilidad en las empresas de servicios de outsourcing contable financiero e inadecuado proceso de reclutamiento reflejado en los sobrecostos y gastos con influencia significativa en los niveles de ahorro de las empresas de servicios de outsourcing contable financiero”; y en la investigación realizada del Estado de Gestión del 2016 enfocado en el análisis horizontal, el total de ingresos disminuyó en S/. -37'002,705.97 que representa el -29.60% comparando al año 2015, por lo que los costos y gastos aumentaron en S/. 6'063,679.64 y que representa el 14.65% evidenciando una deficiencia en la ejecución del desempeño. Por tanto, se acepta el antecedente.

Según la tesis de Llanqui (2011) en una de sus conclusiones menciona que: “Con el análisis y evaluación del nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales de ELECTRO PUNO S.A.A. se ha concluido que durante el periodo 2009, la empresa materia de análisis y estudio, ha logrado alcanzar un nivel BAJO de ejecución de metas, correspondiendo porcentajes promedio 88.00% para el periodo 2009 de ejecución”. y en la investigación se ha determinado la existencia de deficiencias en el cumplimiento de metas establecidas anualmente del año 2016, las mismas que afectan la meta de

recaudación establecida en la gerencia de administración tributaria. Por tanto, se acepta el antecedente.

4.3. CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

4.3.1. Contrastación de la Hipótesis Específica 01

Dado la hipótesis:” Existen factores negativos que determinan la deficiencia del desempeño laboral del capital humano en la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román” y mencionar lo siguiente:

En el cuadro 01 el 90% se tiene contrato CAS, el cual no existe estabilidad laboral; en el cuadro 03 el 75% tuvieron algunas veces capacitación pero el 13% de los trabajadores mencionaron que nunca tuvieron capacitación por lo que no hay una capacitación adecuada; en el cuadro 04 en la ausencia de trabajo el 44% manifestaron el control es regular, en el ingreso y salida si existe control pero en la hora de refrigerio no existe control; en el cuadro 05 y 06 es regular el ambiente de trabajo no es cálido el cual incide en un desempeño laboral inadecuado y débil siendo deficiente el cumplimiento de metas; en el cuadro 07 el trabajo en equipo no tiene una relación grata entre ellos y eso no permitió que realicen satisfactoriamente su labor en el cuadro 09 solo el 50% están en cargos alejados a su carrera por lo que no cumplen sus funciones adecuadamente; en el cuadro 10 el 40% de trabajadores encuestados existe rotación de personal, sería bueno si rotan a funciones de su especialidad pero por lo general no se desarrolla de esa forma; en el cuadro 14 el 58% del personal indicó que no existe estabilidad laboral; en el cuadro 17 y 18 los trabajadores realizan actividades instituciones obligatoriamente sin satisfacción por realizarlo como también conocen solo lo necesario acerca del MOF Y ROF.

En el cuadro 20 respecto al análisis vertical del Estado de Gestión determino que el año 2015 enfocado en cada rubro marcha adecuadamente, pero en el 2016 existe más gastos que ingresos.

Por lo tanto, esta hipótesis queda aceptada

4.3.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 02

Dado la hipótesis:” La gestión financiera es deficiente e incide negativamente en el logro de los resultados de la Municipalidad Provincial de San Román”

Para realizar la contrastación de las hipótesis se realizó un ardo trabajo para así obtener resultados y mencionar lo siguiente:

En el cuadro 21 del análisis horizontal del Estado de Gestión se mostró claramente las diferencias y/o variaciones que se tienen en el año 2016 con el 2015 los ingresos son superiores en el año 2015 afectando el año 2016 con un -29.60% y en el rubro de gastos el año 2016 es muy elevado con respecto al año 2015 de 14.65% y el resultado del ejercicio conlleva una diferencia negativa de -51.50%. En el cuadro 23 la recaudación de los impuestos en el año 2015 cumpliendo la meta logrando cumplir con un 11% adicional.

En el cuadro 26 respecto a la recaudación de los impuestos en el año 2016 relacionado con la meta establecida para el año 2016 no se logró cumplir la meta, cumpliendo solo el 85% incurriendo negativamente en el logro de la meta establecida obligación de la GAT.

Por lo que esta hipótesis queda aceptada.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se obtuvieron del presente trabajo de investigación son:

Enfocado en el objetivo específico 01.

PRIMERA: Con relación al primer objetivo se concluye que los factores deficientes del desempeño laboral del capital humano, tiene relevancia con la contratación del personal para el área destinada; ausencia de estabilidad; debida capacitación; control en el desempeño laboral y con un buen clima laboral establecido con los Gerentes, líderes de cada unidad y así forjar al rendimiento y cumplimiento de metas establecidas anualmente.

Enfocado en el objetivo específico 02.

SEGUNDA: En el Estado de Gestión enfocado en el análisis horizontal se muestra que en el 2015 los ingresos son mucho mejores como los gastos son menores y cada punto que muestra en el estado de gestión y cumpliendo el meta establecido por el MEF superando un 11 % adicional, pero en el año 2016 el total de ingresos disminuyó en S/. -37'002,705.97 que representa el -29.60% respecto al año 2016, por lo que los costos y gastos aumentaron en S/. 6'063,679.64 y que representa el 14.65% evidenciando una deficiencia en la ejecución de gastos que llevó al incumplimiento de meta establecido por el MEF llegando solo al 85%.

Enfocado en el objetivo específico 03.

TERCERA: Desde el ingreso a la entidad, la contratación optar por ser transparente, mantener factores motivacionales para el capital humano, como también capacitaciones y actualizar información requerida acordes a su función para así lograr cumplir las metas requeridas.

RECOMENDACIONES

Las siguientes son las recomendaciones propuestas luego de haber establecido nuestras conclusiones:

PRIMERA: Se recomienda una revisión y más atención de los factores deficientes por los jefes y gerentes de todas las áreas de la Municipalidad Provincial de San Román, de tal manera que el desempeño laboral de los trabajadores pueda ser mejor, por lo que se podría implementar políticas de, asensos laborales, reconocimientos por buen desempeño, capacitaciones gratuitas e integrar un clima laboral grato.

SEGUNDA: Se sugiere que el personal encargado de la recaudación e información de datos tenga una adecuada programación, para así obtener datos reales y que sean controlados trimestralmente con comparaciones de las dos subgerencias encargadas que son la Sub Gerencia de Orientación y Operaciones Tributarias como la Sub Gerencia de Contabilidad/Tesorería y así realizar adecuadamente el control la recaudación de Impuestos y cumplir satisfactoriamente la meta.

TERCERA: Es conveniente que la Municipalidad Provincial de San Román gestione la existencia de un órgano de control interno a la vez se enfatice en gestionar proyectos de trabajo en las diferentes Gerencias y sub Gerencias que estén involucrados con la recaudación de impuestos y tasas como por ejemplo las Gerencias involucradas en seguridad, limpieza, asfaltado de calles y barrido de calles, ya que estos servicios son imprescindibles para satisfacción de la población, y como resultado la recaudación favorable del pago de autoevaluó.

La evaluación de la información de metas establecidas para cada Gerencia y la clara y oportuna comunicación entre el alcalde y sus servidores de manera directa y mediante documentos o escritos, optimizaran el aprovechamiento adecuado en la ejecución de gastos de contratación de personal en la Municipalidad Provincial de San Román.

REFERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARANA, K. VASQUEZ, A. (2015). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de personal en el área administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo – Periodo 2014*. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.
- ARISTIZÁBAL, J. (2002). *Cinco Estados Financieros*. Armenia: Gráfica Buda LTDA.
- CACHUAN, G. (2015). *El talento humano y su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de OUTSOURCING contable financiero en Lima Metropolitana – Periodo 2014*. Perú Universidad San Martín de Porres.
- CALDERA, R. (2005). *Planificación estratégica de recursos humanos: Conceptos y teorías*. Editorial eumed.net
- CENZO, D. (2001). *Administración de recursos humanos*. Editorial Limusa México: D.F. México
- CHIAVENATO, I (2001). *Administración los Recursos Humanos en las Organizaciones*. (1ª Ed.) Bogotá: McGraw – Hill Interamericana.
- CHIAVENATO, I (2007). *Gestión de Recursos Humanos*. (9ª Ed.) Bogotá: McGraw – Hill Interamericana.
- CHIAVENATO, I (2009). *Comportamiento Organizacional* (2ª Ed.) Bogotá: McGraw – Hill Interamericana.
- DÍAZ, F. Y MONTALBÁN, M. (2004). *El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el*

- comportamiento laboral*. Psicología de las Organizaciones. Barcelona: Editorial UOC. pp. 125-166.
- FLOREZ, J. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones*. (1ª Ed.) Universidad del pacifico. Lima.
- GOMEZ, M. (2009). *Introducción a la Metodología de Investigación Científica*. (2ª. Ed.) Córdova: Brujas.
- GUERRERO, E. (2009). *Gerencia de Recursos Humanos en el Sector Público: Análisis comentarios, Casos Prácticos y Jurisprudencia*. (1ª. Ed.) Perú: Ediciones Pacífico.
- GUTIERREZ, J. (2014). *Análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano Puno – Periodo 2014*. Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- GUEVARA, E. (2015). *El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministro Público distrito fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral – Periodo 2013 – 2014*. Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- IBAÑEZ, B. (1995). *Manual para la Elaboración de Tesis: Consejo Nacional para la enseñanza de Psicología*. (2ª. Ed.) México: D.F. Trillas.
- LARICO, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca - Periodo 2014*. Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- LLANQUI, M. (2011). *La administración de los recursos humanos y el cumplimiento de los objetivos empresariales en la empresa regional*

de servicios públicos de electricidad ELECTRO PUNO S.A.A. –
Periodo 2009. Perú: Universidad Nacional del Altiplano.

LAWLER, E. (2005). *Trate bien al personal Como las organizaciones y los individuos pueden impulsarse en una espiral virtuosa de éxito*. Edit. McGraw Hill. Impreso en México.

NOVOA, H. (2014). *Los Estados Financieros*. (2ª. Ed.) Puno: Editorial Altiplano EIRL.

ORTIZ, A. (2005). *Gerencia Financiera y Diagnostico Financiero*. Colombia. Editorial McGraw-Hil

ROBBINS, P. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (8ª Ed.) México: Prentice Hall,

SAFRA, J. (2015). *Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público: Guía de Normas laborables en las Instituciones Públicos del Perú*. (1ª Ed.) Lima: Ediciones Gubernamentales.

TINOCO, C. SOLER, S. (2011). *Aspectos Generales de Capital Humano*. (9ª Ed.) Colombia: Bogotá.

ZEBALLOS, E. (2000) *Contabilidad General*. (9ª Ed.) Arequipa. Ediciones Juve EIRL.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

ABCFINANZAS (2016): *Análisis Vertical o Estático*. Creative Compones
Recuperado de: <https://www.abcfinanzas.com>

BESTPRACTICES. *Como realizar el Análisis Vertical de Estados Financieros 1ra Parte*. Recuperado de: <http://bestpractices.com.py>

COELLO, M. (2015). *Actualidad Empresarial: Análisis horizontal y vertical de los estados Financieros*. Instituto Pacífico. Recuperado de: <http://aempresarial.com>

GÓMEZ, G. (2001). Gestipolis. *Análisis vertical y horizontal de los Estados Financieros*. WebProfit. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com>

MEF (1999). *Ley de Tributación municipal Decreto Legislativo 776*. Perú. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe>

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN (2016). *Gerencia de Administración Tributaria*. Norhcom. Recuperado de: <http://munisanroman.gob.pe>

PARK, S. (2005). Ugr. *Competencia de trabajo en equipo: Definición y categorización*. Recuperado de: <http://www.ugr.es>

RODRIGUEZ, E. (2008). Monografías. *Cómo Determinar el Tamaño de una Muestra aplicada a la investigación Archivística*. Blog Institucional. Recuperado de: <http://www.monografias.com>

ANEXOS

gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román?		San Román	V.D= Gestión Financiera	-Estados Financieros -Gasto de la Entidad		
¿De qué manera la Gestión Financiera incide en el logro de los resultados de la Municipalidad Provincial de San Román?	Analizar la Gestión Financiera y su incidencia en el logro de los resultados de la Municipalidad Provincial de San Román	La Gestión Financiera es deficiente e incide negativamente en el logro de los resultados de la Municipalidad Provincial de San Román.	V.I = Gestión financiera	Eficacia Eficiencia	Encuesta Análisis documentario	Descriptivo Analítico Deductivo
	Proponer alternativas para mejorar los aspectos críticos que influyen en el desempeño laboral del capital humano para una gestión financiera eficiente de la Municipalidad Provincial de San Román		V.D= Resultados	-Estados Financiero -Gasto de la Entidad -Compromiso -Cumplimiento de objetivos		

ANEXO 2 ENCUESTA ESTRUCTURADA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

ANEXO 1

INSTRUMENTO: ENCUESTA ESTRUCTURADA

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO A UTILIZAR

- ❖ **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** DESEMPEÑO LABORAL DEL CAPITAL HUMANO E INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN.
- ❖ **ENTIDAD ACADÉMICA:** Universidad Nacional del Altiplano – Puno.
- ❖ **NIVEL ACADÉMICO:** Pregrado
- ❖ **ESCUELA PROFESIONAL:** Ciencias Contables.
- ❖ **LUGAR DE APLICACIÓN:** Municipalidad Provincial de San Román - Gerencia de Administración Tributaria
- ❖ **TIPO DE PREGUNTAS:** Cerradas
- ❖ **NÚMERO DE PREGUNTAS:** 17

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada una de las interrogantes marque con una (X) la que considere correcta; Favor responda todo el cuestionario.

I. DATOS GENERALES

EDAD: _____ SEXO: M () F () TIEMPO DE TRABAJO EN LA ENTIDAD:..

CONDICION DE TRABAJO: NOMBRADO () CONTRATADO ()

INDIQUE SU GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Primaria () Secundaria () Técnico () Superior ()

II. INFORMACION ESPECÍFICA

CAPACITACION

1. ¿Ha recibido usted capacitación referente a la labor que desarrolla para mejorar su desempeño laboral?

Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

AUSENCIA EN EL TRABAJO

2. ¿El ausentismo tiene control en su centro de trabajo?

Si () Regular () No ()

TRABAJO EN EQUIPO

3. ¿Cómo considera la relación entre Usted y sus compañeros de trabajo?

Bueno () Regular () Malo ()

4. ¿Cómo calificaría usted el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo?

Bueno () Regular () Malo ()

5. ¿Cómo aprecia el nivel de interacción de los miembros cuando realizan trabajo en equipo?

Bueno () Regular () Malo ()

SATISFACCION LABORAL

6. ¿Se siente satisfecho en su centro de trabajo?

Bueno () Regular () Malo ()

7. ¿Desempeña sus funciones según su especialidad?

Si () Regular () No ()

8. ¿Cuántas veces fue cambiado de puesto en estos últimos 3 años?

1 vez () Varias veces () Nunca ()

CULTURA ORGANIZACIONAL

9. ¿Conoce usted la Visión, Misión y valores de su centro de trabajo?

Si () Regular () No ()

RELACIONES INTERPERSONALES

10. ¿Cómo es el grado de solidaridad entre los trabajadores?

Bueno () Regular () Malo ()

11. Las actividades para fortalecer el vínculo social entre sus compañeros de trabajo es:

Bueno () Regular () Malo ()

ESTABILIDAD

12. ¿Sientes que existe una política de estabilidad laboral adecuada?

Si () Lo necesario () No ()

RESPONSABILIDAD LABORAL

13. ¿Actualmente como considera usted su desempeño laboral?

Bueno () Regular () Malo ()

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

14. ¿Cumple con los objetivos de su centro de trabajo?

Si () Lo necesario () No ()

PARTICIPACIÓN

15. El nivel de participación de los trabajadores en las actividades institucionales es:

Bueno () Regular () Malo ()

COMPROMISO LABORAL

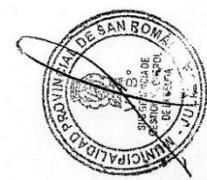
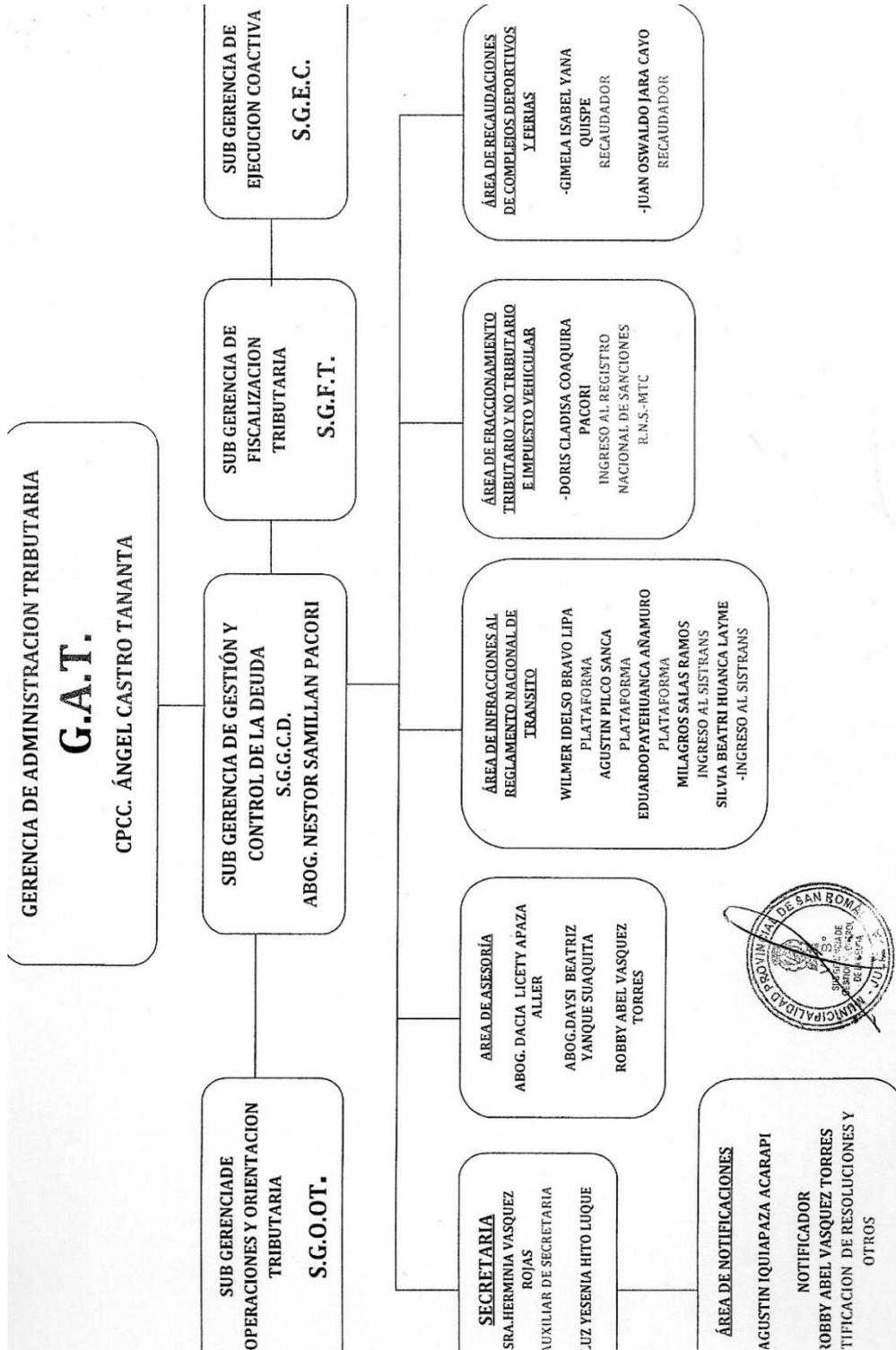
16. ¿Conoce usted el MOF (Manual de Organización y Funciones)?

Si () Lo necesario () No ()

17. ¿Conoce usted el ROF (Reglamento de Organización y Funciones)?

Si () Lo necesario () No ()

**ANEXO 3
ORGANIGRAMA**



ANEXO 4

PLANILLA DE ASISTENCIA DE LA GAT

Página 1

LISTADO DE TIEMPOS POR ACTIVIDAD

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

SISTEMA TEMPUS

Unidad por : Categorías : CAS - NOMBRADO

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

N°	APELLIDOS Y NOMBRE	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL FALTAS
		FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	
0001	ALANGUIA HUANCA, NELLY		00:08		00:01																					0
0002	CASTRO TANANTA, ANGEL		00:03		00:01																					0
0003	HUANCA CALISA, HEBER LLEVO		00:02		00:01																					0
0004	JULCA SANTI, TORIBIO		00:02		00:01																					0
0005	PEREZ MORALES, FRANCY		00:01		00:01																					2
0006	RUELAS PORTADA, DANTE		00:02		00:01																					0
																										2
																										2

SUB GERENCIA DE ESCALACION TRIBUTARIA

N°	APELLIDOS Y NOMBRE	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL FALTAS
		FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	
0001	BAUTISTA LANGACHALLA, ADO		00:08		00:01																					0
0002	CANDIA TAPPE, VILMA GIOVANA		00:01		00:01																					0
0003	CONDORI CAPA, VERONICA IRIS		00:01		00:01																					0
0004	IDOME COCA, ERWIN		00:01		00:01																					0
0005	ERQUINGO QUISE, FREDY TESFILO		00:01		00:01																					0
0006	INGALIQUE CANAMURA, YURI RILDO		00:01		00:01																					1
0007	LIWACHE CONDORI, ENRIQUE		00:02		00:01																					0
0008	MACHACA CAYO, CRISLEDA		00:02		00:01																					0
0009	MAMANI MARTINEZ, JHON		00:01		00:01																					0
0010	QUISE JARA, MARIEL SANDRA		00:01		00:01																					0
0011	QUISE SALAS ANGELICA, VICTORIA		00:08		00:01																					0
0012	SUPO COLLA, EDWIN TITO		00:08		00:01																					1
0013	URBILITA CHANBI, YESSIE		00:01		00:01																					0
0014	VALVERDE GONZALEZ, ANDRES GERARDO		00:01		00:01																					0
0015	VALVERDE QUISE, KRISTIAN JORDANANT		00:01		00:01																					0
0016	GONZALES SAN MARTIN, RAUL FRANK		00:01		00:01																					0
																										0
																										0
																										2

SUB GERENCIA DE OPERACIONES Y ORIENTACION TRIBUTARIA

N°	APELLIDOS Y NOMBRE	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL FALTAS
		FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	
0001	GAZONES ZAPANA, LUDY NESTOR		00:01		00:01																					0
0002	CALLOPAZA CALLOPAZA, PAULLA GEMARA		00:01		00:02																					0
0003	CHOQUIHUANCA OLVEA, SILVIA		00:01		00:01																					0
0004	CONDORI CONDORI, MARITZA ANDEE		00:01		00:01																					0
0005	CONDORI MAMANI, FULGENCIO		00:01		00:01																					0
0006	CONDORI RAMOS, JESICA		00:04		00:04																					0
0007	FLORES ROJAS, RUT IVONE		00:08		00:08																					0
0008	HUARANCA VILCAPAZA, BENITA SUSANA		00:01		00:01																					0
0009	MACHACA LEON, SANDIEL		00:01		00:02																					0
0010	MACHACA TUJUPA, CIRILO		00:01		00:01																					0
0011	MACHACA TUJUPA, ESTEBAN		00:01		00:01																					0
0012	QUISE BAUTIST, FERNANDO		00:01		00:01																					0
0013	QUISE COCQUIPA, HAYDEE		00:04		00:04																					0
0014	SOLIS CARTQUIN, GIANNA		00:08		00:08																					0
0015	SOLOZANO TORRES, ROBERTO		00:08		00:01																					0
0016	SONCCO CARL, JOSE		00:01		00:01																					0
0017	SOTTO ORTEGA, SHIRLY GERALDINE		00:01		00:01																					0
0018	SULLCA TITO, MATILDE		00:01		00:01																					0
																										1

SUB GERENCIA DE GESTION Y CONTROL DE LA DEUDA

N°	APELLIDOS Y NOMBRE	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL FALTAS
		FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	
0001	APAZA ALLER, DACIA LUCY		00:08		00:02																					0
0002	BRAYO LIPA, WILMER IDELDO		00:01		00:01																					0
0003	COACQUIPA PACORI, DORIS CLARISA		00:01		00:01																					0
0004	HITO LUQUE, LUZ YSABEL		00:01		00:01																					0
0005	HUANCA LAYME, SILVIA BEATRIZ		00:01		00:01																					0
0006	HUANCA LAYME, SILVIA BEATRIZ		00:01		00:01																					0
0007	JARA CAYO, JUAN OSWALDO		00:08		00:02																					0
0008	JARA CAYO, JUAN OSWALDO		00:08		00:02																					0
0009	PILCO SANCA, AGUSTIN		00:01		00:01																					0
0010	SALAS RAMOS, MILAGROS		00:01		00:01																					0
0011	SAMILLAN PACORI, NESTOR		00:08		00:02																					0
0012	VASQUEZ ROJAS, HERMINIA		00:01		00:01																					0
0013	VELASQUEZ TORRES, ROBBY ABEL		00:01		00:01																					0
0014	YAMA QUISE, GIMENA ISABEL		00:01		00:01																					0
0015	YANQUE SUQUITA DATSI BEATRIZ		00:01		00:01																					0
																										0
																										0
																										0
																										0
																										0
																										0
																										0
																										0
																										0
																										0
																										0

LISTADO DE TIEMPOS POR ACTIVIDAD

Del 01/01/2016 al 31/12/2016

"MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"-JULIACA
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

SISTEMA TEMPUS

Listado por: Categorías: CAS - NOMBRADO

SUB GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA

APELLIDOS Y NOMBRE	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL		
	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	FALTAS	TARDANZAS	
AGUIRRE HUAYNAS REINA		00:01																									0
COARITA COARITA HENRY ALBERT		00:08			00:02																						0
HERRAS SONCO JANETH																											0
MAMANI ROBLES VICTOR AVELINO		00:01										00:04															0
RODRIGUEZ GOTZUELA GORGE LUIS					00:02																						0
TOTAL																											0



**ANEXO 5
RESUMEN DE ENCUESTA ESTRUCTURADA**

ITEMS DE DATOS GENERALES		FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONDICION DE TRABAJO	Nombrado	5	10%
	Contratado	47	90%
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Primaria	0	0%
	Secundaria	0	0%
	Técnico	5	10%
	Superior	47	90%
ITEMS DE DATOS ESPECIFICOS		FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAPACITACIÓN	1. ¿Ha recibido usted capacitación referente a la labor que desarrolla para mejorar su desempeño laboral?	Casi siempre	6 12%
		Algunas veces	39 75%
		Nunca	7 13%
AUSENCIA EN EL TRABAJO	2. ¿El ausentismo tiene control en su centro de trabajo?	Si	22 42%
		Regular	23 44%
		No	7 13%
TRABAJO EN EQUIPO	3. ¿Cómo considera la relación entre Usted y sus compañeros de trabajo?	Bueno	17 33%
		Regular	29 56%
		Malo	6 12%
	4. ¿Cómo calificaría usted el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo?	Bueno	19 37%
		Regular	32 62%
		Malo	1 2%
5. ¿Cómo aprecia el nivel de interacción de los miembros cuando realizan trabajo en equipo?	Bueno	21 40%	
	Regular	27 52%	
	Malo	4 8%	
SATISFACCION LABORAL	6. ¿Se siente satisfecho en su centro de trabajo?	Si	34 65%
		Regular	17 33%
		No	1 2%
	7. ¿Desempeña sus funciones según su especialidad?	Si	26 50%
		Regular	20 38%
		No	6 12%
8. ¿Cuántas veces fue cambiado de puesto en estos últimos 3 años?	1 vez	21 40%	
	Varias veces	14 27%	
	Nunca	17 33%	
CULTURA ORGANIZACIONAL	9. ¿Conoce usted la Visión, Misión y valores de su centro de trabajo?	Si	19 37%
		Regular	25 48%
		No	8 15%
RELACIONES INTERPERSONALES	10. ¿Cómo es el grado de solidaridad entre los trabajadores?	Bueno	15 29%
		Regular	29 56%
		Malo	8 15%
	11. Las actividades para fortalecer el vínculo social entre sus compañeros de trabajo es:	Bueno	13 25%
		Regular	33 63%
		Malo	6 12%
ESTABILIDAD	12. ¿Sientes que existe una política de estabilidad laboral adecuada?	Si	6 12%
		Regular	16 31%
		No	30 58%
RESPONSABILIDAD LABORAL	13. ¿Actualmente como considera usted su desempeño laboral?	Bueno	41 79%
		Regular	11 21%
		Malo	0 0%
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	14. ¿Cumple con los objetivos de su centro de trabajo?	Si	29 56%
		Regular	23 44%
		No	0 0%
PARTICIPACIÓN	15. El nivel de participación de los trabajadores en las actividades institucionales es:	Bueno	7 13%
		Regular	42 81%
		Malo	3 6%
COMPROMISO LABORAL	16. ¿Conoce usted el MOF (Manual de Organización y Funciones)?	Si	18 35%
		Lo necesario	28 54%
		No	6 12%
	17. ¿Conoce usted el ROF (Reglamento de Organización y Funciones)?	Si	19 37%
		Lo necesario	25 48%
		No	8 15%

ANEXO 6

INSTRUCTIVO META 32 Y RECAUDACION DE IMPUESTOS 2015



PERÚ Ministerio
de Economía y Finanzas

Municipalidades de Ciudades Principales Tipo "B"

INSTRUCTIVO

META 32: Incremento de la recaudación predial respecto a lo recaudado al 31 diciembre de 2014 en un porcentaje señalado en el instructivo y registro de información en el aplicativo informático.

1. ¿Qué municipalidades deben cumplir esta meta?

Las Municipalidades de Ciudades Principales Tipo "B", clasificadas de acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 01 del Decreto Supremo N° 033-2015-EF.

2. ¿Hasta qué fecha tienen las municipalidades para implementar la meta?

Las municipalidades deben cumplir con esta meta hasta el 31 de diciembre de 2015.

3. ¿Qué implica cumplir la meta?

Para cumplir con la meta la municipalidad debe cumplir con las siguientes actividades:

ACTIVIDAD 1. La recaudación del impuesto predial de la municipalidad debe ser igual o superior en 19% a lo recaudado al 31 de diciembre del año 2014.

Ejemplo.-

*Si una municipalidad recaudó S/. 100,000.00 por concepto de Impuesto Predial al 31 de diciembre del año 2014, su meta sería recaudar un **monto mayor o igual** a S/. 119 000,00 nuevos soles, al 31 de diciembre de 2015.*

Para llegar a esta cifra, al monto recaudado al 31 de diciembre de 2014, se le aplica el 19% (S/. 100 000,00 x 19%), lo que equivale a S/.19 000,00; la sumatoria de ambos conceptos constituye la meta mínima a alcanzar, es decir S/.100 000,00 + S/.19 000,00 = S/.119 000,00.

*En este sentido, para que una municipalidad **cumpla** la meta debería recaudar por concepto de impuesto predial como mínimo el monto de: S/.119 000,00 nuevos soles al 31 de diciembre de 2015.*

ACTIVIDAD 2. Las municipalidades deben registrar la información solicitada respecto al 2015 en el aplicativo informativo de acuerdo al Manual de Usuario, que estará disponible en el portal electrónico del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) (www.mef.gob.pe).

Para poder acceder al aplicativo, la municipalidad deberá recibir un oficio de la Dirección General de Política de Ingresos Públicos (DGPIP) dirigido al Alcalde del municipio con el usuario y contraseña para el uso del aplicativo informático.



La evaluación de las metas del PI 2015, implica la determinación de una calificación cuantitativa del nivel de cumplimiento por municipalidad. El puntaje final se obtendrá de la sumatoria de puntos de Las actividades establecidas en el siguiente cuadro:

CUADRO DE INDICADORES Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
ACTIVIDAD	ESPECIFICACIÓN	PUNTAJE
Actividad 1. Incrementar la recaudación del impuesto predial de la municipalidad en al menos 19% a lo recaudado al 31 de diciembre del año 2014.	Se revisará la información registrada por el Gobierno Local en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).	65
Actividad 2. Registrar la información solicitada respecto al 2015 en el aplicativo informativo que estará disponible en el portal electrónico del MEF.	Se revisará la información contenida en el aplicativo a cargo de la DGPIP hasta el 31 de diciembre del año 2015.	20
PUNTAJE MÍNIMO PARA CUMPLIR LA META		85 puntos
Incrementar la recaudación del impuesto predial de la municipalidad en más de 19% hasta 23% a lo recaudado al 31 de diciembre del año 2014.	Se revisará la información registrada por el Gobierno Local en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).	5
Incrementar la recaudación del impuesto predial de la municipalidad en más de 23% a lo recaudado al 31 de diciembre del año 2014.		10
PUNTAJE MÁXIMO		100 puntos

4. ¿Cómo se verifica el cumplimiento de la meta?

La verificación del cumplimiento de la Meta estará a cargo de la Dirección General de Política de Ingresos Públicos (DGPIP) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), la cual informará a la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP) de la misma entidad, cuáles fueron las municipalidades que cumplieron la meta, precisando su nivel de cumplimiento. Para ello se tomará en cuenta la información sobre la recaudación del impuesto predial por el periodo comprendido de enero a diciembre de los años 2014 y 2015 -clasificador 1.1.2.1.1.1-, tomando como criterio el mes documento del recaudo, de acuerdo a la información registrada oportunamente por los gobiernos locales en el Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF, proporcionada por la Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP), al 31 de diciembre del año 2015.



de Municipalidad Provincial San Román – Juliaca	Gerencia de Administración Tributaria	Sub Gerencia de Operaciones y Orientación Tributaria
---	---------------------------------------	--

Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Exp. N° _____
[16 ENE 2016]
Exp. Int. N° _____
Hora... 06:30
Firma... [Signature] Folios...

INFORME N° 022 -2016-MPSRJ/GAT/SGOOT

A : C.P.C. ANGEL CASTRO TANANTA
GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

DE : Lic. ALDO WILBER DIANDERAS TAMAYO
SUB GERENTE DE OPERACIONES Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA

ASUNTO : INFORME MEMORIA ANUAL

FECHA : Juliaca, 14 de Enero del 2016

Por medio del presente me dirijo a Ud., para hacer alcance del informe de memoria anual correspondiente al año 2015.

1. INDICADORES DE OPERACIONES

1.1. NUMERO DE CONTRIBUYENTES PRICOS Y MEPECOS

CONTRIBUYENTES	AÑO 2015
PRICOS (mas de 60 UIT)	1630
MEPECOS (de 15 UIT – 60 UIT)	15,739
TOTAL	17,369

Fuente sistema informático de administración tributaria Informe N° 002-2015-MPSRJ/GEMU/TEIN

1.2. NUMERO DE PREDIOS

Durante el año 2015, la Sub Gerencia de Operaciones y Orientación Tributaria ha registrado inscripciones prediales al padrón de contribuyentes, rectificatorias y descargos de predios

1.3. DECLARACIONES JURADAS POR IMPUESTO PREDIAL AÑO 2015

Según el Sistema Informáticos de rentas se tiene registrado 81,039 Contribuyentes Activos

CATEGORIA	Declaraciones Juradas de Impuesto Predial	CANTIDAD
Estado	00 Sin registro de estado	263
	01 Activo	81,039
	02 de Baja	15,425
	03 Observado	13,964
Domicilio Fiscal	Domicilio Fiscal S/N	6,129
Cuenta Corriente	Impuesto Predial	81,737

Fuente Sistema informático de Rentas administración Tributaria. Informe N° 003-2016-MPSRJ/GEMU/TEIN

SGOOT



de Municipalidad Provincial San Román – Juliaca	Gerencia de Administración Tributaria	Sub Gerencia de Operaciones y Orientación Tributaria
---	---------------------------------------	--

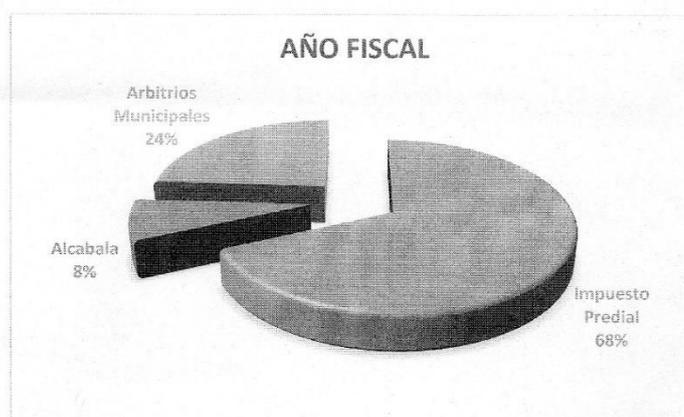
2. RECAUDACION

La meta para el año fiscal 2015 aprobado por el MEF, según el Ministerio de Economía y Finanzas es de s/ 9,743,613.00

Durante el año 2015 se alcanzada recaudación tributaria según el reporte de ingresos que se adjunta al presente informe, que incluye la recaudación por impuestos y tasas. En comparación al ejercicio anterior se ha incrementado la recaudación por impuesto predial

RECAUDACION DEL 01.01.2015 AL 31.12.2015

DETALLE	AÑO FISCAL
Impuesto Predial	10,840,853
Alcabala	1,225,249
Arbitrios Municipales	3,838,695
TOTAL	15,904,797



RECAUDACION DE LOS PERIODOS 01.01.2014 AL 31.12.2014

DETALLE	AÑO FISCAL
Impuesto Predial	6,830,501.36
Alcabala	1,357,408.99
Arbitrios Municipales	3,358,254.84
TOTAL	10,646,993.61

SGOOT



de Municipalidad Provincial San Román – Juliaca	Gerencia de Administración Tributaria	Sub Gerencia de Operaciones y Orientación Tributaria
---	---	--

MONTO RECAUDADO DEL 01.01.2015 AL 31.01.2015, SEGÚN LA META DEL MEF

RUBRO	RECAUDADO	META MEF	%
IMPUESTO PREDIAL	10,840,853	9,743,613	124%
ALCABALA	1,225,249		

Según la meta establecida por el MEF (Ministerio de Economía y Finanzas) se ha superado en la recaudación correspondiente al año 2015 un 24%.

3. PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	META ANUAL 2015		EJECUTADOS
	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	
Emisión masiva anual y entrega de declaraciones juradas y liquidación de impuesto predial	Cuponeras	60.000	10.000, carpetas distribuidas
Recepción e ingresos de la base de datos de las declaraciones Juradas de Impuesto Predial (inscripción, rectificaciones y descargos)	Declaraciones Registradas	60.000	
Emisión de órdenes de caja contribuyente	Ordenes de pagos efectuadas	42.000	36.800
Captura de valores oficiales 2015 para el ingreso en la base de datos (valores unitarios depreciación y aranceles de terrenos rústicos y urbanos)	Informe	01	01
Establecimiento de valores de servicios de emisión mecanizada	Informe	01	01
Emisión de copias de declaraciones jurada y pagos	Atención	960	850

SGOOT

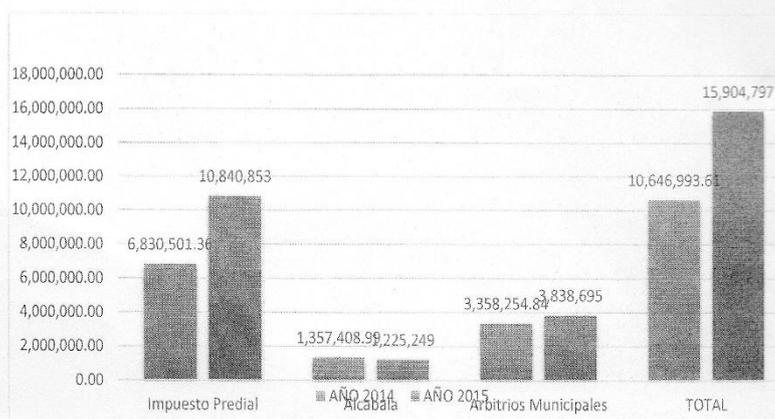


de Municipalidad Provincial San Román - Juliaca	Gerencia de Administración Tributaria	Sub Gerencia de Operaciones y Orientación Tributaria
---	---------------------------------------	--

Atención a solicitudes de revisión y actualización de datos y de deudas tributarias (devoluciones y compensaciones).	Expedientes atendidos	1.200	Total recibidos 1593 Atendidos 1434 Pendientes 059 Archivo 100
Fomentar cultura tributaria	Ciudadanos puntuales	56.000	60.000
Orientación y atención tributaria	Atención	72.000	50.000
Gestionar documentos de archivo	Acciones realizadas por contribuyente	42.000	
Implementación de sistema Informático de archivo tributario	Solución Informática	01	01
Implementación de canales administrativos de pagos formación de personal	Canal de banco	01	01
Formación del personal	Jornada	48	50

CUADRO COMPARATIVO POR MONTO RECAUDADO IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS DE LOS AÑOS 2014 Y 2015

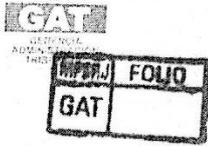
DETALLE	AÑO 2014	AÑO 2015
Impuesto Predial	6,830,501.36	10,840,853
Alcabala	1,357,408.99	1,225,249
Arbitrios Municipales	3,358,254.84	3,838,695
TOTAL	10,646,993.61	15,904,797



SGOOT



Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca



"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

INFORME N° 48 -2016-MPSRJ/GAT

AL	:	Ing. EDITH LUISA MONTREUIL GARCIA GERENTE MUNICIPAL DE LA MPSRJ.	
DEL	:	CPCC. ANGEL CASTRO TANANTA GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MPSRJ.	
ASUNTO	:	REMITO MEMORIA ANUAL 2015 DE GAT	
REF.	:	MEMORANDUM MÚLTIPLE N° 069-2016-MPSRJ/GEMU.	
FECHA	:	Juliaca, 26 de Abril del 2016.	

Por medio del presente me dirijo a Usted, en mérito al documento de la referencia, MEMORANDUM MÚLTIPLE N° 069-2016-MPSRJ/GEMU, de fecha 22 de Abril del 2016, por lo que a continuación se detalla el informe anual del 2015 de la Gerencia de Administración Tributaria.

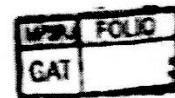
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

I. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2015.

- a. Plan de trabajo capacitación al personal GAT, los días miércoles, a partir de 5:00 pm. a 6:00 pm, temas: Tributos y arbitrios municipales, ejecución coactiva, notificaciones, Sistema Tributario Municipal, atención al cliente y usuario, motivación personal, orientación tributaria, etc.
- b. Plan de trabajo cultura tributaria al Contribuyente: Lugares Real Plaza, Jr. Moquegua, Plaza Internacional Túpac Amaru, Plaza Dominical, se ha distribuido 40 mil Volantes de orientación, la entrega fue realiza en diferentes plazas y avenidas de Juliaca.
- c. Campaña de Promoción, Plan de Trabajo Sistema mecanizado (Cuponera), entrevista en medios de comunicación radial y televisión de la ciudad de Juliaca.
- d. Plan de Trabajo Amnistía Tributaria, perifoneo en barrios y urbanizaciones, calles y avenidas, se ha distribuido casa por casa 60 mil volantes de orientación, entrevistas en medios de comunicación radial y televisión de la ciudad de Juliaca.
- e. Plan de trabajo Manzaneo fiscal, ampliar la base tributaria, nuevos contribuyentes, detectar omisos, sub valuadores, se realizó fiscalización tributaria a PRICOS y MEPECOS de Juliaca.
- f. Gerencia GAT, ha resuelto 236 expedientes administrativos tributarios
- g. Gerencia GAT, ha resuelto 1,900 expedientes administrativos No Tributarios
- h. Gerencia GAT, ha emitido 1,900 Resoluciones Gerenciales: 254 Tributarios y 1,646 No tributarios

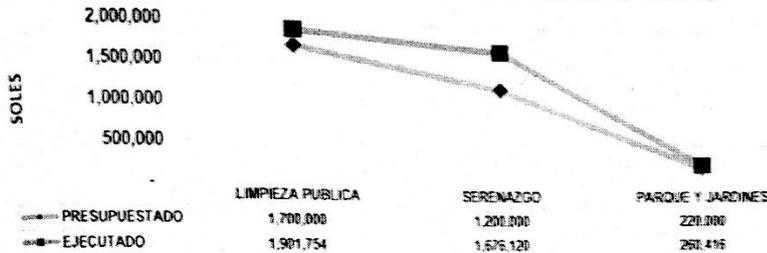


Scanned by CamScanner



PLANO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE CRAL

RECAUDACION DE ARBITRIOS EN GAT 2015



FUENTE: CUADRO Nº 02

Del cuadro grafico Nº 02 interpretamos lo siguiente:

- Limpieza Pública**: se ha presupuestado el importe de S/ 1.700.000 según PIA 2015, durante el 2015 se ha logrado recaudar la suma de S/ 1.901.754 según fuente reporte Resumen de Ingreso de Caja por cada partida presupuestal 2015 de la Municipalidad provincial de San Román Juliaca y pagina web del MEF.
- Serenazgo**: se ha presupuestado el importe de S/ 1.200.000 según PIA 2015, durante el 2015 se ha logrado recaudar la suma de S/ 1.676.120 según fuente reporte Resumen de Ingreso de Caja por cada partida presupuestal 2015 de la Municipalidad provincial de San Román Juliaca y pagina web del MEF.
- Parques y Jardines**: se ha presupuestado el importe de S/ 220.000 según PIA 2015, durante el 2015 se ha logrado recaudar la suma de S/ 260.416 según fuente reporte Resumen de Ingreso de Caja por cada partida presupuestal 2015 de la Municipalidad provincial de San Román Juliaca y pagina web del MEF.

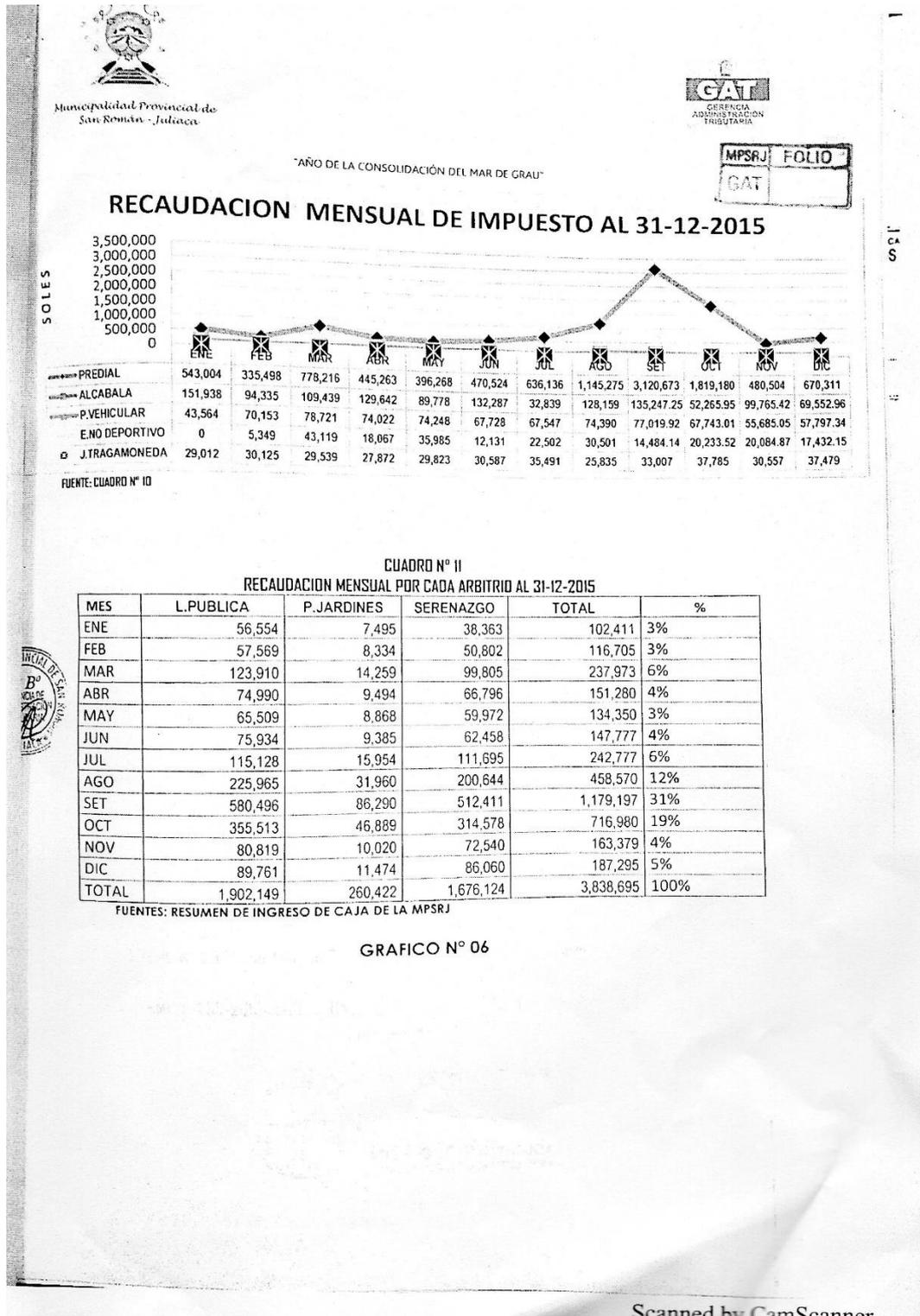


CUADRO Nº 10
RECAUDACION MENSUAL POR CADA IMPUESTO AL 31-12-2015

MES	PREDIAL	ALCABALA	P.VEHICULAR	E.NO DEPORTIVO	J.TRAGAMONEDA	TOTAL	%
ENE	543,004	151,938	43,564		29,012	767,518	6%
FEB	335,498	94,335	70,153	5,349	30,125	535,460	4%
MAR	778,216	109,439	78,721	43,119	29,539	1,039,034	8%
ABR	445,263	129,642	74,022	18,067	27,872	694,865	5%
MAY	396,268	89,778	74,248	35,985	29,823	626,102	5%
JUN	470,524	132,287	67,728	12,131	30,587	713,257	5%
JUL	636,136	32,839	67,547	22,502	35,491	794,514	6%
AGO	1,145,276	128,159	74,390	30,501	25,835	1,404,160	10%
SET	3,120,673	135,247.25	77,019.92	14,484.14	33,007	3,380,432	25%
OCT	1,819,180	52,265.95	67,743.01	20,233.52	37,785	1,997,207	15%
NOV	480,504	99,765.42	55,685.05	20,084.87	30,557	686,596	5%
NOV	480,504	99,765.42	55,685.05	20,084.87	30,557	686,596	5%
NOV	480,504	99,765.42	55,685.05	20,084.87	30,557	686,596	5%
DIC	670,311	69,552.96	57,797.34	17,432.15	37,479	852,572	6%
TOTAL	10,840,853	1,225,249	808,617	239,888	377,112	13,491,719	100%

FUENTES: RESUMEN DE INGRESO DE CAJA DE LA MPSRJ

GRAFICO Nº 05



ANEXO 7

INSTRUCTIVO META 32 Y RECAUDACION DE IMPUESTOS 2016

INSTRUCTIVO

META 32

Incremento de la recaudación predial respecto a lo recaudado al 31 de diciembre de 2015 en un porcentaje señalado en el instructivo, registro completo de información en el aplicativo informático e información sobre el hipervínculo "tributos municipales"

Artículo 1.- Objetivo

El presente Instructivo tiene como objetivo establecer los lineamientos para el cumplimiento y verificación de la **META 32: Incremento de la recaudación predial respecto a lo recaudado al 31 de diciembre de 2015 en un porcentaje señalado en el instructivo, registro completo de información en el aplicativo informático e información sobre el hipervínculo "tributos municipales"; en adelante META 32**, en el marco del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal del año 2016.

Artículo 2.- Alcance

El presente Instructivo tiene como alcance a las "**Municipalidades de ciudades principales tipo B**", clasificadas de acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 01 del Decreto Supremo N° 400-2015-EF.

Artículo 3.- Base Legal

La base legal aplicable al presente Instructivo es:

- a) Ley N° 29332 y modificatorias, Ley que crea el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal.
- b) Decreto Supremo N° 400-2015-EF, aprueban los procedimientos para el cumplimiento de metas y la asignación de los recursos del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal del año 2016.

Artículo 4.- Responsable de la Implementación de Asistencia Técnica

Para el cumplimiento de la META 32, la entidad responsable de brindar orientación y acompañamiento técnico es el **Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)**, a través de la **Dirección General de Política de Ingresos Públicos (DGPIP)**.

Artículo 5.- Cumplimiento de la META 32**5.1 Supuesto de cumplimiento:**

Para cumplir la META 32, las municipalidades deberán alcanzar el puntaje mínimo establecido en el "Cuadro de actividades y nivel de cumplimiento" que se detalla a continuación:

CUADRO DE ACTIVIDADES Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO			
ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PUNTAJE
Actividad 1: Incremento de la recaudación del impuesto predial.	Incremento de la recaudación del impuesto predial en un 20% respecto a lo recaudado al 31 de diciembre de 2015, según guía metodológica.	Información registrada en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), según guía metodológica, al 31 de diciembre del año 2016.	50
Actividad 2: Registro completo de Información sobre aspectos de la gestión tributaria en el aplicativo informático.	Registro de información en el aplicativo del MEF, según la guía metodológica, sobre la gestión tributaria de años anteriores, y la recaudación del impuesto predial al 30 de junio del año 2016.	Registro de Información al 31 de julio del año 2016.	10
	Registro de información en el aplicativo del MEF, según la guía metodológica, sobre la recaudación del impuesto predial al 31 de diciembre del año 2016 y cuestionario sobre la gestión tributaria.	Registro de Información al 31 de diciembre del año 2016	10
Actividad 3: Remitir Oficio dirigido a la Dirección General de Ingresos Públicos del MEF informando sobre el "Hipervínculo Municipal" electrónico.	El Oficio deberá indicar la ruta del hipervínculo y señalar si cuenta con los siguientes requerimientos mínimos, de acuerdo a la guía metodológica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar información sobre los formularios. ➤ Legislación tributaria. ➤ Plazo, cronograma y lugares de pago. 	Oficio dirigido a la Dirección General de Política de Ingresos Públicos del MEF, documento que deberá ser presentado en mesa de partes del MEF o de los CONECTAMEF hasta el 30 de noviembre del año 2016.	10
PUNTAJE MÍNIMO PARA CUMPLIR LA META			80 PUNTOS
Actividad 4: Incremento de la recaudación del impuesto predial.	Incremento de la recaudación del impuesto predial en más del 20% hasta el 24% respecto a lo recaudado al 31 de diciembre de 2015.	Información registrada en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), según guía metodológica, al 31 de diciembre del año 2016.	10
	Incremento de la recaudación del impuesto predial en más del 24% respecto a lo recaudado al 31 de diciembre de 2015.	Información registrada en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), según guía metodológica, al 31 de diciembre del año 2016.	10
PUNTAJE MÁXIMO			100 PUNTOS

5.2 Fecha límite para el cumplimiento:

Las municipalidades deben cumplir con esta meta de acuerdo a las fechas establecidas en el "Cuadro de actividades y nivel de cumplimiento" del numeral 5.1.



Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca	Gerencia de Administración Tributaria	Sub Gerencia de Operaciones y Orientación Tributaria
---	---------------------------------------	--

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

INFORME N° 262-2017-MPSRJ/GAT/SGOOT

A : CPCC. ÁNGEL CASTRO TANANTA
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

DE : Abg. JESUS MAMANI CHIJCHEAPAZA
SUB GERENTE DE OPERACIONES Y ORIENTACIÓN TRIBUTARIA

ASUNTO : REMITO CONSOLIDACION DE INGRESOS

REF. : PROVEIDO N° 207 y 208-2017-GAT

FECHA : Juliaca, 21 de Marzo del 2017.

Municipalidad Provincial de San Román -
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Exp. N°

21 MAR 2017

Exp. Int. N° 537

Hora: 5:18 pm

Firma: *[Firma]* Papeo

Por medio del presente me dirijo a Ud., con la finalidad de informar lo siguiente:

PRIMERO.- Que, muestro a usted, el cuadro resumen con los montos obtenidos durante el ejercicio fiscal 2016 según hoja resumen del Sistema Magic

CUADRO N° 01

RECAUDACION DE IMPUESTOS Y ARBITRIOS AL 31-12-2016

MES	PREDIAL	ALCABALA	LIMPIEZA	SERENAZGO	PARQUES	TOTAL
ENE	403,158.45	25,588.38	52,609.26	52,252.38	7,220.44	540,828.91
FEB	656,374.79	67,076.48	93,510.51	99,715.05	13,491.95	930,168.78
MAR	822,671.54	109,783.40	104,910.00	104,167.92	13,647.13	1,155,179.99
ABR	466,401.36	112,138.74	76,639.94	81,318.18	10,555.92	747,054.14
MAY	854,144.59	261,932.30	103,019.67	88,428.83	11,169.53	1,318,694.92
JUN	781,066.62	105,206.86	126,787.37	118,478.16	15,017.79	1,146,556.80
JUL	513,955.15	127,531.17	105,660.58	88,882.64	13,602.98	849,632.52
AGO	689,260.48	67,803.52	111,697.09	128,052.15	18,563.00	1,015,376.24
SEP	744,567.94	218,305.91	112,753.53	115,410.55	15,927.81	1,206,965.74
OCT	2,637,604.57	226,488.92	413,203.30	418,789.41	57,708.09	3,753,794.29
NOV	467,643.72	66,369.50	78,943.22	82,166.89	11,359.04	706,482.37
DIC	1,751,078.42	881,046.23	258,441.96	257,750.76	34,921.82	3,183,239.19
TOTAL	10,787,927.63	2,269,271.41	1,638,176.43	1,635,412.92	223,185.50	16,553,973.89

FUENTE: Sistema Magic

SEGUNDO.- Que, en cumplimiento de los proveídos, se ha realizado la consolidación correspondiente entre los reportes mensuales y el resumen de recaudación de ingresos por fuente de financiamiento emitido por el área de ingresos de la Sub Gerencia de Tesorería obteniéndose los siguientes resultados que se muestran en **cuadro 2**



CARGO



Año de la Consolidación del Mar de Grau

INFORME N° 140 -2016-MPSRJ/GAT

A : **ING. ISMAEL ELOY RODRIGUEZ APAZA**
GERENTE MUNICIPAL - MPSR

DE : **CPCC. ANGEL CASTRO TANANTA**
GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

ASUNTO : **INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA META 32 DEL MEF, EJERCICIO 2016 Y PORCENTAJE DE AVANCE**

Referencia : a) Memorandum N° 1228-2016-MPSRJ/GEMU (15-11-2016)
b) Informe N° 92-2016-MPSRJ/GAT (27-07-2016)
c) Informe N° 138-2016-MPSRJ/GAT (16-11-2016)

FECHA : Juliaca, 22 de noviembre del 2016

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
SAN ROMAN - JULIACA
SECRETARIA DE INGRESOS
23 NOV 2016
HORA: 09:01
RECEPCION

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
SAN ROMAN - JULIACA
SECRETARIA DE INGRESOS
23 NOV 2016
HORA: 09:14
RECEPCION

Es grato dirigirme a usted, en cumplimiento del memorandum de la referencia a) digo:

PRIMERO.- Que, mediante informe de la Referencia b) asunto: Cumplimiento de Meta 32, Actividad N° 2 del MEF, el informe se sustentan con la documentación enviado en fecha 27-07-2016 a la Dirección General de Política de Ingresos Públicos Ministerio de Economía y Finanzas, lo siguiente:

1. Información Registrada en relación a la recaudación anual de Impuesto Predial de los 10 años (2007 al 2016) fecha y hora registro: 27/07/2016 11.46:29 AM.
2. Cuestionario sobre gestión vinculada a la Administración Tributaria, fecha y hora registro 27/27/2016 12:38:29.
3. Declaración Jurada 2016 Municipalidad Provincial de San Román Juliaca

Así mismo la información enviado al MEF, se sustenta en base a los informes y declaración Jurada emitidos por las Sub Gerencias y Unidades de la Municipalidad:

- a) Declaración Jurada 2016 Sub Gerente Contabilidad
- b) Declaración Jurada 2016 Jefe Unidad Tecnología e Informática
- c) Declaración Jurada 2016 Sub Gerente de Tesorería
- d) Declaración Jurada 2016 Sub Gerente de Ejecución Coactiva
- e) Declaración Jurada 2016 Sub Gerente de Operaciones y Orientación Tributaria
- f) Informe N° 565-2016-MPSRJ/GAT/SGOOT
- g) Informe Ampliatorio N° 252-2016-MPSRJ/SG-EJECO
- h) Informe N° 027-2016-MPSRJ/S-G-TESO/A.I.-VOM
- i) Resumen de Recaudación Ingresos por Fuente de Financiamiento, sello Sub Gerencia de Tesorería
- j) Anexo N° 01 Recaudación corriente y no corriente del impuesto predial, 2007 al 2017, Anexo N° 02 Numero de Contribuyentes, Sello Jefe Unidad Tecnología e Informática
- k) Ejecución de Ingreso por Impuesto predial del 2007 al 2016, Sello Sub Gerencia de Contabilidad.

SEGUNDO.- Que, mediante informe de la referencia c), asunto: Cumplimiento de Meta 32, Actividad N° 3 del MEF, se adjunta Oficio N° 147-2016-MPSRJ/GAT (15-11-2016) enviado a la

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN
JULIACA
GERENCIA MUNICIPAL
23 NOV 2016 /





“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

Dirección General de Política de Ingresos Públicos Ministerio de Economía y Finanzas, asunto: Comunica cumplimiento de actividad N° 3, Meta 32 MEF hipervínculo “*Tributos Municipales*” en el portal electrónico de la Municipalidad provincial de San Román. Se anexa informe N° 137-2016-MPRSJ/SEGE (15-11-2016)

TERCERO.- CONCLUSION: esta Gerencia comunica que, en relación a la Meta 32 del MEF Actividad 2 y 3 **META CUMPLIDO** vence 30-11-2016. Nos falta cumplir la actividad N° 1, dice: “Incremento de la recaudación del impuesto predial en un 20% respecto a lo recaudado al 31 de diciembre de 2015, según guía metodológica, VENEC: 31-12-2016

CUARTO.- Diagnostico del Plan de Incentivos Meta 32 MEF - 2016:

a) **Recaudación Predial.-** Se requiere recaudar S/. **13'224,954** solo se ha recaudado S/. **8'861,701.50** al 22-11-2016,

Interpretación: Del 100% de la Meta 32 MEF solo se ha recaudado un **67%**, falta aun recaudar la suma de S/. **4'363,252.50**

b) **Análisis FODA:**

FORTALEZA:

1. Personal capacitado en GAT
2. Infraestructura adecuada en GAT

OPORTUNIDAD:

1. Publicidad Intensiva en medios radiales, televisivos hasta el 15-12-2016
2. Entrega de volantes sobre la amnistía tributaria que vence el 15-12-2016
3. Perifoneo en barrios y urbanizaciones
4. Perifoneo en Plazas y ferias eventuales
5. Publicidad en carros recolectores de Limpieza Pública
6. Nos queda un 1 mes y 8 días para trabajar hasta el 31-12-2016
7. Publicidad en algunos medios aliados la amnistía tributaria y cultura tributaria

DEBILIDADES

1. Software Obsoleto Sistema de Renta, No hay Gobierno Electrónico (Pago Electrónico)
2. No tenemos Software Administrativo para tramite documentario (Seguimiento y evitar demoras y reclamos de la población, saber donde se queda el documento y sancionar)
3. Material Logístico llega muy atrasado el material faltando dos días para finalizar la amnistía al 31-10-2016

AMENAZAS:

1. El nuevo distrito de San Miguel, hay una oposición al pago del Imp. Predial, existe un promedio de **16** mil predios, que reduciría la recaudación en **4'800,000** al 31-12-2016.
2. Campaña de desinformación de algunos medios de comunicación hacia el usuario.
3. Huelgas y paralización de la población perjudicando la recaudación.

QUINTO.- Sr. Gerente, solicitamos apoyo en publicidad en la Amnistía Tributaria hasta el 15-12-2016, para poder cumplir la META 32 MEF al 31-12-2016.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración. Se remite el presente para su prosecución correspondiente. Van a folios (34)

Atentamente.

C.E. Jarrh.
Sub-Regiones
Alcalde
ACT/Im.





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**ANALISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL CAPITAL HUMANO E
INCIDENCIA EN LA GESTION FINANCIERA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMAN PERIODO 2016.**

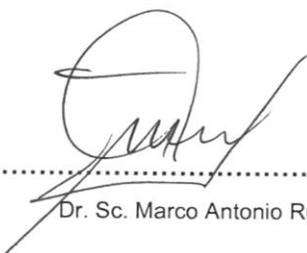
ANALYSIS OF THE JOB PERFORMANCE OF HUMAN CAPITAL AND
INCIDENCE IN THE FINANCIAL MANAGEMENT OF THE PROVINCIAL
MUNICIPALITY OF SAN ROMAN PERIOD 2016.

ARTÍCULO CIENTÍFICO

PRESENTADO POR:

GISEL KATHERINE BENITO CHAMBI

DIRECTOR / ASESOR:



.....
Dr. Sc. Marco Antonio Ruelas Humpiri

COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN:



.....
Dr. Percy Quispe Pineda

**ANALISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL CAPITAL HUMANO E
INCIDENCIA EN LA GESTION FINANCIERA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMAN PERIODO 2016.**

ANALYSIS OF THE JOB PERFORMANCE OF HUMAN CAPITAL AND
INCIDENCE IN THE FINANCIAL MANAGEMENT OF THE PROVINCIAL
MUNICIPALITY OF SAN ROMAN PERIOD 2016.

GISEL KATHERINE BENITO CHAMBI

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

ARTÍCULO CIENTÍFICO**ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL CAPITAL HUMANO E INCIDENCIA
EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ROMÁN PERIODO 2016.**

ANALYSIS OF THE JOB PERFORMANCE OF HUMAN CAPITAL AND INCIDENCE IN
THE FINANCIAL MANAGEMENT OF THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF SAN
ROMÁN PERIOD 2016.

AUTOR: GISEL KATHERINE BENITO CHAMBI

CORREO ELECTRONICO: ghisseb.f@hotmail.com

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

RESUMEN

Este trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar de qué manera el desempeño laboral del capital humano incide en la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román periodo 2016. Para ello se utilizó métodos de investigación tales como el deductivo, analítico y descriptivo; y con técnicas de recolección de datos se recurrió al análisis documental, encuesta, cuestionario y la observación directa; que permitió conocer el estado en que se encontraba la entidad, con la encuesta estructurada se mostró que el desempeño laboral del capital humano se encontraba con deficiencias y el análisis de los informes adquiridos se mostró que no se cumplió con la meta establecida anualmente. La ejecución de resultados se realizó con una encuesta estructurada que sirvió para concluir que los factores deficientes del desempeño laboral del capital humano, tienen relevancia con la contratación del personal para el área destinada; ausencia de estabilidad; debida capacitación; control en el desempeño laboral y con un buen clima laboral establecido con los Gerentes, líderes de cada unidad y así forjar al rendimiento y cumplimiento de metas establecidas anualmente y el estado de gestión enfocado en el análisis vertical y horizontal y la recaudación de impuestos municipales para así ver si se cumplió con la Meta 32, se ha obtenido los siguientes resultados: Al realizar la encuesta estructura a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, el 90% se tiene contrato CAS, el cual no existe estabilidad laboral; el 75% tuvieron algunas veces capacitación pero el 13% de los trabajadores mencionaron que nunca tuvieron capacitación por lo que no hay una capacitación adecuada; en la ausencia de trabajo el 44% manifestaron el control es regular, en el

ingreso y salida si existe control pero en la hora de refrigerio no existe control; en el ambiente de trabajo es regular, no es cálido el cual incide en un desempeño laboral inadecuado y débil siendo deficiente el cumplimiento de metas; el trabajo en equipo no tiene una relación grata entre ellos y eso no permitió que realicen satisfactoriamente su labor, el 50% están en cargos alejados a su carrera por lo que no cumplen sus funciones adecuadamente sino por necesidad de trabajo; el 40% de trabajadores encuestados existe rotación de personal, seria bueno si rotan a funciones de su especialidad pero por lo general no se desarrolla de esa forma; el 58% del personal indicó que no existe estabilidad laboral; los trabajadores realizan actividades instituciones obligatoriamente sin satisfacción por realizarlo como también conocen solo lo necesario acerca del MOF Y ROF. Respecto al análisis vertical del Estado de Gestión determino que el año 2015 enfocado en cada rubro marcha adecuadamente, pero en el 2016 existe más gastos que ingresos. En el análisis horizontal del Estado de Gestión se mostró claramente las diferencias y/o variaciones que se tienen en el año 2016 con el 2015 los ingresos son superiores en el año 2015 afectando el año 2016 con un -29.60% y en el rubro de gastos el año 2016 es muy elevado con respecto al año 2015 de 14.65% y el resultado del ejercicio conlleva una diferencia negativa de -51.50%. la recaudación de los impuestos en el año 2015 cumpliendo la meta logrando cumplir con un 11% adicional. Respecto a la recaudación de los impuestos en el año 2016 relacionado con la meta establecida para el año 2016 no se logró cumplir la meta, cumpliendo solo el 85% incurriendo negativamente en el logro de la meta establecida obligación de la GAT. El contenido del presente trabajo de investigación fue estructurado de la siguiente manera: Capítulo i: donde se plantea el problema de investigación, los antecedentes de la investigación y los objetivos trazados. Capítulo ii: Revisión de Literatura; se da a conocer el marco teórico como guía de investigación, el marco conceptual y la hipótesis de investigación. Capítulo iii: Materiales y Métodos; para la realización de los métodos y técnicas utilizadas en los objetivos. Capítulo iv: Resultados y Discusión; a través de los cuales se presenta los cuadros y gráficos. Capítulo v: Conclusiones; donde se muestra los resultados obtenidos. Capítulo vi: Recomendaciones; aporte para su mejora de la entidad. Capítulo vii: Referencias. Y finalmente, los anexos.

Palabras Claves: Desempeño laboral, Capital Humano, Gestión Financiera, Meta 32, Recaudación

ABSTRACT

This research work was carried out in order to determine how the work performance of human capital affects the financial management of the Provincial Municipality of San

Román period 2016. For this purpose, research methods such as deductive, analytical and descriptive were used. ; and with data collection techniques, documentary analysis, survey, questionnaire and direct observation were used; that allowed to know the state in which the entity was, with the structured survey it was shown that the labor performance of the human capital was with deficiencies and the analysis of the acquired reports showed that the established goal was not met annually. The execution of results was carried out with a structured survey that served to conclude that the deficient factors of the labor performance of human capital are relevant with the hiring of the personnel for the assigned area; lack of stability; due training; control in the work performance and with a good working environment established with the Managers, leaders of each unit and thus forge the performance and compliance of goals established annually and the management state focused on the vertical and horizontal analysis and the collection of municipal taxes for thus, to see if Goal 32 was met, the following results have been obtained: When carrying out the survey structure the workers of the Tax Administration Management, 90% have a CAS contract, which does not include job stability; 75% sometimes had training but 13% of workers mentioned that they never had training so there is not adequate training; in the absence of work 44% manifested the control is regular, in the entrance and exit if there is control but in the hour of refreshment there is no control; in the work environment it is regular, it is not warm which affects an inadequate and weak work performance, and the fulfillment of goals is deficient; teamwork does not have a pleasant relationship between them and that did not allow them to perform satisfactorily their work, 50% are in positions far from their career so they do not fulfill their duties adequately but for work necessity; 40% of surveyed workers there is turnover, it would be good if they rotate to their specialty functions but usually does not develop in that way; 58% of the staff indicated that there is no job stability; the workers carry out compulsory activities without satisfaction because they also know only what is necessary about the MOF and ROF. Regarding the vertical analysis of the Management State, I determined that the year 2015 focused on each item is going well, but in 2016 there are more expenses than income. In the horizontal analysis of the Management State it was clearly shown the differences and / or variations in 2016 with 2015, the revenues are higher in 2015, affecting the year 2016 with -29.60% and in the expense line 2016 is very high with respect to 2015 of 14.65% and the result of the year carries a negative difference of -51.50%. the collection of taxes in 2015, meeting the goal, achieving an additional 11%. Regarding the collection of taxes in 2016 related to the goal established for 2016, the goal was not met, only 85% being met, negatively affecting the achievement of the established goal of the GAT. The content of the present research work was structured as follows: Chapter i: where the research problem is

presented, the research background and the objectives set. Chapter ii: Review of Literature; The theoretical framework is presented as a research guide, the conceptual framework and the research hypothesis. Chapter iii: Materials and Methods; for the realization of the methods and techniques used in the objectives. Chapter iv: Results and Discussion; through which the tables and graphs are presented. Chapter v: Conclusions; where the results obtained are shown. Chapter vi: Recommendations; contribution for the improvement of the entity. Chapter vii: References. And finally, the annexes. Keywords: Work performance, Human Capital, Financial Management, Goal 32, Revenue

INTRODUCCIÓN

Las Municipalidades son instituciones de gobierno local reguladas por la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N.º 27972, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia y con una debida estructura funcional programática, concordantes con la normatividad legal de la administración del sector público; la Municipalidad Provincial de San Román fue creado el 31 de agosto de 1926 mediante la Ley N° 5463 y como muestra enfocado en la Gerencia de Administración Tributaria. En la actualidad el desempeño laboral del capital humano es un punto clave para toda organización, ya que el personal es importante para alcanzar las metas. El capital humano en la nueva economía, es el motor del desarrollo organizacional, constituyendo la principal ventaja de las compañías para desenvolverse en sus entornos. En el sector social, este recurso adquiere características específicas que deben ser tratadas a través de modelos generales que permitan comprender el valor corporativo que representan y su función en el cumplimiento de las misiones particulares. Debido a lo anterior la Municipalidad Provincial de San Román debió interesarse más por conocer las funciones del personal como la falta de capacidad del capital humano, porque no se encuentran ubicados en el puesto adecuado porque muchas veces desempeñan cargos que no le competen, por lo que permitió establecer el análisis del desempeño laboral como una herramienta adecuada para que el capital humano tenga un mejoramiento en la gestión financiera cumpliendo las metas designadas anualmente.

MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de investigación aplicada es de tipo descriptivo, y teniendo como diseño de la investigación no experimental, que consiste en la evaluación del análisis del desempeño laboral del capital humano e incidencia en la gestión financiera de la municipalidad provincial de San Román.

MÉTODOS

MÉTODO DESCRIPTIVO: El método descriptivo se utilizó para recoger, organizar, resumir y presentar, este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos y de acuerdo a su denominación me orientó para ver la realidad que presenta la Municipalidad Provincial de San Román.

MÉTODO ANALÍTICO: Este método permitió el uso del análisis de normatividad, documentación e información de cada componente de la muestra. El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

MÉTODO DEDUCTIVO: Es el proceso del razonamiento o raciocinio que pasa de la universal a lo particular, es decir, se utilizó para obtener conclusiones directas, cuando deducimos lo particular sin intermediarios; permitió extender los conocimientos. Así de la teoría general acerca de un fenómeno o situación como el trabajo de investigación, se explican los hechos o situaciones particulares que afectan a las organizaciones ya sea en el desempeño laboral del capital humano de la Municipalidad Provincial de San Román.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DOCUMENTAL: Son las fuentes de información documental, datos bibliográficos encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo, mediante esta técnica se obtuvo información referente al desempeño laboral, capital humano, Estado de Gestión de la Municipalidad Provincial de San Román.

ENCUESTA: La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra mediante el uso de cuestionarios con el acopio de datos obtenidos mediante consultas o interrogantes referentes al tema de Investigación, el cual se aplicó para el desarrollo del presente trabajo de Investigación

la respectiva muestra fue enfocada al análisis del desempeño laboral del capital humano de la gestión financiera en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román.

OBSERVACION DIRECTA: Es un instrumento de recolección de información muy importante y consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta y mediante la observación aplicada se tuvo un resultado real y más confiable.

POBLACIÓN

La población está constituida por la totalidad de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Provincia de San Román distrito de Juliaca, en la cual el presente trabajo de investigación, se realizó con la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca.

MUESTRA

Para el desarrollo del presente trabajo de Investigación la respectiva muestra fue enfocada al análisis del desempeño laboral del capital humano de la gestión financiera en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, el cual fue determinado con el diseño de investigación correspondiente.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La muestra fue finita con fiabilidad de 95%

$$n = \frac{Z^2 p * q * N}{Ne^2 + Z^2 p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.5)(60)}{60(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

e= 5%; Z: 95% (1.96); N= 60 trabajadores; p: 50% q: 50%; n=52

MATERIALES

Capacitación; ausencia en el trabajo; trabajo en equipo; satisfacción laboral; cultura organizacional; relaciones interpersonales; estabilidad responsabilidad; laboral; cumplimiento de objetivos; participación; disciplina laboral; estados financieros; gasto de la Entidad; ROF; MOF; eficacia y eficiencia.

RESULTADOS

¿Ha recibido usted capacitación referente a la labor que desarrolla para mejorar su desempeño laboral?

CUADRO 1**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

	FRECUENCIA	%
Casi siempre	6	12
Algunas veces	39	75
Nunca	7	13
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

Análisis: Los resultados se muestran en el cuadro 1 con evidencia de 39 trabajadores representados en 75% alguna vez recibieron capacitación; mientras 7 encuestados que representa el 13% indican que nunca tuvieron capacitación; y solo 6 trabajadores representado en un 12% casi siempre recibieron capacitación. En su mayoría indicaron tener solo algunas veces capacitación, por lo que a falta de ello es probable que el cumplimiento de objetivos sea regular o nula lo que conlleva a que los contribuyentes son atendidos regularmente o insatisfactoriamente. En conclusión, no se dio una capacitación adecuada ni oportuna hacia los trabajadores de la GAT. Según Chiavenato (2001) se considera como el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea, y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución.

¿El ausentismo tiene control en su centro de trabajo?

CUADRO 2**AUSENCIA DE TRABAJO**

	FRECUENCIA	%
Si	22	42
Regular	23	44
No	7	13
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

ANÁLISIS: En el cuadro 2 se tuvo una muestra de que 23 trabajadores representado el 44% dijo que el ausentismo es regular; 22 encuestados que representa el 42% dicen que si hay control en su centro de trabajo y 7 trabajadores que representa en el 13% dan mención a que no hay control en su centro de trabajo. Dando muestra a los resultados obtenidos se tiene un control regular, el personal de la GAT de la MPSR-J marcan la asistencia en forma digital con el reconocimiento de rostro y con el dedo dactilar, por lo que en su hora de ingreso y salida si existe un control, pero a la hora del refrigerio HORA DEL ALMUERZO no existe un control por lo que el personal se sobrepasa a la hora establecida como pueden ser dos a tres horas

¿Cómo considera la relación entre Usted y sus compañeros de trabajo?

CUADRO 3
TRABAJO EN EQUIPO

	FRECUENCIA	%
Bueno	17	33
Regular	29	56
Malo	6	12
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

ANÁLISIS: Según el cuadro 3 se mostró que 29 encuestados y en representación de 56% dijeron que es regular la relación que tienen con sus compañeros; 17 trabajadores en representación de 33% mencionaron que es bueno y 6 encuestados que representa un 12% mencionaron que es malo. Observamos que más de la mitad que es el 56% consideraron regular su relación con sus compañeros de trabajo, a lo que conlleva que el ambiente de trabajo no es cálido, incidiendo en un desempeño laboral inadecuado por lo que la GAT debe mejorar las relaciones humanas y clima laboral entre los trabajadores.

¿Cómo calificaría usted el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo?

CUADRO 4
TRABAJO EN EQUIPO

	FRECUENCIA	%
Bueno	19	37
Regular	32	62
Malo	1	2
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

ANÁLISIS: En el cuadro 4, se observó 32 encuestados que representa un 62% mencionaron que es regular el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo; 19 trabajadores representado en el 37% es bueno; y solo un encuestado representado en un 2% menciona que es malo. El 62% de los trabajadores encuestados manifiestan que el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo es regular por lo que el desarrollo de sus funciones encomendados de la GAT no es tan óptimo, por lo que es un factor importante que incide en un deficiente cumplimiento de funciones (METAS).

¿Desempeña sus funciones según su especialidad?

CUADRO 5
SATISFACCION LABORAL

	FRECUENCIA	%
Si	26	50
Regular	20	38
No	6	12
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

ANÁLISIS: En el cuadro 5, 26 encuestados representado en el 50% si desempeña su labor y sus funciones según su especialidad; 20 trabajadores representado en el 38% dijeron que es regular; y 6 trabajadores representado en el 12% mencionaron que no desempeñan sus funciones según su especialidad, por ende, los trabajadores están en cargos alejados a su carrera por lo que un principal elemento para que el personal cumpla sus funciones no por motivación sino por obligación al trabajo. Según Robbins (2013) Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades.

¿Cuántas veces fue cambiado de puesto en estos últimos 3 años?

CUADRO 6
SATISFACCION LABORAL

	FRECUENCIA	%
1 vez	21	40
Varias veces	14	27
Nunca	17	33
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

ANÁLISIS: En la muestra del cuadro 6, 21 trabajadores que representa el 40% dijeron que se les cambio 1 vez; 17 trabajadores que representa el 33% mencionaron que nunca fueron cambiados; y 14 entrevistados dijeron que fueron cambiados varias veces que está representado el 27%., en este gráfico se muestra de que existe rotación de personal, eso sería bueno, pero siempre en cuando sea cambiado a funciones enfocados en su carrera para desarrollar su labor de mejor manera y también crecer profesionalmente, pero generalmente no es así por lo que perjudica en el correcto desempeño laboral. Según información mediante conversación directa con los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.

¿Conoce usted la Visión, Misión y valores de su centro de trabajo?

**CUADRO 7
CULTURA ORGANIZACIONAL**

	FRECUENCIA	%
Si	19	37
Regular	25	48
No	8	15
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

ANÁLISIS: En el siguiente cuadro 7, se puede ver que 25 encuestados representado en 48% tienen conocimiento regular de la Visión, Misión y los valores; mientras que 19 trabajadores que es el 37% mencionaron que si conocen; y 8 encuestados no conocen que es representado en el 15%. Los trabajadores deben de internalizar la Visión, Misión y los valores de la entidad, porque si desconocen esos lineamientos tan esenciales, no existirá el logro de los objetivos trazados enfocado en el factor esencial para el éxito que es cultura de la entidad. Díaz y Montalbán (2004). La cultura es un factor clave que puede ayudar a las compañías a mejorar su rendimiento y es lo que distingue realmente a las organizaciones de alto desempeño.

¿Sientes que existe una política de estabilidad laboral adecuada?

CUADRO 8
ESTABILIDAD LABORAL

	FRECUENCIA	%
Si	6	12
Regular	16	31
No	30	58
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

ANÁLISIS: En el cuadro 8, 30 trabajadores opinaron que no existe una estabilidad laboral adecuada representado en 58%; 16 representado en 31% opinaron que es regular; y 6 encuestados que es 12% opinaron que si existe estabilidad laboral. La estabilidad laboral es la permanencia en el empleo, pero en la GAT de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en su mayoría los contratos son CAS y por un tiempo de 3 meses y se renueva dependiendo al desempeño laboral, por lo contrario, se recibe una carta de agradecimiento.

¿Conoce usted el MOF (Manual de Organización y Funciones)?

CUADRO 9
COMPROMISO LABORAL

	FRECUENCIA	%
Si	18	35
Lo necesario	28	54
No	6	12
TOTAL	52	100

Fuente: *Encuesta estructurada*

ANÁLISIS: Se muestra en el cuadro 9, 28 trabajadores opinaron que conocen e MOF lo necesario representando el 54%; 18 trabajadores mencionaron que si conocen el MOF representado en el 35%; y 6 trabajadores dijeron que no conocen el MOF de su centro de trabajo que representa el 12%. El 54% de los trabajadores conocen lo necesario del MOF, el cual se concluye que existe desinterés del trabajador.

CUADRO 10
META 32: INCREMENTO DE LA RECAUDACIÓN PREDIAL 2015
(en soles)

DETALLE	MONTO
Impuesto Predial recaudado del 2014	6'830,501
Impuesto Alcabala recaudado del 2014	1'357,409
Recaudación del 2014	8'187,910
Porcentaje agregado para el 2015 según MEF 19 %	1'555,703
META 2015 según MEF	9'743,613

Fuente: MEF: Meta 32

ANÁLISIS: En el Cuadro 10 respecto al Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal que es la Meta 32 que es el incremento de la recaudación predial respecto a lo recaudado al 31 de diciembre de 2014 en un porcentaje señalado en el instructivo y registro de información en el aplicativo informativo, la meta establecida para el año 2015 es el 19%, incluido el Impuesto Alcabala más a la recaudación del 2014 que fue S/ 8'187,910 y la suma más el porcentaje se muestra la meta para el 2015 que es S/ 9'743,613. Mediante la MEF, la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca deben cumplir con esta meta hasta el 31 de diciembre de 2015.

CUADRO 11
RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS 2015
(en soles)

DETALLE	GAT	SGC	DIFERENCIA	META	IP+ALCABALA	IP
				MEF	%	%
Impuesto						
Predial	10'840,853	11'020,795	-179,942	9'743,613	124	111
Alcabala	1,25,249	1'225,249	0	-	-	-
Impuesto	808,617	806,769	1,848	-	-	-
Vehicular						
Espectáculos	239,888	204,606	35,282	-	-	-
no deportivos						
Impuesto a los	377,112	377,112	0	-	-	-
juegos						
máquinas						
tragamonedas						
TOTAL	13'491,719	13'634,531	-142,812			

Fuente: MEF: Meta 32

ANÁLISIS: En el cuadro 11 respecto a la recaudación de los impuestos del año 2015 se observaron los impuestos que se recaudaron en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca y son: **Impuesto Predial:** En este impuesto es donde la recaudación tiene una meta establecida por la MEF, en donde menciona que la meta solo figura con el Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de San Román debe ser igual o superior al 19% a lo recaudado al 31 de diciembre del año 2014 y por lo que la meta es S/ 9'743,613. En el cuadro se mostró dos recaudaciones, la recaudación de la Gerencia de Administración Tributaria es S/ 10'840,853 y la recaudación de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/. 11'020,795 por lo que existe una diferencia de S/. 179,942. El porcentaje que mostró en el cuadro son dos aspectos la primera es el Impuesto Predial sumando con el Impuesto de Alcabala que muestra el 124% y el segundo aspecto es solamente el Impuesto Predial que muestra 111%. En la meta 32 da mención de que el Ministerio de Economía y Finanzas en las municipalidades solo se incluye el Impuesto Predial por lo que el 111% se toma con referencia al cumplimiento de meta.

CUADRO 12

META 32: INCREMENTO DE LA RECAUDACIÓN PREDIAL 2016

(en soles)

DETALLE	MONTO
Impuesto Predial recaudado del 2015	10'840,853
Recaudación del 2015	10'840,853
porcentaje agregado para el 2016 según MEF 21.99%	2'384,101
META 2016 según MEF	13'224,954

Fuente: *MEF: Meta 32*

ANÁLISIS: En el Cuadro 12 respecto al Incremento de la recaudación predial a lo recaudado al 31 de diciembre de 2015 en un porcentaje señalado en el instructivo, registro completo de información en el aplicativo informático e información sobre el hipervínculo "tributos municipales, la meta establecida para el año 2016 es el 21.99 % más a la recaudación del 2015 que fue S/ 10,840,853 y la suma más el porcentaje se mostró la meta para el 2015 que es S/ 13'224,954 mediante la MEF, la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca. debe cumplir con esta meta hasta el 31 de diciembre de 2016.

CUADRO 13
RECAUDACION DE IMPUESTOS 2016

(en soles)

DETALLE	GAT	SGC	DIFERENCIA	META MEF	IP+	IP
					ALCABALA %	%
Impuesto Predial	11'159,304	11'197,756	-38,453	13'224,954	102	85
Impuesto Alcabala	2'269,271	2'269,271	0	-	-	-
Impuesto Vehicular	652,033	653,882	-1,849	-	-	-
Espectáculos no deportivos	34,230	34,230	0	-	-	-
impuesto a los juegos maquinas tragamonedas	400,674	400,674	0	-	-	-
TOTAL	14'515,512	14'555,813	-40,301	-	-	-

Fuente: MEF: Meta 32

ANÁLISIS: En el cuadro 13 respecto a la recaudación de los impuestos del año 2016 se observó los impuestos que se recaudan en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca y son: **Impuesto Predial:** En este impuesto es donde la recaudación tiene una meta establecida por la MEF, en donde menciona que la meta solo figura con el Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de San Román debe ser igual o superior al 22.36% a lo recaudado al 31 de diciembre del año 2015 y por lo que la meta es S/ 13'224,954. En el cuadro se mostró dos recaudaciones, la recaudación de la Gerencia de Administración Tributaria es S/ 11'159,304 y la recaudación de la Sub Gerencia de Contabilidad es S/ 11'197,756 por lo que existe una diferencia de S/ -38,453. El porcentaje que mostró en el cuadro son dos aspectos la primera es el Impuesto Predial sumando con el Impuesto de Alcabala que muestra el 102% y el segundo aspecto es solamente el Impuesto Predial que muestra 85%. En la meta 32 da mención de que el Ministerio de Economía y Finanzas en las municipalidades solo se incluye el Impuesto Predial por lo que el 85% se toma con referencia al cumplimiento de meta. En conclusión, en el año 2016 no se logró cumplir la meta faltando 15% para que sea el 100%

DISCUSIÓN

Según la tesis de Arana y Vásquez (2015) mencionan que: "En la empresa no se realizan reuniones entre el personal y jefes de área con regularidad, por lo que se desconoce

eventos importantes que suceden en la misma. En cuanto tiene relación al incentivo que desean los trabajadores en las respuestas, se ve reflejada que la capacitación es la mejor muestra de motivación para dar mayor impulso al rendimiento de los trabajadores” y en la investigación a la Gerencia de Administración de la MPSR-J se tuvo resultados que falta relación interpersonal y una adecuada capacitación para el capital humano y así cumplir eficientemente sus roles; por tanto, se acepta el antecedente. Según la tesis de Gutiérrez (2014) en una de sus conclusiones: “Tanto en la capacitación como el conocimiento de los documentos de gestión es nula o baja y muchos de ellos no son conscientes de la repercusión que causa su ausentismo al trabajo; el cual se ve reflejado en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, obteniéndose un nivel de significancia del 0.017”, en la investigación realizada se pudo ver que si existe ausentismo al trabajo generando así un bajo desempeño laboral y retrasando la meta establecida anualmente, por lo tanto se acepta el antecedente. Según la tesis de Cachuan (2015) menciona que la: “Inadecuada gestión de desempeño lo que generó una baja productividad y en consecuencia un menor índice de rentabilidad en las empresas de servicios de outsourcing contable financiero e inadecuado proceso de reclutamiento reflejado en los sobrecostos y gastos con influencia significativa en los niveles de ahorro de las empresas de servicios de outsourcing contable financiero”; y en la investigación realizada del Estado de Gestión del 2016 enfocado en el análisis horizontal, el total de ingresos disminuyó en S/. - 37'002,705.97 que representa el -29.60% comparando al año 2015, por lo que los costos y gastos aumentaron en S/. 6'063,679.64 y que representa el 14.65% evidenciando una deficiencia en la ejecución del desempeño. Por tanto, se acepta el antecedente. Según la tesis de Llanqui (2011) en una de sus conclusiones menciona que: “Con el análisis y evaluación del nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales de ELECTRO PUNO S.A.A. se ha concluido que durante el periodo 2009, la empresa materia de análisis y estudio, ha logrado alcanzar un nivel BAJO de ejecución de metas, correspondiendo porcentajes promedio 88.00% para el periodo 2009 de ejecución”. y en la investigación se ha determinado la existencia de deficiencias en el cumplimiento de metas establecidas anualmente del año 2016, las mismas que afectan la meta de recaudación establecida en la gerencia de administración tributaria. Por tanto, se acepta el antecedente.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se obtuvieron del presente trabajo de investigación son: Con relación al primer objetivo se concluye que los factores deficientes del desempeño laboral del capital humano, tiene relevancia con la contratación del personal para el área

destinada; ausencia de estabilidad; debida capacitación; control en el desempeño laboral y con un buen clima laboral establecido con los Gerentes, líderes de cada unidad y así forjar al rendimiento y cumplimiento de metas establecidas anualmente. En el Estado de Gestión enfocado en el análisis horizontal se muestra que en el 2015 los ingresos son mucho mejores como los gastos son menores y cada punto que muestra en el estado de gestión y cumpliendo el meta establecido por el MEF superando un 11 % adicional, pero en el año 2016 el total de ingresos disminuyó en S/. -37'002,705.97 que representa el -29.60% respecto al año 2016, por lo que los costos y gastos aumentaron en S/. 6'063,679.64 y que representa el 14.65% evidenciando una deficiencia en la ejecución de gastos que llevó al incumplimiento de meta establecido por el MEF llegando solo al 85%. Se realizó propuestas alternativas para mejorar los aspectos críticos que influyen en el desempeño laboral concluyendo que, desde el ingreso a la entidad, la contratación optar por ser transparente, mantener factores motivacionales para el capital humano, como también capacitaciones y actualizar información requerida acordes a su función para así lograr cumplir las metas requeridas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARANA, K. VASQUEZ, A. (2015). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de personal en el área administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo – Periodo 2014*. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.
- ARISTIZÁBAL, J. (2002). *Cinco Estados Financieros*. Armenia: Gráfica Buda LTDA.
- CACHUAN, G. (2015). *El talento humano y su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de OUTSOURCING contable financiero en Lima Metropolitana – Periodo 2014*. Perú Universidad San Martin de Porres.
- CALDERA, R. (2005). *Planificación estratégica de recursos humanos: Conceptos y teorías*. Editorial eumed.net
- CENZO, D. (2001). *Administración de recursos humanos*. Editorial Limusa México: D.F. México
- CHIAVENATO, I (2001). *Administración los Recursos Humanos en las Organizaciones*. (1ª Ed.) Bogotá: McGraw – Hill Interamericana.
- CHIAVENATO, I (2007). *Gestión de Recursos Humanos*. (9ª Ed.) Bogotá: McGraw – Hill Interamericana.
- CHIAVENATO, I (2009). *Comportamiento Organizacional* (2ª Ed.) Bogotá: McGraw – Hill Interamericana.

- DÍAZ, F. Y MONTALBÁN, M. (2004). *El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral*. Psicología de las Organizaciones. Barcelona: Editorial UOC. pp. 125-166.
- FLOREZ, J. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones*. (1ª Ed.) Universidad del pacífico. Lima.
- GOMEZ, M. (2009). *Introducción a la Metodología de Investigación Científica*. (2ª. Ed.) Córdova: Brujas.
- GUERRERO, E. (2009). *Gerencia de Recursos Humanos en el Sector Público: Análisis comentarios, Casos Prácticos y Jurisprudencia*. (1ª. Ed.) Perú: Ediciones Pacífico.
- GUTIERREZ, J. (2014). *Análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano Puno – Periodo 2014*. Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- GUEVARA, E. (2015). *El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministro Público distrito fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral – Periodo 2013 – 2014*. Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- IBAÑEZ, B. (1995). *Manual para la Elaboración de Tesis: Consejo Nacional para la enseñanza de Psicología*. (2ª. Ed.) México: D.F. Trillas.
- LARICO, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca - Periodo 2014*. Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- LLANQUI, M. (2011). *La administración de los recursos humanos y el cumplimiento de los objetivos empresariales en la empresa regional de servicios públicos de electricidad ELECTRO PUNO S.A.A. – Periodo 2009*. Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- LAWLER, E. (2005). *Trate bien al personal Como las organizaciones y los individuos pueden impulsarse en una espiral virtuosa de éxito*. Edit. McGraw Hill. Impreso en México.
- NOVOA, H. (2014). *Los Estados Financieros*. (2ª. Ed.) Puno: Editorial Altiplano EIRL.
- ORTIZ, A. (2005). *Gerencia Financiera y Diagnostico Financiero*. Colombia. Editorial McGraw-Hil
- ROBBINS, P. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (8ª Ed.) México: Prentice Hall,

SAFRA, J. (2015). *Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público: Guía de Normas laborables en las Instituciones Públicos del Perú*. (1ª Ed.) Lima: Ediciones Gubernamentales.

TINOCO, C. SOLER, S. (2011). *Aspectos Generales de Capital Humano*. (9ª Ed.) Colombia: Bogotá.

ZEBALLOS, E. (2000) *Contabilidad General*. (9ª Ed.) Arequipa. Ediciones Juve EIRL.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

ABCFINANZAS (2016): Análisis Vertical o Estático. Creative Compones
Recuperado de: <https://www.abcfinanzas.com>

BESTPRACTICES. *Como realizar el Análisis Vertical de Estados Financieros 1ra Parte*. Recuperado de: <http://bestpractices.com.py>

COELLO, M. (2015). *Actualidad Empresarial: Análisis horizontal y vertical de los estados Financieros*. Instituto Pacífico. Recuperado de: <http://aempresarial.com>

GÓMEZ, G. (2001). Gestipolis. *Análisis vertical y horizontal de los Estados Financieros*. WebProfit. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com>

MEF (1999). *Ley de Tributación municipal Decreto Legislativo 776*. Perú. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe>

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN (2016). *Gerencia de Administración Tributaria*. Norhcom. Recuperado de: <http://munisanroman.gob.pe>

PARK, S. (2005). Ugr. *Competencia de trabajo en equipo: Definición y categorización*. Recuperado de: <http://www.ugr.es>

RODRIGUEZ, E. (2008). Monografías. *Cómo Determinar el Tamaño de una Muestra aplicada a la investigación Archivística*. Blog Institucional. Recuperado de: <http://www.monografias.com>

CAPACITACION

1. ¿Ha recibido usted capacitación referente a la labor que desarrolla para mejorar su desempeño laboral?

Casi siempre ()

Algunas veces ()

Nunca ()

AUSENCIA EN EL TRABAJO

2. ¿El ausentismo tiene control en su centro de trabajo?

Si ()

Regular ()

No ()

TRABAJO EN EQUIPO

3. ¿Cómo considera la relación entre Usted y sus compañeros de trabajo?

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

4. ¿Cómo calificaría usted el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo?

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

5. ¿Cómo aprecia el nivel de interacción de los miembros cuando realizan trabajo en equipo?

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

SATISFACCION LABORAL

6. ¿Se siente satisfecho en su centro de trabajo?

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

7. ¿Desempeña sus funciones según su especialidad?

Si ()

Regular ()

No ()

8. ¿Cuántas veces fue cambiado de puesto en estos últimos 3 años?

1 vez ()

Varias veces ()

Nunca ()

CULTURA ORGANIZACIONAL

9. ¿Conoce usted la Visión, Misión y valores de su centro de trabajo?

Si ()

Regular ()

No ()

RELACIONES INTERPERSONALES

10. ¿Cómo es el grado de solidaridad entre los trabajadores?

Bueno () Regular () Malo ()

11. Las actividades para fortalecer el vínculo social entre sus compañeros de trabajo es:

Bueno () Regular () Malo ()

ESTABILIDAD

12. ¿Sientes que existe una política de estabilidad laboral adecuada?

Si () Lo necesario () No ()

RESPONSABILIDAD LABORAL

13. ¿Actualmente como considera usted su desempeño laboral?

Bueno () Regular () Malo ()

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

14. ¿Cumple con los objetivos de su centro de trabajo?

Si () Lo necesario () No ()

PARTICIPACIÓN

15. El nivel de participación de los trabajadores en las actividades institucionales es:

Bueno () Regular () Malo ()

COMPROMISO LABORAL

16. ¿Conoce usted el MOF (Manual de Organización y Funciones)?

Si () Lo necesario () No ()

17. ¿Conoce usted el ROF (Reglamento de Organización y Funciones)?

Si () Lo necesario () No ()

ANEXO 2

META 32 2015



PERÚ Ministerio de Economía y Finanzas

Municipalidades de Ciudades Principales Tipo "B"

La evaluación de las metas del PI 2015, implica la determinación de una calificación cuantitativa del nivel de cumplimiento por municipalidad. El puntaje final se obtendrá de la sumatoria de puntos de Las actividades establecidas en el siguiente cuadro:

CUADRO DE INDICADORES Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
ACTIVIDAD	ESPECIFICACIÓN	PUNTAJE
Actividad 1. Incrementar la recaudación del impuesto predial de la municipalidad en al menos 19% a lo recaudado al 31 de diciembre del año 2014.	Se revisará la información registrada por el Gobierno Local en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).	65
Actividad 2. Registrar la información solicitada respecto al 2015 en el aplicativo informativo que estará disponible en el portal electrónico del MEF.	Se revisará la información contenida en el aplicativo a cargo de la DGPIP hasta el 31 de diciembre del año 2015.	20
PUNTAJE MÍNIMO PARA CUMPLIR LA META		85 puntos
Incrementar la recaudación del impuesto predial de la municipalidad en más de 19% hasta 23% a lo recaudado al 31 de diciembre del año 2014.	Se revisará la información registrada por el Gobierno Local en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).	5
Incrementar la recaudación del impuesto predial de la municipalidad en más de 23% a lo recaudado al 31 de diciembre del año 2014.		10
PUNTAJE MÁXIMO		100 puntos

4. ¿Cómo se verifica el cumplimiento de la meta?

La verificación del cumplimiento de la Meta estará a cargo de la Dirección General de Política de Ingresos Públicos (DGPIP) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), la cual informará a la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP) de la misma entidad, cuáles fueron las municipalidades que cumplieron la meta, precisando su nivel de cumplimiento. Para ello se tomará en cuenta la información sobre la recaudación del impuesto predial por el periodo comprendido de enero a diciembre de los años 2014 y 2015 -clasificador 1.1.2.1.1.1-, tomando como criterio el mes documento del recaudo, de acuerdo a la información registrada oportunamente por los gobiernos locales en el Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF, proporcionada por la Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP), al 31 de diciembre del año 2015.

ANEXO 3

META 32 2016

CUADRO DE ACTIVIDADES Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO			
ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PUNTAJE
Actividad 1: Incremento de la recaudación del impuesto predial.	Incremento de la recaudación del impuesto predial en un 20% respecto a lo recaudado al 31 de diciembre de 2015, según guía metodológica.	Información registrada en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), según guía metodológica, al 31 de diciembre del año 2016.	50
Actividad 2: Registro completo de Información sobre aspectos de la gestión tributaria en el aplicativo informático.	Registro de información en el aplicativo del MEF, según la guía metodológica, sobre la gestión tributaria de años anteriores, y la recaudación del impuesto predial al 30 de junio del año 2016.	Registro de Información al 31 de julio del año 2016.	10
	Registro de información en el aplicativo del MEF, según la guía metodológica, sobre la recaudación del impuesto predial al 31 de diciembre del año 2016 y cuestionario sobre la gestión tributaria.	Registro de Información al 31 de diciembre del año 2016	10
Actividad 3: Remitir Oficio dirigido a la Dirección General de Ingresos Públicos del MEF informando sobre el Hipervínculo Municipales" electrónico.	El Oficio deberá indicar la ruta del hipervínculo y señalar si cuenta con los siguientes requerimientos mínimos, de acuerdo a la guía metodológica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar información sobre los formularios. ➤ Legislación tributaria. ➤ Plazo, cronograma y lugares de pago. 	Oficio dirigido a la Dirección General de Política de Ingresos Públicos del MEF, documento que deberá ser presentado en mesa de partes del MEF o de los CONECTAMEF hasta el 30 de noviembre del año 2016.	10
PUNTAJE MÍNIMO PARA CUMPLIR LA META			80 PUNTOS
Actividad 4: Incremento de la recaudación del impuesto predial.	Incremento de la recaudación del impuesto predial en más del 20% hasta el 24% respecto a lo recaudado al 31 de diciembre de 2015.	Información registrada en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), según guía metodológica, al 31 de diciembre del año 2016.	10
	Incremento de la recaudación del impuesto predial en más del 24% respecto a lo recaudado al 31 de diciembre de 2015.	Información registrada en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), según guía metodológica, al 31 de diciembre del año 2016.	10
PUNTAJE MÁXIMO			100 PUNTOS

5.2 Fecha límite para el cumplimiento:

Las municipalidades deben cumplir con esta meta de acuerdo a las fechas establecidas en el "Cuadro de actividades y nivel de cumplimiento" del numeral 5.1.