UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO: HUÁNUCO, 2024

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

CINTHIA CONSUELO CLAUDIO MONTES

Pucallpa, Perú
2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 06:00 P.M. del día viernes 21 de noviembre del 2025, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 11º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro) y Dr. Roy James Perez Rios (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO: HUÁNUCO, 2024"**, por el/la/los Bachilleres en Administración: **Cinthia Consuelo Claudio Montes,** EN FORMA PRESENCIAL.

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

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

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

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

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 07:00 P.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirla.

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Jurado 1

Dr. Roy James Perez Rios
Jurado 2

Dr. Rolando Carlos Canteño Gavino
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0733-2024 .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO: HUÁNUCO, 2024**"

Autor(es)	:	**CLAUDIO MONTES, CINTHIA CONSUELO**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Mg. MANZANO MEJIA, MANZANO RAUL**

Presenta un **porcentaje de similitud de 2%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 23/12/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CARDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, CINTHIA CONSUELO CLAUDIO MONTES

Autor de la tesis titulada: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA RECAUDACION DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRANSITO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO, HUANUCO, 2024

Sustentada el año: 2025

Asesor(a): JONEL RAUL MANZANO MEJIA

Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 21 / 11 / 2025

Email: cdgap132@gmail.com Firma:

Teléfono: 936267409 DNI: 45986337

DEDICATORIA

A mi hermano Jhon Ríos, por su apoyo a lo largo de mis años de estudios universitarios.

En memoria de mi querida madre, Hilaria Casilda, quien, aunque ya no está físicamente entre nosotros, me enseñó con su ejemplo que las adversidades siempre pueden transformarse en oportunidades. Gracias por mostrarme que es posible sacar adelante una familia con fortaleza y dedicación.

Cinthia

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Ucayali, por brindarme la oportunidad de tramitar mi título profesional. Asimismo, extiendo mi gratitud al Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía, por su valiosa orientación y constante apoyo durante este proceso, que ha sido clave para alcanzar este importante logro.

Cinthia

INDICE GENERAL

DEDICATORIA v

AGRADECIMIENTO vi

INDICE GENERAL vii

INDICE DE TABLAS xi

INDICE DE FIGURAS xiii

RESUMEN xiv

ABSTRACT xv

INTRODUCCIÓN xvi

CAPÍTULO I 18

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 18

1.1. Descripción del problema 18

1.2. Formulación del problema 23

1.2.1. Problema general 23

1.2.2. Problemas específicos 23

1.3. Objetivos 24

1.3.1. Objetivo general 24

1.3.2. Objetivos específicos 24

1.4. Hipótesis 24

1.4.1. Hipótesis general 24

1.4.2. Hipótesis específicas 25

1.5. Variables 25

1.5.1. Definición conceptual de variables 25

1.5.2. Definición operativa de variables 26

1.6. Operacionalización de variables 27
1.7. Justificación e importancia 28
1.7.1. Justificación teórica 28
1.7.2. Justificación metodológica 28
1.7.3. Justificación práctica 29
1.7.4. Importancia 29
CAPÍTULO II 30
MARCO TEÓRICO 30
2.1. Antecedentes del problema 30
2.1.1. Antecedentes internacionales 30
2.1.2. Antecedentes nacionales 35
2.1.3. Antecedentes locales 41
2.2. Bases teóricas del problema 43
2.2.1. Gestión administrativa 43
2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa 44
2.2.3. Importancia de la gestión administrativa 46
2.2.4. Herramientas de la gestión administrativa 47
2.2.5. Retos en la gestión administrativa 48
2.2.6. Estrategias para una gestión administrativa eficiente 48
2.2.7. La ética en la gestión administrativa 49
2.2.8. Recaudación de multas por infracciones de tránsito 50
2.2.9. Dimensiones de la recaudación de multas por infracciones de tránsito 51
2.2.10. Importancia de la recaudación de multas 53

2.2.11. Proceso de recaudación de multas 54
2.2.12. Herramientas y tecnologías en la recaudación de multas ...55
2.2.13. Desafíos en la recaudación de multas.....55
2.2.14. Estrategias para mejorar la recaudación de multas.....56
2.3. Definición de términos básicos 57
CAPÍTULO III 62
METODOLOGÍA 62
3.1. Método de investigación 62
3.1.1. Tipo de investigación.....62
3.1.2. Nivel de investigación 62
3.1.3. Enfoque de investigación.....62
3.1.4. Diseño de investigación.....63
3.2. Población y muestra 63
3.3. Instrumentos de recolección de datos 65
3.3.1. Técnicas 65
3.3.2. Instrumentos de recolección de datos 65
3.3.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos 67
3.4. Procedimiento de recolección de datos.....67
3.5. Tratamiento de los datos 68
CAPÍTULO IV.....69
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 69
4.1. Resultados en base a la estadística descriptiva 69
4.2. Presentación de la prueba de hipótesis con su respectiva formulación 76

4.2.1. Prueba de normalidad....76
4.2.2. Prueba de hipótesis....77
4.2.3. Discusión de resultados....82
CONCLUSIONES....94
SUGERENCIAS....96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS....98
ANEXOS....105

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables 27

Tabla 2 Distribución general de los trabajadores administrativos para el estudio 64

Tabla 3 Ficha de la encuesta sobre la variable gestión administrativa 65

Tabla 4 Ficha de la encuesta sobre la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito 65

Tabla 5 Baremos de la variable gestión administrativa.....66

Tabla 6 Baremos de la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito 66

Tabla 7 Validez de los instrumentos.....67

Tabla 8 Confiabilidad de los instrumentos 67

Tabla 9 Análisis descriptivo de las variables gestión administrativa y recaudación de multas por infracciones de tránsito 69

Tabla 10 Análisis descriptivo de la dimensión planificación y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito 70

Tabla 11 Análisis descriptivo de la dimensión organización y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito 72

Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión dirección y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito 73

Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión control y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito 75

Tabla 14 Prueba de normalidad a través del Shapiro-Wilk.....77

Tabla 15 Análisis inferencial con Rho de Spearman para la hipótesis general 78

Tabla 16 Análisis inferencial con Rho de Spearman para la primera hipótesis específica 79

Tabla 17 Análisis inferencial con Rho de Spearman para la segunda hipótesis específica 79

Tabla 18 Análisis inferencial con Rho de Spearman para la tercera hipótesis específica 80

Tabla 19 Análisis inferencial con Rho de Spearman para la cuarta hipótesis específica 81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis descriptivo de las variables gestión administrativa y recaudación de multas por infracciones de tránsito 69

Figura 2 Análisis descriptivo de la dimensión planificación y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito 71

Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión organización y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito 72

Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión dirección y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito 74

Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión control y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito 75

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, con nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La recolección de datos se efectuó mediante dos cuestionarios de 12 ítems cada uno, orientados a evaluar las variables gestión administrativa y recaudación de multas por infracciones de tránsito, los cuales mostraron índices de confiabilidad (alfa de Cronbach) de 0.754 y 0.863, respectivamente. El análisis de los datos, realizado con el software SPSS, evidenció que el 54.35% de los 46 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ambo–Huánuco califica la recaudación de multas por infracciones de tránsito como “regular”, lo que sugiere falencias en los procesos de cobro, comunicación y transparencia. Asimismo, el 23.91% la considera “buena” y el 21.74% “mala”. De igual manera, la gestión administrativa de la subgerencia de fiscalización es valorada como “regular” por el 69.57%, “buena” por el 17.39% y “mala” por el 13.04%, lo que indica la necesidad de mejoras internas. En conclusión, el estudio muestra que una gestión administrativa efectiva se relaciona directamente con un mayor nivel de recaudación de multas. Esto sugiere que optimizar la planificación, organización, dirección y control contribuye de manera significativa a incrementar los ingresos por sanciones de tránsito.

Palabras clave: Gestión administrativa, recaudación de multas por infracciones de tránsito, planificación, organización y dirección.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between administrative management and the collection of fines for traffic violations of the Provincial Municipality of Ambo: Huánuco, 2024. To do so, a quantitative applied approach was used, with a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. Data collection was carried out through two questionnaires of 12 items each, aimed at evaluating the variables administrative management and collection of fines for traffic violations, which showed reliability indices (Cronbach's alpha) of 0.754 and 0.863, respectively. The data analysis, carried out with the SPSS software, showed that 54.35% of the 46 collaborators of the Provincial Municipality of Ambo-Huánuco rate the collection of fines for traffic violations as "regular", which suggests deficiencies in the collection, communication and transparency processes. Likewise, 23.91% consider it “good” and 21.74% “bad”. Likewise, the administrative management of the sub-management of inspection is valued as “regular” by 69.57%, “good” by 17.39% and “bad” by 13.04%, which indicates the need for internal improvements. In conclusion, the study shows that effective administrative management is directly related to a higher level of collection of fines. This suggests that optimizing planning, organization, direction and control contributes significantly to increasing income from traffic fines.

Keywords: Administrative management, collection of fines for traffic violations, planning, organization and direction.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es un pilar fundamental para el funcionamiento eficiente de las municipalidades, especialmente en lo relacionado con la optimización de los recursos y el cumplimiento de sus funciones institucionales. En el caso de la Municipalidad Provincial de Ambo, la recaudación de multas por infracciones de tránsito representa no solo un mecanismo de control y orden, sino también una fuente significativa de ingresos para el financiamiento de obras y servicios públicos. Sin embargo, esta labor enfrenta dificultades estructurales y operativas que limitan su efectividad. Por ello, el presente estudio analiza la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de multas por infracciones de tránsito, identificando los aspectos que influyen en su desempeño.

El Capítulo I, titulado El problema de investigación, expone la situación problemática tanto a nivel internacional, nacional y local, con especial énfasis en la realidad de la Municipalidad Provincial de Ambo. Se formulan el problema general y los específicos, los objetivos, las hipótesis, las variables y su operacionalización, además de justificar la relevancia del estudio desde los planos teórico, práctico y metodológico.

El Capítulo II, correspondiente al Marco teórico, presenta antecedentes de investigaciones previas relacionadas con las variables en estudio. Se desarrollan las bases teóricas sobre gestión administrativa y recaudación de multas por infracciones de tránsito, sus dimensiones e indicadores, así como una revisión conceptual que sustenta el marco referencial del estudio.

El Capítulo III, dedicado a la Metodología, detalla el enfoque cuantitativo aplicado, de nivel correlacional, y con diseño no experimental de corte transversal. Además, se describe la población y muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos, el procedimiento de recolección, el análisis estadístico realizado y los principios éticos aplicados.

El Capítulo IV, enfocado en los Resultados y discusión, expone los hallazgos obtenidos mediante el análisis estadístico de los datos. Se presentan los resultados descriptivos e inferenciales, incluyendo el coeficiente Rho de Spearman, y se interpretan a la luz del marco teórico, confirmando la existencia de una correlación significativa entre las variables.

Finalmente, el Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones. Se concluye que una gestión administrativa eficiente influye positivamente en la mejora de la recaudación de multas, y se sugieren acciones para optimizar los procesos de planificación, organización, dirección y control en la subgerencia de fiscalización de tránsito.

El documento cierra con una sección de referencias bibliográficas y anexos, que incluyen la matriz de consistencia, los cuestionarios aplicados, la base de datos procesada y la validación estadística de los instrumentos, lo que refuerza la confiabilidad y validez del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

A nivel internacional, la gestión de multas de tráfico es una preocupación global debido a su impacto en la seguridad vial y las finanzas públicas. Según International Transport Forum (ITF, 2024) y su base de datos IRTAD, cada año se registran más de 1.3 millones de muertes en las carreteras del mundo, y decenas de millones resultan gravemente heridas. La eficacia en la recaudación de multas por infracciones de tránsito es crucial para reducir estos números y mejorar la seguridad vial. La base de datos IRTAD recopila y agrupa datos internacionales sobre accidentes de tráfico y multas, lo que proporciona una base empírica para comparaciones y políticas más efectivas (ITF, 2024).

Adicionalmente, estudios indican que la implementación de sistemas automatizados y tecnologías avanzadas para la gestión de multas puede aumentar significativamente la efectividad de la recaudación (ITF, 2024). En países como Suecia y Noruega, la adopción de sistemas de cámaras automatizadas y bases de datos digitales ha llevado a una reducción notable en las infracciones de tráfico y un aumento en la recaudación de multas. Estos países han reportado tasas de recaudación de multas superiores al 90%, demostrando que la inversión en tecnología y sistemas administrativos robustos puede resultar en una mejora sustancial en la gestión de multas y en la seguridad vial general (ITF, 2023).

Sin embargo, la eficacia de estos sistemas varía ampliamente entre los países, especialmente en regiones en desarrollo donde la infraestructura tecnológica y administrativa puede ser limitada. En muchos países de América Latina y África, la falta de recursos y la corrupción son obstáculos significativos para la implementación de sistemas de gestión de multas eficientes (ITF, 2022). Según World Bank (2023), aproximadamente el 60% de las multas de tráfico en estas regiones no se recaudan, lo que no solo afecta la seguridad vial sino también las finanzas públicas y la percepción de la autoridad de tránsito. La colaboración internacional y el intercambio de mejores prácticas son esenciales para superar estos desafíos y mejorar la gestión de multas de tráfico a nivel global.

En Perú, la recaudación de multas por infracciones de tránsito es manejada principalmente por el Sistema de Administración Tributaria (SAT) y la Policía Nacional del Perú (PNP). Sin embargo, la gestión presenta varios desafíos, incluyendo la falta de infraestructura adecuada, problemas en la administración y la corrupción (Ministerio de Justicia, 2008). Se registraron aproximadamente 3,500 accidentes de tránsito graves, con una recaudación deficiente de multas que no supera el 50% de lo esperado, lo que refleja una necesidad de mejorar los sistemas de recaudación y fiscalización, según el Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT, 2024).

Un factor significativo que afecta la recaudación de multas en Perú es la falta de un sistema integrado y centralizado para el seguimiento y cobro de estas multas (Tejada, 2024). Actualmente, los procesos administrativos son manuales y fragmentados, lo que dificulta la eficiencia y aumenta las posibilidades de corrupción y errores humanos (Gil, 2023). La implementación de un sistema electrónico

unificado podría optimizar el proceso de recaudación, permitiendo un seguimiento más riguroso y reduciendo las oportunidades de evasión y manipulación de datos (Chávez, 2022).

Además, la educación y concientización vial juegan un papel crucial en la mejora de la gestión de multas. En Perú, existe una necesidad urgente de programas educativos que promuevan el cumplimiento de las normas de tránsito y fomenten una cultura de responsabilidad vial (Perez, 2022). Estudios han demostrado que en países donde se invierte en campañas de educación vial y en la capacitación de conductores, las tasas de infracciones y accidentes disminuyen considerablemente. Implementar campañas de sensibilización y programas de formación para conductores podría ser una estrategia efectiva para reducir el número de infracciones y mejorar la recaudación de multas (Zapana, 2021).

La región Huánuco presenta desafíos adicionales debido a su geografía y desarrollo económico. Las estadísticas muestran que en los últimos años ha habido un aumento en el número de infracciones de tránsito registradas, con un incremento del 20% en 2023 respecto al año anterior. Sin embargo, la recaudación efectiva de estas multas sigue siendo baja, con menos del 40% de las multas impuestas siendo efectivamente cobradas. Este problema se atribuye a la falta de personal capacitado y recursos tecnológicos para gestionar adecuadamente el proceso de recaudación (Villanueva, 2023).

Según Escobal (2022), uno de los principales obstáculos en Huánuco es la dispersión geográfica y la insuficiencia de infraestructura vial, lo que dificulta la implementación de sistemas eficientes de monitoreo y recaudación de multas. La región cuenta con numerosas áreas rurales de difícil acceso donde la vigilancia del

cumplimiento de las normas de tránsito es limitada. Este contexto geográfico complica la tarea de las autoridades para hacer cumplir las multas y realizar seguimientos efectivos, resultando en una baja tasa de recaudación. La inversión en infraestructura y tecnología, como cámaras de tráfico y sistemas de gestión digital, podría mejorar significativamente la capacidad de la región para gestionar estas multas.

Además, la falta de campañas de concientización y educación vial en Huánuco contribuye al problema. La población, en muchos casos, no está suficientemente informada sobre las consecuencias de las infracciones de tránsito y la importancia de cumplir con las normativas. Implementar programas de educación vial y campañas de sensibilización dirigidas tanto a conductores como a peatones podría ayudar a reducir el número de infracciones y mejorar la recaudación de multas. Estas iniciativas, combinadas con una mejora en la infraestructura y el uso de tecnología avanzada, son esenciales para abordar de manera efectiva los desafíos actuales en la gestión de multas de tránsito en la región.

En la Municipalidad Provincial de Ambo, la situación es aún más crítica. La recaudación de multas de tránsito es particularmente ineficaz, con menos del 30% de las multas impuestas siendo efectivamente cobradas en 2023. Los problemas incluyen la falta de un sistema administrativo robusto, insuficiencia de personal, y la limitada coordinación entre las autoridades locales y la policía de tránsito. Además, la infraestructura vial deficiente contribuye a un alto número de infracciones, exacerbando la problemática de la gestión y recaudación de multas.

La falta de un sistema tecnológico avanzado para el seguimiento y cobro de multas en Ambo es una de las principales limitaciones. A diferencia de otras regiones donde se han implementado sistemas electrónicos y bases de datos centralizadas, Ambo sigue dependiendo de procesos manuales que son propensos a errores y manipulaciones. La implementación de tecnologías como cámaras de vigilancia de tráfico, sistemas de gestión de multas electrónicos y bases de datos centralizadas podría mejorar significativamente la eficiencia de la recaudación de multas y reducir las tasas de infracciones de tránsito.

Si esta situación persiste, se puede pronosticar un agravamiento de los niveles de morosidad, un aumento en la reincidencia de infracciones y una creciente percepción de impunidad entre los conductores. Además, la baja recaudación afectaría la disponibilidad de recursos para mejorar la infraestructura vial, los programas de educación vial y el equipamiento de los cuerpos de fiscalización.

No obstante, el control de este pronóstico es posible mediante la implementación de una gestión administrativa sólida, que optimice la planificación estratégica de los procedimientos, fortalezca la coordinación interinstitucional, garantice la capacitación continua del personal encargado y promueva mecanismos de control y supervisión eficaces. Una administración que funcione bajo estos principios podría revertir el escenario actual, incrementando la eficiencia recaudadora y generando un impacto positivo en el ordenamiento del tránsito y la sostenibilidad financiera de la entidad edil.

En este contexto, la presente investigación adquiere especial relevancia, ya que se orienta a analizar la relación entre la gestión administrativa y los resultados en la recaudación de multas, con el fin de identificar puntos críticos y proponer

soluciones prácticas basadas en evidencia empírica. Los beneficios de este estudio son múltiples: permitirá a las autoridades municipales contar con un diagnóstico técnico que sustente decisiones estratégicas, contribuirá al diseño de políticas públicas locales más eficaces en materia de tránsito, y ofrecerá insumos para mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y la cultura de cumplimiento de las normas por parte de la ciudadanía.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la planificación y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la organización y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dirección y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el control y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la planificación y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.
- Precisar la relación entre la organización y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.
- Definir la relación entre la dirección y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.
- Concretar la relación entre el control y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la planificación y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.
- Existe relación significativa entre la organización y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.
- Existe relación significativa entre la dirección y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.
- Existe relación significativa entre el control y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

1.5. Variables

1.5.1. Definición conceptual de variables

La gestión de recursos se define como un proceso integral que abarca la planificación, organización, dirección y control de los recursos disponibles en una organización, con el propósito de alcanzar objetivos específicos de manera eficiente y eficaz. Este enfoque asegura el uso óptimo de los recursos humanos, financieros y materiales, promoviendo una administración efectiva y sostenible (Calle y Pérez, 2024).

Por otro lado, la recaudación de multas por infracciones de tránsito se refiere a un proceso llevado a cabo por las autoridades competentes, el cual incluye la emisión de sanciones, la notificación a los infractores y la gestión del cobro efectivo

de las mismas. Este procedimiento tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de las normas de tránsito y promover una mayor responsabilidad por parte de los conductores (Gil, 2023).

1.5.2. Definición operativa de variables

La gestión administrativa comprende los procesos de planificación, organización, dirección y control de recursos para lograr los objetivos organizacionales de forma eficiente. La planificación establece metas, estrategias y prioridades; la organización coordina tareas y funciones; la dirección lidera, toma decisiones y motiva al personal; y el control supervisa y corrige procesos para cumplir estándares y objetivos.

La recaudación de multas por infracciones de tránsito gestiona el cobro de sanciones económicas por incumplimiento de normas, buscando efectividad y aceptación pública. Evalúa la efectividad mediante el porcentaje de multas cobradas, la claridad y legalidad de los procedimientos, las estrategias para promover el pago oportuno y la percepción ciudadana sobre justicia, transparencia y eficiencia del sistema.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos y niveles	
Gestión administrativa	Planificación	▪ Definición de objetivos y metas claras para la recaudación. ▪ Elaboración de cronogramas para las campañas de concientización y control. ▪ Asignación de recursos y presupuestos.	1, 2 y 3	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	Malo (12 – 27) Regular (28 – 43) Bueno (44 – 60)
	Organización	▪ Estructuración de los departamentos involucrados (tránsito, finanzas, legal). ▪ Delegación de responsabilidades y autoridad. ▪ Coordinación interdepartamental para operativos de control.	4, 5 y 6		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Dirección	▪ Liderazgo y motivación del personal encargado de la recaudación y control. ▪ Establecimiento de comunicación efectiva dentro de la organización. ▪ Implementación de políticas de gestión y cumplimiento.	7, 8 y 9		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Control	▪ Monitoreo y evaluación de la eficiencia de los procesos de recaudación. ▪ Auditorías regulares para asegurar la adherencia a normativas. ▪ Análisis de datos para mejorar estrategias futuras.	10, 11 y 12		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	Efectividad en la recaudación	▪ Porcentaje de multas cobradas respecto a las emitidas. ▪ Comparación de ingresos previstos vs. reales. ▪ Tiempo medio entre la emisión de la multa y su pago.	13, 14 y 15		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	Malo (12 – 27) Regular (28 – 43) Bueno (44 – 60)
	Procedimientos de cobro	▪ Claridad y transparencia en el proceso de notificación de multas. ▪ Facilidad de acceso a métodos de pago para los infractores. ▪ Existencia de mecanismos de apelación y resolución de disputas.	16, 17 y 18		Malo (4 – 9) Regular (10 – 15) Bueno (16 – 20)	
	Estrategias de cumplimiento	▪ Intensidad y frecuencia de campañas de control y vigilancia. ▪ Tecnología empleada para la detección y registro de infracciones (cámaras, radares). ▪ Colaboración con otras entidades (policía, transporte público).	19, 20 y 21		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Satisfacción y percepción pública	▪ Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el sistema de multas. ▪ Percepción de justicia y equidad en la imposición de sanciones. ▪ Impacto de las campañas de concientización en la conducta de los conductores.	22, 23 y 24		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	

1.7. Justificación e importancia

1.7.1. Justificación teórica

La investigación se fundamentó teóricamente en principios de administración pública y gestión eficiente de recursos. Se utilizaron teorías administrativas clásicas y contemporáneas que subrayan la importancia de la estructura organizativa formal y la racionalización de procedimientos administrativos, así como la necesidad de sistemas administrativos efectivos para alcanzar metas institucionales. Además, se consideraron estudios previos sobre recaudación de multas y su impacto en la seguridad vial y las finanzas municipales, proporcionando un marco teórico robusto para entender los desafíos y oportunidades en este ámbito.

1.7.2. Justificación metodológica

Metodológicamente, se sustentó en un enfoque cuantitativo, utilizando métodos estadísticos para analizar datos recolectados sobre la recaudación de multas de tránsito. Se aplicaron técnicas de análisis descriptivo y correlacional para examinar la relación entre la gestión administrativa y la efectividad en la recaudación de multas. La recopilación de datos se realizó a través de encuestas estructuradas y análisis de registros administrativos, permitiendo obtener una visión detallada y precisa del estado actual de la recaudación de multas en la municipalidad. El enfoque cuantitativo proporcionó una base sólida para medir el impacto de las mejoras administrativas propuestas y evaluar su efectividad en términos objetivos y verificables.

1.7.3. Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, abordó la necesidad imperiosa de mejorar los sistemas administrativos en la Municipalidad Provincial de Ambo para aumentar la eficiencia en la recaudación de multas por infracciones de tránsito. Se identificaron problemas específicos, como la falta de infraestructura tecnológica y personal capacitado, que impedían una recaudación efectiva. La implementación de recomendaciones prácticas basadas en los hallazgos de esta investigación podía conducir a mejoras significativas en la gestión administrativa, optimizando el uso de los recursos disponibles y fortaleciendo la capacidad de la municipalidad para gestionar y recaudar multas de manera más eficaz. Esto, a su vez, tenía el potencial de aumentar los ingresos municipales y mejorar la seguridad vial en la región.

1.7.4. Importancia

Asimismo, esta investigación es crucial porque aborda la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos necesarios para asegurar el cumplimiento de las normas de tránsito y mejorar la seguridad vial. Una gestión adecuada puede reducir las infracciones y accidentes, promoviendo una cultura de responsabilidad vial. Además, optimizar la recaudación de multas incrementa los ingresos municipales, permitiendo inversiones en infraestructura y programas de educación vial. También identifica y propone soluciones a barreras actuales como la falta de personal capacitado y tecnología, promoviendo sistemas más eficientes y transparentes que incrementen la confianza ciudadana.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Calle y Pérez (2024): “Gestión administrativa y el cumplimiento de obligaciones tributarias de la cooperativa de taxis Sultana del Café”, llego a la siguiente conclusión: (a) En cuanto a los resultados de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa, se evidenció que el 68% de los socios considera que, ocasionalmente, la gestión administrativa les permite cumplir con sus obligaciones tributarias. Esto sugiere que la cooperativa posee procesos administrativos eficientes que facilitan el cumplimiento de las obligaciones fiscales. (b) Respecto a las obligaciones tributarias, se descubrió que el 74% de los socios tiene un conocimiento limitado. Esto muestra una falta de comprensión sobre las responsabilidades tributarias, subrayando la necesidad de educar a los socios para evitar sanciones y mejorar el cumplimiento fiscal. Esto resalta la importancia de fomentar una cultura tributaria robusta y desarrollar estrategias para aumentar el conocimiento y el cumplimiento tributario entre los socios. (c) La divulgación de los resultados no solo busca aumentar el conocimiento científico y promover la colaboración y validación por parte de la comunidad científica, sino que también tiene un interés directo para la cooperativa, permitiendo la implementación de acciones correctivas basadas en los hallazgos del estudio.

Arias (2023): “Cobro coactivo de deudas administrativas: Efectos jurídicos y derechos fundamentales en las multas por infracciones de tránsito y el uso de foto comparendo”, llego a la siguiente conclusión: (a) En Colombia está altamente regulado y estructurado, con el propósito principal de asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de los infractores y mantener la integridad de las normativas de tránsito. Este proceso es crucial en el contexto colombiano, ya que las multas administrativas generan ingresos vitales para el Estado, utilizados para financiar servicios públicos esenciales y proyectos gubernamentales. (b) Destaca que el marco legal colombiano aborda las multas administrativas desde varias leyes, incluyendo el Código Nacional de Tránsito Terrestre, la Ley 1801 de 2016 y la Ley 1480 de 2011. Además, se señala que municipios y departamentos pueden establecer regulaciones locales específicas. (c) El proceso se examina detalladamente desde la notificación del mandamiento de pago hasta el embargo de bienes, enfatizando la importancia de las opciones disponibles para los infractores, como presentar excepciones o pagar la deuda pendiente. Se resalta la garantía del derecho del deudor a impugnar pruebas y presentar argumentos de oposición, así como la estricta adherencia a los principios del debido proceso. (d) Se enfatiza la necesidad de asegurar la autenticidad de las pruebas mediante tecnologías avanzadas como la firma digital y los sellos de tiempo. También se subraya la importancia de proporcionar notificaciones claras y oportunas al deudor y de respetar su derecho a impugnar pruebas y presentar argumentos de oposición, lo cual busca equilibrar eficacia y justicia en el proceso de cobro coactivo, promoviendo un sistema más equitativo y respetuoso de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Cardenas (2021): “Modelo de gestión administrativa y financiera para la Compañía de Transporte pesado Jiménez & Cardenas Transmollocanas S.A en la ciudad La Joya de los Sachas, provincia de Orellana, periodo 2019 – 2022”, llego a la siguiente conclusión: (a) El diagnóstico realizado reveló que la compañía carece de controles administrativos y financieros, lo cual dificulta que el gerente cumpla con sus objetivos. (b) Tras examinar la visión, misión, objetivos, valores, políticas y normas de la compañía, se determinó que no dispone de esta información, lo que genera desorden debido a la falta de control y dirección, impidiendo mejoras en su funcionamiento. (c) La compañía no posee una estructura organizacional que guíe a los socios en sus funciones. (d) La falta de un manual de funciones dificulta el proceso de inducción del personal, lo que resulta en deficiencias al incorporar nuevo personal. (e) En el análisis de la parte administrativa, se verificó que la compañía no cuenta con un manual de procedimientos que permita cumplir eficientemente con los procesos correspondientes a cada departamento. (f) Se propuso la implementación de un modelo de gestión administrativo-financiero que proporciona una visión empresarial para la toma de decisiones y visualiza los flujogramas necesarios para la correcta realización de actividades en cada departamento. Este modelo también ofrece una estructura financiera básica que ayudaría a la compañía en la toma de decisiones para mejorar su productividad.

Solís (2021): “Procesos administrativos y financieros en la recaudación de multas de la Comisión de Tránsito del Ecuador Dirección Provincial de los Ríos oficina Babahoyo en el periodo 2019”, llego a la siguiente conclusión: (a) Aunque la institución se somete a auditorías internas continuas, existen procesos que carecen de verificaciones o controles exhaustivos debido a que se consideran cubiertos con

documentación formal, lo cual suele reflejar el cumplimiento en grandes organizaciones. (b) La Unidad Administrativa realiza su trabajo en la recepción de solicitudes de reposición, pero es demasiado flexible al aceptar las causas, ya que no exige los soportes que demuestren lo que ocurrió con los bienes de la entidad. (c) La Unidad de Citaciones y Partes no elabora informes aparte sobre las citaciones inconsistentes, lo que impide a Planeación conocer cuánto dinero no se recaudará debido a estas situaciones. Estas citaciones no se reponen, ya que existen físicamente, lo que dificulta estimar el margen de error en la recaudación prevista. (d) La Unidad de Recaudación tiene acceso limitado al sistema Axis, utilizado para registrar los pagos de multas. Solo pueden generar informes relacionados con el cobro, inventarios y consulta de multas. (e) Las oficinas de Babahoyo presentan deficiencias en el control financiero, ya que se aseguran de que las actividades y funciones administrativas se realicen, pero no tienen atribuciones para evaluar cifras monetarias. Es necesario un control continuo de los procesos administrativos y financieros mediante la integración de actividades para lograr un desarrollo óptimo de la institución, de acuerdo con las planificaciones y estimaciones propuestas, lo que facilitaría una mejor toma de decisiones con resultados positivos en el funcionamiento organizacional. Una auditoría especial sería ideal para este propósito.

Soto (2021): “La responsabilidad ejercida por la prescripción de la acción del cobro en sede administrativa por multas y sanciones de tránsito y transporte”, llego a la siguiente conclusión: (a) Es evidente que, según los informes de la Contraloría General de la República, las contralorías departamentales, las secretarías de tránsito o movilidad y el Simit, las cifras de imposición de comparendos a nivel

nacional son alarmantes. Además, la capacidad humana para atender cada proceso es insuficiente, lo que facilita la prescripción de la acción de cobro. (b) El nivel socioeconómico y educativo de los infractores es preocupante para la Contraloría, debido a la falta de sensibilización y educación vial. Esta situación contribuye al aumento de la cartera de las autoridades territoriales en materia de tránsito y al cumplimiento de los presupuestos de prescripción con el tiempo, dado que los infractores no pueden pagar sus multas de tránsito. (c) Aunque las cifras de prescripción presentadas por la Contraloría son alarmantes, también se puede observar que la recaudación de cartera es significativa. Afirmar que los funcionarios evitan conceder la prescripción para evitar un proceso fiscal es relativo, como lo demuestran los procesos de responsabilidad fiscal llevados a cabo por el ente responsable. Las entidades han sido respetuosas de los presupuestos constitucionales frente al administrado. Sin embargo, no todas las secretarías de Tránsito de Colombia aplican la prescripción conforme a lo determinado por la ley, y todavía hay resistencia al cambio, a pesar de los postulados jurisprudenciales de la Corte Constitucional, el Consejo de Estado y el Ministerio de Transporte. (d) Es crucial que la prescripción de la acción de cobro en los procesos administrativos coactivos se aplique de manera inmediata cuando se prueben todos los presupuestos necesarios, incluyendo que se haya seguido todo el procedimiento descrito en la ley y que la imposibilidad de recaudo haya excedido el término de ejecución.

Briones (2020): “Gestión de la recaudación en el departamento de matriculación vehicular de la empresa pública Transvial E.P. de la ciudad de Babahoyo del año 2017 al 2018”, llego a la siguiente conclusión: (a) El análisis

realizado reveló que la empresa no cumple con lo establecido en la ordenanza municipal, especialmente en lo referente a los registros de transacciones diarias y el cuadre de ingresos. Además, no se revisan adecuadamente los diferentes procesos de matriculación vehicular para detectar y corregir errores oportunamente. (b) El sistema contable utilizado por la empresa presenta fallas ocasionales que provocan largas filas de usuarios y retrasos en el proceso, lo que resulta en multas por no completar el proceso a tiempo. (c) En ciertos aspectos, la administración no gestionó correctamente los requisitos necesarios para operar, lo que llevó a que los usuarios buscaran otros lugares donde los requisitos y costos fueran más accesibles, considerando la situación económica actual.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Tejada (2024): “Valor compartido para una eficaz y eficiente gestión de multas de tránsito en la ciudad de Chiclayo”, llego a la siguiente conclusión: (a) Entre 2015 y 2019, la gestión de multas de tránsito en el distrito de Chiclayo, región Lambayeque, se realizó sin un adecuado intercambio de información y documentación entre la Municipalidad Provincial de Chiclayo, la Policía Nacional del Perú y el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo (SATCH), las entidades involucradas en el proceso. (b) Se identificaron deficiencias en la coordinación y articulación entre estos actores, lo que impidió realizar un diagnóstico adecuado para identificar actividades necesarias y establecer objetivos y metas compartidas. Además, se observó una programación y ejecución deficientes de operativos y control en campo, así como un seguimiento y control insuficientes del flujo de sanción de las papeletas de tránsito, lo que dificulta su cobranza efectiva. (c) El número de papeletas de infracción de tránsito impuestas por la Policía Nacional del

Perú disminuyó un 66%, de 82,899 en 2015 a 27,778 en 2019. La tasa de morosidad en la recaudación de estas multas, responsabilidad del SATCH, aumentó de 86.6% a 91%, recuperándose solo 1 sol de cada 10 soles de multas. El tiempo promedio de registro de una papeleta de infracción fue de 525 días (17 meses y 15 días). (d) Las entrevistas realizadas señalaron que la implementación de políticas públicas enfrenta diversas dificultades, como la adaptación a entidades heterogéneas, la necesidad de mayor presión y liderazgo, debilidades en la coordinación, fragmentación organizacional y falta de un sistema de incentivos. La gestión de multas de tránsito, que involucra a entidades con distintos manejos institucionales, requiere un esfuerzo mayor para obtener resultados articulados. (e) El reto de innovación consistió en buscar un mecanismo de articulación que permitiera un adecuado intercambio de información en todo el proceso de gestión de multas, un monitoreo conjunto de operaciones y trabajo de campo, y un planteamiento eficaz de metas compartidas para mejorar la evaluación de resultados y lograr una mayor eficacia y eficiencia en la gestión de multas en Chiclayo. (f) Se identificaron algunas experiencias exitosas, como la tercerización del servicio mediante asociaciones público-privadas, el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para la fiscalización, gestión, control y seguimiento, y la suscripción de convenios de apoyo interinstitucional, que han mejorado la gestión de multas en otras municipalidades. (g) El uso de TIC y su gobernanza es una herramienta ágil y simple para un adecuado flujo de transmisión de la información de las papeletas para su gestión y cobranza. Se propone un flujo y procedimiento correspondiente a través de una aplicación móvil, donde la información estaría en la "nube" y accesible en tiempo real por todos los actores responsables, reduciendo tiempos e

inconsistencias y mejorando la operatividad. (h) Se realizaron pruebas para estimar el tiempo y las dificultades de uso, demostrando que el tiempo promedio de registro de información es de 5 minutos mediante el uso de una tablet con conexión segura a internet, comparado con los actuales 525 días, lo que representa una mejora significativa. (i) El prototipo genera un cambio disruptivo en el proceso de gestión de multas sin afectar las actividades actuales, facilitándolas en cambio. Además, permite un adecuado seguimiento de las multas, reduciendo pérdidas de información debido al extravío de documentos físicos. El tiempo estimado para el desarrollo e implementación del aplicativo es de 6 semanas, con un costo aproximado de S/ 55 mil y una TIR del 2453%.

Gil (2023): “Gestión de infracciones de tránsito para mejorar la recaudación de multas, en una provincia de La Libertad, al 2022”, llego a la siguiente conclusión: (a) Existe una relación significativa entre la gestión de infracciones de tránsito y la recaudación de multas en la provincia, con una significancia menor al 5% ($p < 0.05$) y un valor de Chi cuadrado mediante el índice de Nagelkerke (0.193), indicando una correlación positiva media. Estos resultados confirman y apoyan la hipótesis propuesta. (b) El nivel del proceso de gestión de infracciones de tránsito para la recaudación de multas es bajo en un 54%, según lo expresaron 54 de los 100 infractores encuestados. Esto indica que el proceso de gestión de infracciones de tránsito es deficiente y funciona de manera irregular. (c) El nivel de los recursos humanos dedicados a la gestión de infracciones de tránsito para la recaudación de multas es bajo en un 60%, según lo manifestaron 60 de los 100 infractores encuestados. Esto significa que los recursos humanos en la gestión de infracciones de tránsito son insuficientes y deficientes. (d) El nivel de la estrategia organizacional

en la gestión de infracciones de tránsito para la recaudación de multas es bajo en un 74%, según lo expresaron 74 de los 100 infractores encuestados. Esto sugiere que las estrategias organizacionales de la entidad local son inadecuadas y no están bien resueltas.

Chávez (2022): “Diseño de un sistema de control de papeletas de tránsito y la gestión de la recaudación en el Centro de Gestión Tributaria - Chiclayo 2018”, llego a la siguiente conclusión: (a) La implementación de un sistema de procedimientos de control interno en el proceso de registro de papeletas de infracción de tránsito aumentó la detección de deficiencias, permitiendo su corrección y mejorando la gestión de cobranza del centro. Esto facilitó la adecuada identificación de los infractores y la aplicación efectiva de medidas coercitivas de cobro, incrementando los ingresos no tributarios. Según el estadístico T de Student, con un nivel de significancia menor a 0.05 y un p-valor de 0.000, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%. La implementación de los procedimientos de control interno para el registro de papeletas de infracción de tránsito incrementó el número de papeletas subsanadas [$t(35) = 11.196$, $p < 0.05$] entre las mediciones antes ($X = 5.3056$) y después ($X = 19.222$) de su implementación. (b) El análisis de la situación actual de los procedimientos de control interno en el registro de papeletas de infracción de tránsito reveló varias deficiencias en la identificación de errores y su corrección. Se identificaron problemas en la determinación del monto de sanción pecuniaria y en las actividades de recepción, clasificación, registro y subsanación de errores. La indebida segregación de funciones, con una única persona responsable de la verificación de los registros diarios, resultó en un control ineficiente de las papeletas

registradas en el Sistema de Tributación Municipal (STM). (c) El proceso de recaudación tributaria comienza con el registro de las PITs en el STM. Durante los primeros cinco días hábiles, se cobra el 17% del valor de la papeleta de infracción, aumentando al 33% a partir del sexto día hasta la emisión de la resolución de sanción, momento en el cual se debe pagar el 100% del monto. Sin embargo, debido a deficiencias en el registro, se emitieron resoluciones de sanción incorrectas, como en casos de homonimia o errores en los datos de los infractores, lo que aumentó la morosidad y resultó en cobros incorrectos. La implementación de los procedimientos propuestos en la directiva mejoró la recaudación al corregir estas deficiencias.

Perez (2022): “Gestión administrativa y recaudación de impuestos en la Municipalidad del distrito Anco-Huallo, 2021”, llego a la siguiente conclusión: (a) Se determinó que existe una relación estadísticamente significativa (Rho de Spearman de 0.768) entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos en la entidad. (b) Se encontró una relación estadísticamente significativa (Rho de Spearman de 0.747) entre la planificación y la recaudación de impuestos en la entidad. (c) Existe una relación estadísticamente significativa (Rho de Spearman de 0.812) entre la organización y la recaudación de impuestos en la entidad. (d) Se determinó que existe una relación estadísticamente significativa (Rho de Spearman de 0.770) entre la dirección y la recaudación de impuestos en la entidad. (e) Existe una relación estadísticamente significativa (Rho de Spearman de 0.812) entre el control y la recaudación de impuestos en la entidad.

Zapana (2021): “Gestión de infracciones de tránsito y la reincidencia en su comisión en Lima Metropolitana, 2021”, llego a la siguiente conclusión: (a) Hay una relación significativa, negativa y alta entre la gestión de infracciones de tránsito y la

reincidencia de estas en la provincia (p=0.000<0.05; rho=-0.835). Esto significa que una mejor gestión de las infracciones de tránsito reduce la probabilidad de que estas se repitan en el corto plazo. (b) Existe una relación significativa, negativa y moderada (p=0.000<0.05; rho=-0.614) entre la competencia normativa y la reincidencia en la comisión de infracciones en la provincia. Esto indica que una mayor autonomía y capacidad para aplicar los reglamentos de tránsito y generar una cultura de seguridad vial disminuye la probabilidad de conductas reincidentes en materia de infracciones de tránsito. (c) Hay una relación significativa, negativa y alta (p=0.000<0.05; rho=-0.819) entre la competencia de gestión y la reincidencia en la comisión de infracciones en la provincia. Esto significa que una mayor capacidad para dirigir la institución hacia procesos que permitan la colaboración integral y sostenida de los actores del sistema durante la gestión de sanciones reduce la probabilidad de conductas reincidentes en materia de infracciones de tránsito. (d) Existe una relación significativa, negativa y alta (p=0.000<0.05; rho=-0.749) entre la competencia de fiscalización y la reincidencia en la comisión de infracciones en la provincia. Esto implica que mejores procesos de supervisión, detección y control de infracciones de tránsito y la imposición de sanciones disminuyen la probabilidad de conductas reincidentes en materia de infracciones de tránsito.

Rojas y Llanca (2019): “Gestión de infracciones de tránsito para mejorar la recaudación de multas del Servicio de Administración Tributaria - Huancayo 2018”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) Se determinó que la chi cuadrada calculada (31.505187) es mayor que la chi cuadrada establecida (12.59), lo que evidencia el éxito de su implementación. (b) El desarrollo de una estrategia para la recaudación

de infracciones de tránsito mejora la recaudación de multas. Una estrategia bien diseñada para la recaudación de infracciones de tránsito actuará como un estímulo para aumentar la recaudación de multas en los tres niveles de gravedad: leves, graves y muy graves. (c) La aplicación de un procedimiento formal de cobranza, según un manual, mejora la recaudación de multas de tránsito. Su implementación generará una disminución significativa de sujetos omisos al pago de multas por infracciones de tránsito. (d) Se comprobó que el personal capacitado para la recaudación de infracciones de tránsito mejora la recaudación de multas. La capacitación del personal resultará en una mejora sustancial en la recaudación de multas por infracciones de tránsito. (e) Un nivel óptimo de comunicación con los infractores mejorará la recaudación de multas de tránsito. La aplicación de una comunicación eficaz con los infractores traerá consigo un crecimiento significativo en la recaudación por concepto de multas de tránsito.

2.1.3. Antecedentes locales

Villanueva (2023): “La gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022”, llego a la siguiente conclusión: (a) El 65.0 % de los servidores públicos encuestados indicaron que a veces los objetivos están establecidos, y el 10 % manifestaron que nunca lo están. Esto subraya la importancia de cumplir con los objetivos para mejorar la gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria. (b) El 65.0 % de los servidores públicos afirmaron que a veces se cuenta con un plan de estrategias tributarias. El 70.0 % de los servidores señalaron que a veces las políticas son compartidas con el equipo de trabajo, y en el 60.0 % de los servidores indicaron que a veces la programación tributaria está establecida en el documento administrativo.

Esto sugiere que los servidores públicos deben mejorar la planificación en la Gerencia de Administración Tributaria. (c) Se analizó la organización en la Gerencia de Administración Tributaria. El 60.0 % de los servidores públicos afirmaron que nunca el organigrama está actualizado. El 55.0 % de los servidores dijeron que a veces las tareas están definidas de acuerdo con su especialidad. El 60.0 % de los servidores indicaron que a veces los manuales administrativos están estructurados, y el 80.0 % afirmaron que a veces existen coordinaciones entre jefes y colaboradores. Esto evidencia deficiencias en la organización de la Gerencia de Administración Tributaria. (d) Se describió la dirección en la Gerencia de Administración Tributaria. El 65.0 % de los servidores públicos afirmaron que a veces se practica el liderazgo. El 80.0 % de los servidores indicaron que a veces reciben motivaciones como capacitación y reconocimiento. El 60.0 % de los servidores dijeron que a veces hay comunicación entre jefes y colaboradores, y el 55.0 % afirmaron que a veces participan en la toma de decisiones. Esto revela una falta de compromiso y de aplicación de habilidades blandas en la Gerencia de Administración Tributaria. (e) Se analizó el control en la Gerencia de Administración Tributaria. El 50.0 % de los servidores públicos afirmaron que nunca se adoptan acciones correctivas. El 70.0 % de los servidores indicaron que a veces hay control en el sistema de información tributaria. El 60.0 % de los servidores señalaron que a veces se actualizan los reportes de los contribuyentes, y el 70.0 % afirmaron que a veces hay control y supervisión de los contribuyentes morosos. Esto evidencia que no se realiza adecuadamente el control de los informes y reportes de contribuyentes morosos en la Gerencia de Administración Tributaria.

Escobal (2022): “Efectividad del procedimiento administrativo sancionador para sancionar las infracciones de tránsito con código “M” en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado - Huánuco, 2019”, llego a la siguiente conclusión: (a) El procedimiento no es efectivo, ya que el nivel de emisión de resoluciones de inicio de procedimiento sancionador de multa es bajo. (b) Los especialistas encargados de aplicar las sanciones por infracciones de tránsito en la municipalidad tienen conocimiento sobre la normativa sancionadora. Además, cuentan con suficiente logística y recursos tecnológicos (computadoras, impresoras, internet, medios de comunicación y otros), y los operadores de la Subgerencia de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial están capacitados en temas de sanción administrativa. (c) La Subgerencia de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial tiene un área responsable de conducir la fase instructora del procedimiento administrativo sancionador; sin embargo, esta área no está bien implementada debido a la deficiencia de recursos humanos. (d) La Gerencia de Servicios Públicos también cuenta con un área responsable de la aplicación de sanciones, pero al igual que la Subgerencia, esta área no está bien implementada por la falta de recursos humanos.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Gestión administrativa

Es el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización para alcanzar objetivos específicos de manera eficiente y eficaz. Este proceso abarca una serie de actividades que aseguran el uso óptimo de recursos humanos, financieros y materiales (Calle y Pérez, 2024). Se refiere al conjunto de prácticas y políticas implementadas para dirigir y coordinar las actividades de una organización. Su objetivo es mejorar la productividad y la calidad

del trabajo mediante la administración adecuada de tareas y recursos (Villanueva, 2023). Consiste en la implementación de estrategias y procedimientos para la organización y supervisión de las operaciones diarias de una empresa u organización. Esto incluye la administración del personal, la gestión de proyectos, la contabilidad y la supervisión de la cadena de suministro (Perez, 2022). Es la disciplina que estudia y aplica técnicas para el manejo eficiente de los recursos dentro de una organización. Se enfoca en la planificación, la organización, la dirección y el control de las actividades para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos (Saavedra y Delgado, 2020). Implica el proceso sistemático de coordinar y optimizar los recursos de una empresa, incluyendo recursos humanos, financieros y tecnológicos, para cumplir con las metas organizacionales. Este proceso se apoya en principios y prácticas administrativas para maximizar la efectividad operativa (Casco et al., 2017).

2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa

Planificación

Es el proceso de establecer objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo, determinando las acciones, recursos y estrategias necesarias para alcanzarlos, mientras se minimizan los riesgos e incertidumbres (Barrera y Ysuiza, 2022). Este proceso consiste en la formulación de planes que guían la toma de decisiones dentro de una organización, proporcionando un marco de referencia para las actividades futuras y asegurando la alineación con la misión y visión institucional (Aliaga y Alcas, 2021). Además, es una función administrativa que implica anticipar el futuro, evaluar diversas opciones de acción y seleccionar las estrategias más

adecuadas para cumplir con los objetivos organizacionales, priorizando la eficiencia y efectividad (Lara, 2017).

Organización

Implica la disposición y coordinación de los recursos humanos, materiales y tecnológicos dentro de una estructura definida, con el objetivo de ejecutar los planes establecidos y alcanzar los objetivos de la organización (Barrera y Ysuiza, 2022). Este proceso incluye la división, asignación y coordinación de tareas y responsabilidades entre los miembros de la entidad, creando una estructura jerárquica que facilita la ejecución ordenada de las actividades (Aliaga y Alcas, 2021). Asimismo, supone diseñar un marco de trabajo en el que las funciones, responsabilidades y relaciones de autoridad estén claramente definidas, promoviendo la eficiencia operativa y el cumplimiento efectivo de los objetivos organizacionales (Lara, 2017).

Dirección

Es la función administrativa que consiste en liderar, motivar y supervisar al personal para alcanzar los objetivos organizacionales, mediante la comunicación efectiva y la toma de decisiones oportunas (Barrera y Ysuiza, 2022). Este proceso abarca la guía y orientación de los esfuerzos de los miembros de la organización, estableciendo un entorno favorable para la motivación, la colaboración y el logro de las metas (Aliaga y Alcas, 2021). Además, implica influir y coordinar las actividades de los subordinados a través de la comunicación, la motivación y la supervisión, alineando sus esfuerzos con los objetivos estratégicos de la empresa (Lara, 2017).

Control

Es la función administrativa encargada de medir y corregir las actividades de la organización para asegurar que se cumplan los planes y objetivos establecidos, mediante la evaluación constante del desempeño (Barrera y Ysuiza, 2022). Consiste en la supervisión y monitoreo de los procesos y resultados organizacionales, comparando lo planeado con lo ejecutado y aplicando medidas correctivas cuando sea necesario para asegurar el cumplimiento de los estándares (Aliaga y Alcas, 2021). Este proceso también implica verificar si las actividades se realizan de acuerdo con los planes, y si los resultados obtenidos cumplen con los estándares de calidad y eficiencia definidos, ajustando los procesos cuando sea necesario para optimizar el desempeño organizacional (Lara, 2017).

2.2.3. Importancia de la gestión administrativa

Para Briones (2017) es crucial para:

Eficiencia operativa: Una gestión administrativa eficiente garantiza que los recursos se utilizan de manera óptima, reduciendo desperdicios y mejorando la productividad. Esto es crucial en un entorno competitivo donde la eficiencia puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso.

Adaptabilidad: La capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno externo, como cambios en el mercado, regulaciones y tecnología, es vital para la supervivencia y el crecimiento de la organización. La gestión administrativa proporciona las herramientas y metodologías necesarias para responder eficazmente a estos cambios.

Toma de decisiones: Facilita la toma de decisiones informadas y estratégicas, basadas en datos y análisis. Las decisiones bien fundamentadas son esenciales para la dirección correcta de la empresa.

Motivación y moral del personal: Mejora la satisfacción y motivación de los empleados, lo que puede llevar a una mayor retención y productividad del personal. Un entorno de trabajo positivo, donde los empleados se sienten valorados y motivados, contribuye significativamente al éxito general de la organización.

2.2.4. Herramientas de la gestión administrativa

Según Limas y Sierra (2023) son:

Análisis FODA (SWOT): Herramienta que permite identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización, proporcionando una visión clara de la situación actual y facilitando la planificación estratégica.

Benchmarking: Proceso de comparar las prácticas y desempeño de la organización con las mejores en la industria para identificar áreas de mejora y adoptar las mejores prácticas.

Indicadores de desempeño (KPIs): Métricas utilizadas para evaluar el éxito en alcanzar los objetivos clave. Asimismo, proporcionan una medida cuantitativa del rendimiento y ayudan a identificar áreas que requieren atención o mejora.

Mapeo de procesos: Técnica para analizar y mejorar los procesos organizacionales. El mapeo de procesos ayuda a identificar ineficiencias y a diseñar procesos más eficaces y eficientes.

2.2.5. Retos en la gestión administrativa

Tamayo et al. (2021) señala los siguientes:

Cambio tecnológico: Adaptarse a nuevas tecnologías y sistemas puede ser un desafío, pero es crucial para mantenerse competitivo en un entorno empresarial en constante evolución. Las organizaciones deben invertir en capacitación y desarrollo tecnológico para asegurar una transición suave y eficiente.

Globalización: Manejar operaciones en múltiples ubicaciones geográficas con diferentes culturas, idiomas y regulaciones es un reto significativo para la gestión administrativa. La globalización requiere una comprensión profunda de los mercados locales y la capacidad de integrar operaciones globales de manera eficiente.

Gestión del talento: Atraer, retener y desarrollar talento en un mercado laboral competitivo es fundamental para el éxito de la organización. La gestión efectiva del talento implica la creación de un entorno de trabajo atractivo y la implementación de estrategias de desarrollo profesional.

2.2.6. Estrategias para una gestión administrativa eficiente

De acuerdo con Herrera (2021) pueden ser:

Desarrollo de liderazgo: Fomentar un liderazgo efectivo en todos los niveles de la organización. Los líderes deben estar capacitados para tomar decisiones informadas, motivar a su equipo y gestionar el cambio.

Comunicación efectiva: Establecer canales de comunicación claros y efectivos dentro de la organización. Una buena comunicación asegura que todos los empleados estén alineados con los objetivos y estrategias de la empresa.

Automatización de procesos: Implementar tecnologías que automaticen procesos repetitivos y manuales, liberando tiempo para tareas más estratégicas y mejorando la precisión y eficiencia.

Cultura de innovación: Fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la innovación. Esto puede incluir la creación de espacios para la generación de ideas, la inversión en investigación y desarrollo, y la aceptación del riesgo calculado.

Capacitación y desarrollo: Invertir en la capacitación y el desarrollo continuo de los empleados para asegurar que estén equipados con las habilidades y conocimientos necesarios para enfrentar los desafíos actuales y futuros.

2.2.7. La ética en la gestión administrativa

Según Gamarra et al. (2023), las decisiones y acciones de los administradores deben estar alineadas con los valores y principios éticos de la organización. La integridad, la transparencia y la responsabilidad son fundamentales para ganar y mantener la confianza de los empleados, clientes y otros interesados.

Integridad: Los administradores deben actuar con honestidad y coherencia, manteniendo los más altos estándares de conducta ética.

Transparencia: Las decisiones y procesos deben ser claros y abiertos, permitiendo la rendición de cuentas y la confianza en la gestión.

Responsabilidad: Los administradores deben ser responsables de sus decisiones y acciones, reconociendo y corrigiendo errores cuando sea necesario.

2.2.8. Recaudación de multas por infracciones de tránsito

Es el proceso mediante el cual las autoridades competentes recogen los pagos de las sanciones impuestas a los conductores que han violado las normas de tránsito. Este proceso incluye la emisión de multas, la notificación a los infractores y la gestión del cobro efectivo de las mismas (Gil, 2023). Consiste en la administración y obtención de fondos provenientes de las penalidades económicas aplicadas a conductores que cometen infracciones de tránsito. Este sistema asegura que los infractores paguen por sus faltas y contribuye al financiamiento de programas de seguridad vial y mantenimiento de infraestructuras (Pinedo, 2022). Se refiere al mecanismo establecido por las autoridades de tránsito para cobrar las multas impuestas a los conductores que infringen las leyes de tránsito. Este proceso incluye la identificación de infracciones, la generación de sanciones y la recaudación de los pagos correspondientes (Rojas y Llanca, 2019). Es el conjunto de procedimientos legales y administrativos utilizados para asegurar que los conductores que han cometido infracciones de tránsito paguen las multas impuestas. Este proceso puede involucrar la emisión de avisos de pago, la gestión de pagos en línea o en persona, y la imposición de sanciones adicionales en caso de impago (Gamboa y Lívano, 2018). Consiste en la ejecución de acciones por parte de las autoridades de tránsito para colectar los montos establecidos como penalización a conductores que han quebrantado las regulaciones de tráfico. Este proceso no solo busca disuadir futuras infracciones, sino también garantizar que los fondos recaudados se utilicen en el mejoramiento de la seguridad y las condiciones viales (Milla et al., 2017).

2.2.9. Dimensiones de la recaudación de multas por infracciones de tránsito

Efectividad en la recaudación

Se refiere a la capacidad del sistema para lograr altos niveles de cobro de las multas impuestas, reduciendo las tasas de evasión y asegurando que los infractores cumplan con sus obligaciones financieras dentro de los plazos establecidos (Ganoza, 2023). Este concepto también abarca la eficiencia del proceso de cobro, desde la emisión de la multa hasta su pago completo, evaluando la reducción de costos administrativos y la optimización de los tiempos de gestión (Giraldo y Leal, 2021). Además, se mide como la proporción de multas cobradas respecto al total emitido, analizando el desempeño del sistema en términos de porcentaje de cumplimiento y los factores que afectan la capacidad de las autoridades para recolectar los montos adeudados (Miranda, 2017).

Procedimientos de cobro

Comprenden los pasos y métodos establecidos por las autoridades para gestionar el cobro de multas de tránsito, que incluyen la notificación al infractor, la disponibilidad de opciones de pago y las acciones de seguimiento en caso de impago, tales como la utilización de agencias de cobro o la imposición de sanciones adicionales (Ganoza, 2023). Asimismo, engloban las políticas y protocolos diseñados para garantizar que el proceso sea justo, transparente y eficiente, desde la emisión inicial de la multa hasta la aplicación de medidas coercitivas para asegurar el pago (Giraldo y Leal, 2021). Estas acciones abarcan todas las gestiones operativas y legales que emplea una entidad de tránsito para optimizar la

comunicación con los infractores y facilitar múltiples métodos de pago, con el fin de incrementar la tasa de cumplimiento (Miranda, 2017).

Estrategias de cumplimiento

Incluyen medidas y enfoques adoptados para fomentar el pago voluntario de multas por infracciones de tránsito, tales como descuentos por pronto pago, campañas de concientización y programas de amnistía que promueven la regularización de pagos pendientes (Ganoza, 2023). También abarcan el uso de tecnología para mejorar el seguimiento y notificación de multas, la integración de sistemas de pago en línea, y la colaboración con otras entidades para aplicar sanciones adicionales a los infractores que no cumplan, como restricciones en la renovación de licencias o matrículas (Giraldo y Leal, 2021). Estas estrategias comprenden políticas de disuasión e incentivos destinados a aumentar la tasa de cumplimiento, incluyendo la introducción de penalidades adicionales por impago prolongado o la publicación de listas de infractores, generando un efecto de presión social y financiera (Miranda, 2017).

Satisfacción y percepción pública

Se refiere a cómo los ciudadanos perciben la justicia, eficiencia y transparencia del proceso de sanción y cobro de multas, lo cual influye en su disposición a cumplir con sus obligaciones de pago (Ganoza, 2023). Esta dimensión también evalúa la confianza de la población en la administración equitativa del sistema de recaudación y en que los fondos recolectados se destinen a mejorar la seguridad vial y otros servicios relacionados, lo cual puede impactar en la aceptación y legitimidad de las multas (Giraldo y Leal, 2021). Además, incluye la evaluación de la experiencia del usuario durante el proceso de pago de multas,

considerando la accesibilidad de los puntos de pago, la claridad de la información proporcionada, y la percepción de que las multas corresponden adecuadamente a las infracciones cometidas, evitando arbitrariedades o excesos (Miranda, 2017).

2.2.10. Importancia de la recaudación de multas

Para Rojas y Llanca (2019) es crucial para:

Seguridad vial: La imposición de multas disuade a los conductores de cometer infracciones, lo que contribuye a mejorar la seguridad vial y reducir accidentes. Un sistema efectivo de recaudación de multas asegura que los infractores enfrenten las consecuencias de sus acciones, promoviendo un comportamiento más responsable en las vías públicas.

Educación y conciencia: Las multas actúan como un mecanismo educativo, fomentando el respeto y cumplimiento de las normas de tránsito entre los conductores. A través de la imposición de sanciones, se sensibiliza a los conductores sobre la importancia de cumplir con las regulaciones para garantizar la seguridad de todos los usuarios de la vía.

Ingresos para el gobierno: Las multas representan una fuente importante de ingresos para las autoridades locales, que pueden ser reinvertidos en mejorar la infraestructura vial y en campañas de educación y concienciación vial. Estos fondos adicionales permiten a los gobiernos locales financiar proyectos que beneficien a la comunidad en general, mejorando la calidad de las carreteras y desarrollando programas educativos para promover una conducción segura.

2.2.11. Proceso de recaudación de multas

Milla et al. (2017) refiere que conlleva lo siguiente:

Detección de infracciones: La identificación de infracciones puede realizarse mediante diversos métodos, como cámaras de vigilancia, radares de velocidad, y controles policiales. La tecnología juega un papel crucial en la modernización y eficiencia de este proceso, permitiendo una detección más rápida y precisa de las infracciones.

Emisión de multas: Una vez detectada la infracción, se emite una multa que detalla la naturaleza de la infracción, la sanción económica correspondiente y el plazo para su pago. La emisión de multas debe ser clara y precisa para evitar confusiones y asegurar que los infractores comprendan las razones de la sanción.

Notificación al infractor: Las multas deben ser notificadas formalmente a los infractores. Esto puede hacerse mediante correo postal, correo electrónico, o notificaciones electrónicas a través de aplicaciones móviles o sitios web oficiales. La notificación efectiva asegura que el infractor esté al tanto de la multa y de los pasos necesarios para resolverla.

Recaudación del pago: Los infractores tienen un período específico para pagar la multa. Los pagos pueden realizarse en oficinas de tránsito, bancos autorizados, o en línea a través de plataformas digitales. Ofrecer múltiples opciones de pago facilita el proceso para los infractores y puede aumentar la tasa de recaudación.

Seguimiento y cobro: En caso de no pago, las autoridades pueden implementar mecanismos de seguimiento y cobro, como recargos por mora, la inmovilización del vehículo, o la inclusión en registros de deudores. Estas medidas

adicionales aseguran que los infractores cumplan con sus obligaciones y contribuyen a mantener la integridad del sistema de multas.

2.2.12. Herramientas y tecnologías en la recaudación de multas

Según Román (2022) son:

Sistemas de gestión de multas: Software especializado que ayuda a las autoridades a gestionar el proceso completo de emisión, notificación y recaudación de multas. Estos sistemas permiten una administración más eficiente y reducen la posibilidad de errores humanos.

Cámaras de vigilancia y radares de velocidad: Equipos que detectan automáticamente infracciones de tránsito, como exceso de velocidad o cruce de semáforos en rojo. Estas tecnologías aumentan la capacidad de las autoridades para monitorear y sancionar infracciones en tiempo real.

Plataformas de pago en línea: Sitios web y aplicaciones móviles que permiten a los infractores pagar sus multas de manera rápida y segura desde cualquier lugar. Las plataformas digitales simplifican el proceso de pago y pueden mejorar la tasa de cumplimiento.

Bases de datos integradas: Sistemas que permiten a las autoridades acceder y compartir información sobre infractores y multas pendientes, mejorando la eficiencia en la recaudación. La integración de bases de datos facilita el seguimiento y la coordinación entre diferentes departamentos y agencias.

2.2.13. Desafíos en la recaudación de multas

Pantoja (2022) señala los siguientes:

Evasión de pago: Muchos infractores intentan evadir el pago de multas, lo que requiere la implementación de estrategias efectivas de seguimiento y cobro. La

evasión de pago puede ser un problema significativo, y es necesario establecer mecanismos para asegurar el cumplimiento.

Tecnología obsoleta: La falta de actualización en tecnología puede dificultar la detección de infracciones y la eficiencia en el proceso de recaudación. Es fundamental que las autoridades inviertan en tecnologías modernas para mejorar la efectividad del sistema.

Corrupción: La corrupción en algunos niveles de la administración puede afectar negativamente la imposición y recaudación justa de multas. La transparencia y la rendición de cuentas son esenciales para mantener la confianza pública en el sistema.

Educación y conciencia: La falta de educación vial entre los conductores puede resultar en un alto número de infracciones y, por ende, en la necesidad constante de imponer multas. Las campañas educativas pueden ayudar a reducir las infracciones y mejorar la seguridad vial.

2.2.14. Estrategias para mejorar la recaudación de multas

De acuerdo con Gil (2023) pueden ser:

Modernización de tecnologías: Invertir en la última tecnología de detección y gestión de multas para mejorar la eficiencia y precisión del proceso. La actualización tecnológica puede incluir sistemas automatizados y plataformas digitales para la emisión y pago de multas.

Campañas de concienciación: Implementar campañas educativas que fomenten el cumplimiento de las normas de tránsito y expliquen las consecuencias de las infracciones. La educación vial es crucial para reducir el número de infracciones y promover una cultura de seguridad.

Incentivos para el pago puntual: Ofrecer descuentos o beneficios a los infractores que paguen sus multas dentro del plazo establecido. Los incentivos pueden motivar a los infractores a resolver sus multas de manera rápida y eficiente.

Colaboración interinstitucional: Establecer acuerdos de colaboración con otras entidades gubernamentales y financieras para facilitar el seguimiento y cobro de multas pendientes. La colaboración puede mejorar la eficiencia del sistema y asegurar un cumplimiento más efectivo.

2.3. Definición de términos básicos

- **Auditoría administrativa:** Examen y evaluación de los procesos administrativos, incluyendo la recaudación de multas, para asegurar su efectividad, eficiencia y conformidad con las normas establecidas (Solís, 2021).
- **Cobranza coactiva:** Es un mecanismo utilizado por las autoridades para asegurar el cobro de deudas, incluidas las multas de tránsito, cuando los infractores no cumplen con sus obligaciones de pago de manera voluntaria. Este proceso puede incluir acciones legales y administrativas para garantizar el cumplimiento (Tejada, 2024).
- **Control vehicular:** Actividades y medidas implementadas por autoridades para regular el flujo de tráfico y garantizar el cumplimiento de las normas de tránsito, incluyendo la detección de infracciones (SAT, 2024).
- **Disuasión:** Estrategia de prevención que busca reducir la incidencia de conductas indeseables, como las infracciones de tránsito, mediante la imposición de sanciones que actúan como un desincentivo (SAT, 2024).

- **Educación vial:** Conjunto de programas y actividades destinados a instruir a la población sobre las normas de tránsito y comportamientos seguros en la vía pública, con el objetivo de reducir infracciones y accidentes (SAT, 2024).
- **Eficiencia administrativa:** Es la capacidad de una entidad para gestionar sus recursos y procesos de manera óptima, minimizando costos y tiempos, y maximizando los resultados. En el contexto de la recaudación de multas, implica la implementación de sistemas y procedimientos que aseguren un cobro rápido y efectivo de las multas impuestas (Cardenas, 2021).
- **Evasión de pago:** Acto de evitar o eludir el cumplimiento del pago de una multa por parte de un infractor, lo que puede llevar a medidas de cobranza coactiva (SAT, 2024).
- **Fiscalización:** Proceso de supervisión y control llevado a cabo por las autoridades para asegurar el cumplimiento de las normas de tránsito y la correcta aplicación de sanciones (Ministerio de Justicia, 2008).
- **Gestión financiera:** Administración de los recursos financieros de una entidad, incluyendo la planificación, control y supervisión de ingresos y gastos relacionados con la recaudación de multas (Cardenas, 2021).
- **Índice de recaudación:** Medida cuantitativa del porcentaje de multas emitidas que han sido efectivamente recaudadas por la autoridad correspondiente (SAT, 2024).
- **Infracciones de tránsito:** Son violaciones a las leyes y regulaciones de tráfico establecidas por las autoridades competentes. Estas pueden

incluir conductas como exceso de velocidad, conducir bajo la influencia del alcohol, no respetar señales de tráfico, estacionamiento indebido, entre otras (Gil, 2023).

- **Infractor:** Persona que ha cometido una infracción de tránsito y está sujeta a una sanción administrativa, como una multa (Gil, 2023).
- **Legislación de tránsito:** Conjunto de leyes y regulaciones que rigen el comportamiento de los usuarios de las vías públicas, estableciendo normas para el tránsito vehicular y peatonal y sanciones para su incumplimiento (Ministerio de Justicia, 2008).
- **Medidas correctivas:** Acciones tomadas por las autoridades para corregir comportamientos infractores, que pueden incluir multas, educación vial obligatoria o restricciones de conducir (Ministerio de Justicia, 2008).
- **Multas:** Son sanciones económicas impuestas a los individuos que infringen las leyes de tránsito. Estas sanciones buscan disuadir conductas peligrosas y asegurar el cumplimiento de las normas establecidas para garantizar la seguridad vial (SAT, 2024).
- **Normas municipales:** Regulaciones específicas establecidas por una municipalidad para el ordenamiento del tránsito y la imposición de sanciones en su jurisdicción (Ministerio de Justicia, 2008).
- **Notificación de multas:** Es el procedimiento mediante el cual se informa formalmente a los infractores sobre la imposición de una multa por violar las normas de tránsito. Esta notificación puede realizarse de

manera física, electrónica o por otros medios de comunicación oficiales (Ministerio de Justicia, 2008).

- **Plataforma de pago:** Sistema digital que permite a los infractores pagar sus multas de manera electrónica, facilitando el proceso de recaudación para ambas partes (SAT, 2024).
- **Políticas públicas:** Conjunto de decisiones y acciones del gobierno destinadas a abordar problemas públicos y mejorar la gestión en áreas como la recaudación de multas por infracciones de tránsito (Ministerio de Justicia, 2008).
- **Procedimiento administrativo:** Conjunto de pasos y acciones reguladas por normas específicas que una entidad sigue para lograr objetivos determinados, como la emisión y recaudación de multas de tránsito (Escobal, 2022).
- **Proceso administrativo:** En la recaudación de multas incluye las etapas de identificación de infracciones, emisión de multas, notificación a los infractores, seguimiento del cumplimiento y la implementación de mecanismos para asegurar el pago de las multas (Escobal, 2022).
- **Recaudación de multas:** Es el proceso mediante el cual una entidad gubernamental o administrativa cobra las sanciones económicas impuestas a los infractores de las normas de tránsito (Solís, 2021).
- **Registro de infractores:** Base de datos que contiene información sobre individuos que han cometido infracciones de tránsito, utilizada para el seguimiento y control de multas impuestas (SAT, 2024).

- **Rendición de cuentas:** Proceso mediante el cual una entidad o individuo informa y justifica sus acciones y decisiones, asegurando la transparencia y responsabilidad en la gestión de recursos públicos (Gamarra et al., 2023).
- **Sanción administrativa:** Medida punitiva impuesta por una autoridad administrativa en respuesta a una infracción de normas legales o reglamentarias, como una multa por infracción de tránsito (Escobal, 2022).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio se enmarcó en el tipo de la investigación aplicada. Este tipo de investigación se enfocó en la aplicación práctica del conocimiento para resolver problemas específicos, en este caso, entender y optimizar el proceso de recaudación de multas por infracciones de tránsito. A diferencia de la investigación pura, que busca generar conocimiento nuevo y teórico, la investigación aplicada tiene un objetivo pragmático dirigido a mejorar políticas, prácticas y resultados operativos dentro de la administración municipal (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel descriptivo del estudio tiene como objetivo describir las características de las variables, tal como se presenta en la realidad, además el correlacional permite medir la relación entre la variable de gestión administrativa y la recaudación de multas por infracciones de tránsito. Sin embargo, no se pretende establecer una causalidad directa, sino explorar el grado y la dirección de la relación entre las variables. Esto permite detectar si los cambios en la gestión administrativa están correlacionados con un mayor o menor éxito en la recaudación de las multas (Hernández et al., 2014).

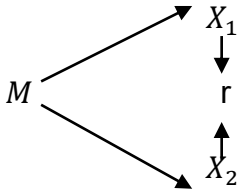
3.1.3. Enfoque de investigación

El enfoque cuantitativo de la investigación implicó la recolección y análisis de datos numéricos para determinar patrones y relaciones estadísticas entre variables.

En este estudio, se medió las variables, con el objetivo de cuantificar la eficacia de la gestión administrativa en la recaudación de multas (Hernández et al., 2014).

3.1.4. Diseño de investigación

El diseño no experimental de corte transversal significa que los datos son recolectados en un solo momento en el tiempo, en lugar de seguir a los sujetos a lo largo de un período prolongado. Este diseño es adecuado para estudios descriptivos o correlacionales como este, donde se busca entender un fenómeno en un momento específico, en este caso, el año 2024. Este diseño permite analizar las condiciones actuales sin manipular variables o condiciones experimentales (Hernández et al., 2014).



Dónde:

- M: Muestra.
- X_1: Gestión administrativa.
- X_2: Recaudación de multas por infracciones de tránsito.
- r: Relación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Se refiere al grupo de personas que tienen al menos un atributo compartido, como ser residentes de una nación específica, integrantes de una organización voluntaria, pertenecer a una misma etnia, ser estudiantes de una universidad particular, entre otras circunstancias similares (Hernández et al., 2014).

Se consideró a los 52 trabajadores administrativos que trabajan en la gestión de cobro de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo.

Tabla 2

Distribución general de los trabajadores administrativos para el estudio

Nº	Cargo/Función	Área de trabajo	Cantidad de trabajadores
1	Analistas administrativos	Unidad de Gestión de Multas	10
2	Técnicos administrativos	Oficina de Tránsito	8
3	Gestores de cobranza	Oficina de Ejecución Coactiva	10
4	Asistentes de control	Área de Fiscalización	6
5	Personal de atención al usuario	Plataforma de Servicios	6
6	Coordinadores de área	Subgerencia de Transporte	4
7	Personal de archivo y registro	Mesa de partes y archivo	4
8	Supervisores	Supervisión y control interno	4
Total general			**52**

3.2.2. Muestra

Se trata de un grupo reducido dentro de una población más grande que posee las características esenciales de esta población. Esta similitud es crucial para que el investigador pueda extrapolar los resultados obtenidos de la muestra a toda la población (Hernández et al., 2014).

La ecuación para determinar el tamaño de la muestra se fundamenta en tres componentes esenciales: el nivel de confianza (1.96), el margen de error (0.05) y la desviación estándar (P = 0.5 y Q = 0.5).

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{\epsilon^2 * (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 52}{0.05^2 * (52-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{49.9408}{1.0879}$$

$$n = 45.9057 \cong 46$$

Se ha determinado una muestra compuesta por 46 empleados administrativos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

La encuesta es una técnica que facilita el estudio y la comprensión de elementos subjetivos, al mismo tiempo que nos permite obtener información de un amplio número de individuos (Hernández et al., 2014).

Tabla 3

Ficha de la encuesta sobre la variable gestión administrativa

Autora	Cinthia Consuelo Claudio Montes
Administración	Individual
Aplicación	Presencial
Tiempo de aplicación	4 minutos

Tabla 4

Ficha de la encuesta sobre la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito

Autora	Cinthia Consuelo Claudio Montes
Administración	Individual
Aplicación	Presencial
Tiempo de aplicación	4 minutos

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

El objetivo del diseño del cuestionario es recolectar datos que posibiliten la cuantificación de los resultados obtenidos desde diversas perspectivas. Esta recolección de datos se realiza de acuerdo con la muestra específicamente seleccionada para este estudio (Hernández et al., 2014).

Tabla 5

Baremos de la variable gestión administrativa

Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control
12 – 27	3 – 6	3 – 6	3 – 6	3 – 6
28 – 43	7 – 10	7 – 10	7 – 10	7 – 10
44 – 60	11 – 15	11 – 15	11 – 15	11 – 15

La variable de gestión administrativa está estructurada con un total de 12 preguntas, distribuidas equitativamente entre sus cuatro dimensiones fundamentales: Planificación, organización, dirección y control. Cada una de estas dimensiones incluye tres preguntas específicas que permiten evaluar aspectos clave de la gestión administrativa, proporcionando un análisis detallado y equilibrado de cada área.

Tabla 6

Baremos de la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito

Recaudación de multas por infracciones de tránsito	Efectividad en la recaudación	Procedimientos de cobro	Estrategias de cumplimiento	Satisfacción y percepción pública
12 – 27	3 – 6	3 – 6	3 – 6	3 – 6
28 – 43	7 – 10	7 – 10	7 – 10	7 – 10
44 – 60	11 – 15	11 – 15	11 – 15	11 – 15

La variable “recaudación de multas por infracciones de tránsito” está compuesta por un total de 12 preguntas, distribuidas equitativamente entre sus cuatro dimensiones clave: Efectividad en la recaudación, procedimientos de cobro, estrategias de cumplimiento, y satisfacción y percepción pública. Cada una de estas dimensiones abarca tres preguntas detalladas, diseñadas para evaluar diferentes aspectos del proceso de recaudación de multas y su impacto en la comunidad.

3.3.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez de los instrumentos

El instrumento fue validado en términos de su aplicabilidad por tres profesionales con formación académica de posgrado. Su experiencia aseguró que la herramienta cumpla con los estándares necesarios para su utilización efectiva.

Tabla 7

Validez de los instrumentos

Nombres y apellidos	Grado académico	Dictamen
Nelson Manuel Vasquez Saucedo	Doctor	Aplicable los instrumentos
José Luis Castro Ullilen	Doctor	Aplicable los instrumentos
Olmedo Pizango Isuiza	Maestro	Aplicable los instrumentos

Confiabilidad de los instrumentos

La validación de la consistencia interna de los datos recolectados se realizó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. El coeficiente supera el valor umbral de 0.7, proporcionando la confianza necesaria para avanzar en la realización de análisis descriptivos e inferenciales de los resultados, garantizando así la fiabilidad de las interpretaciones y conclusiones de la investigación.

Tabla 8

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Preguntas	Alfa de Cronbach	Indicación
Gestión administrativa	12	0.754	Aceptable
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	12	0.863	Bueno

3.4. Procedimiento de recolección de datos

El inicio del estudio se caracterizó por una detallada recopilación de datos sobre el tema de investigación, explorando su contexto, fundamentos teóricos y aplicaciones actuales. Seguidamente, la etapa de investigación contempló la

aplicación de una encuesta compuesta por 24 ítems, logrando una participación de 46 individuos. Los datos obtenidos se organizaron en una base de datos sólida, preparada para un análisis descriptivo e inferencial exhaustivo. La omisión de consentimiento informado se justificó por el carácter completamente voluntario de la participación. Finalmente, se llevó a cabo el procesamiento y análisis de la información recogida, culminando en la formulación de conclusiones bien fundamentadas y coherentes.

3.5. Tratamiento de los datos

Para el análisis de los datos recogidos en esta investigación, se optó por el uso del software SPSS, debido a su reconocida capacidad en el manejo de estadísticas. Considerando que el propósito principal de la investigación fue examinar la interacción entre diversas variables y sus dimensiones, se puso especial énfasis en el análisis de variables ordinales. Inicialmente, se aplicaron técnicas de estadística descriptiva para obtener una comprensión detallada y básica del conjunto de datos. Posteriormente, se avanzó hacia análisis inferenciales, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para explorar las relaciones entre las variables. Este enfoque fue esencial para identificar y comprender profundamente las correlaciones y tendencias subyacentes entre las variables estudiadas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados en base a la estadística descriptiva

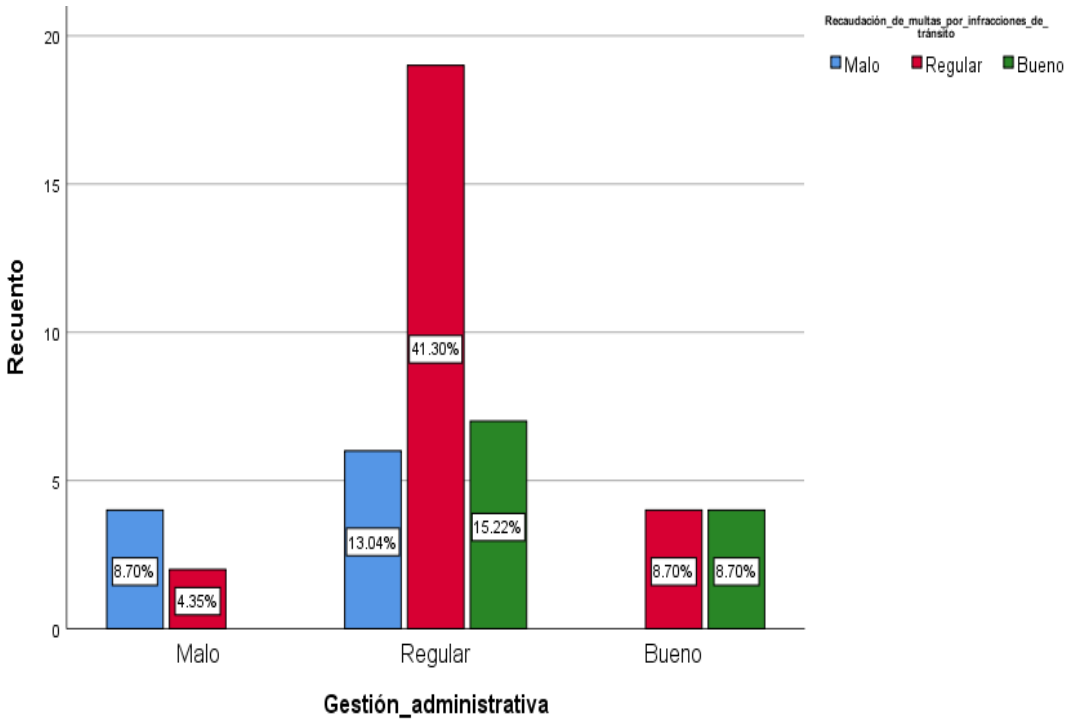
Tabla 9

Análisis descriptivo de las variables gestión administrativa y recaudación de multas por infracciones de tránsito

			Gestión administrativa			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	Malo	Recuento	4	6	0	10
		% dentro del total	8.7%	13.04%	0.0%	21.74%
	Regular	Recuento	2	19	4	25
		% dentro del total	4.35%	41.30%	8.7%	54.35%
	Bueno	Recuento	0	7	4	11
		% dentro del total	0.0%	15.22%	8.7%	23.91%
Total		Recuento	6	32	8	46
		% dentro del total	13.05%	69.56%	17.40%	100.0%

Figura 1

Análisis descriptivo de las variables gestión administrativa y recaudación de multas por infracciones de tránsito



Los 46 colaboradores que laboran en la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco, al ser consultados sobre la percepción que tienen respecto a la recaudación de multas por infracciones de tránsito, han manifestado una opinión mayoritariamente considerada como “regular”, alcanzando un 54.35%. Este resultado sugiere que, si bien existe un nivel de cumplimiento en la aplicación de las sanciones, aún podrían existir deficiencias en los procesos o mecanismos de cobro, así como en la comunicación y transparencia de dichas acciones. Además, el 23.91% de los encuestados califica esta recaudación como “buena”, lo que indica la presencia de criterios de eficiencia y eficacia en ciertas áreas del proceso, mientras que el 21.74% la considera “mala”, revelando la existencia de inconformidades y aspectos pendientes de mejorar. De manera similar, en cuanto a la gestión administrativa llevada a cabo por la subgerencia de fiscalización y ejecución coactiva, se observa una tendencia similar: el 69.56% la califica como “regular”, el 17.40% la considera “buena” y el 13.05% la estima “mala”. Estos datos evidencian una necesidad de ajustes y mejoras continuas en los procedimientos internos, con el fin de optimizar la eficiencia operativa y la satisfacción de los colaboradores.

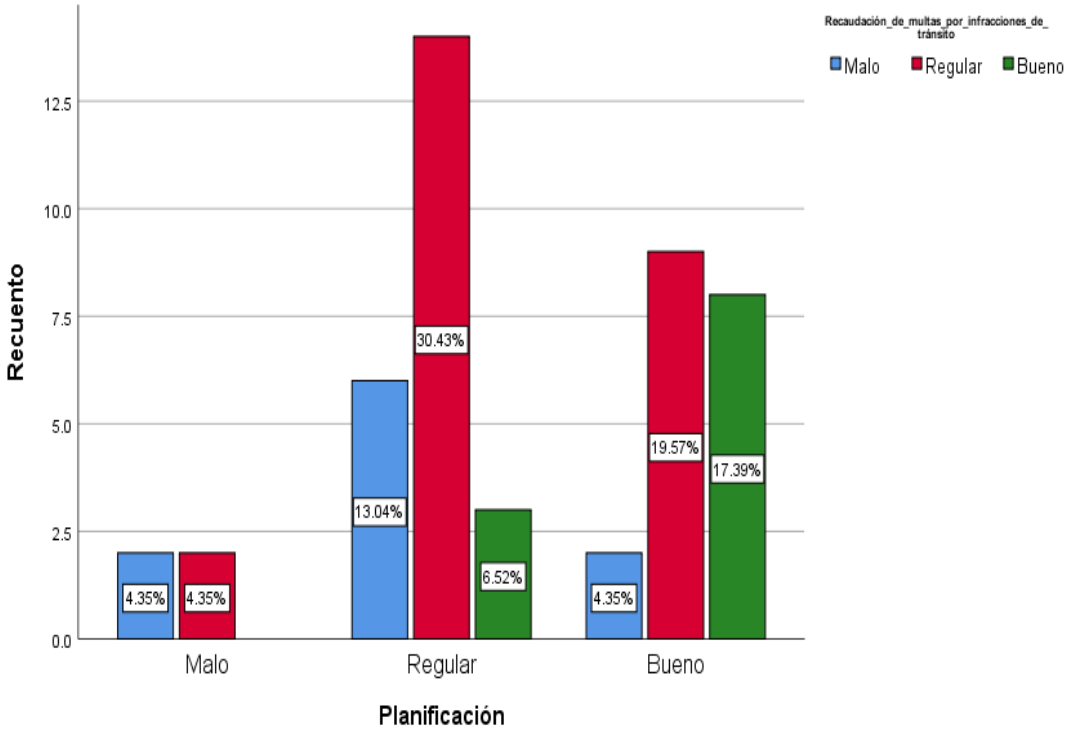
Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión planificación y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito

			Planificación			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	Malo	Recuento	2	6	2	10
		% dentro del total	4.35%	13.04%	4.35%	21.74%
	Regular	Recuento	2	14	9	25
		% dentro del total	4.35%	30.43%	19.57%	54.35%
	Bueno	Recuento	0	3	8	11
		% dentro del total	0.0%	6.52%	17.39%	23.91%
Total		Recuento	4	23	19	46
		% dentro del total	8.7%	49.99%	41.31%	100.0%

Figura 2

Análisis descriptivo de la dimensión planificación y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito



En relación con la planificación administrativa que realiza la subgerencia de fiscalización y ejecución coactiva, los mismos 46 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco expresan una opinión que se inclina mayoritariamente hacia la evaluación “regular” con un 49.99%. Este porcentaje, si bien no es mayoritario en extremo, sí muestra que aproximadamente la mitad de los encuestados considera que el proceso de establecer objetivos, asignar recursos y programar actividades aún tiene margen para ser perfeccionado. Por otro lado, un 41.31% de los colaboradores califica esta planificación como “buena”, lo cual pone de manifiesto la percepción de que, en buena medida, las estrategias establecidas permiten un adecuado desempeño. No obstante, el 8.7% la califica como “mala”, lo

que implica que, aunque la proporción es menor, todavía hay retos específicos que afrontar para lograr una mayor satisfacción e involucramiento del personal.

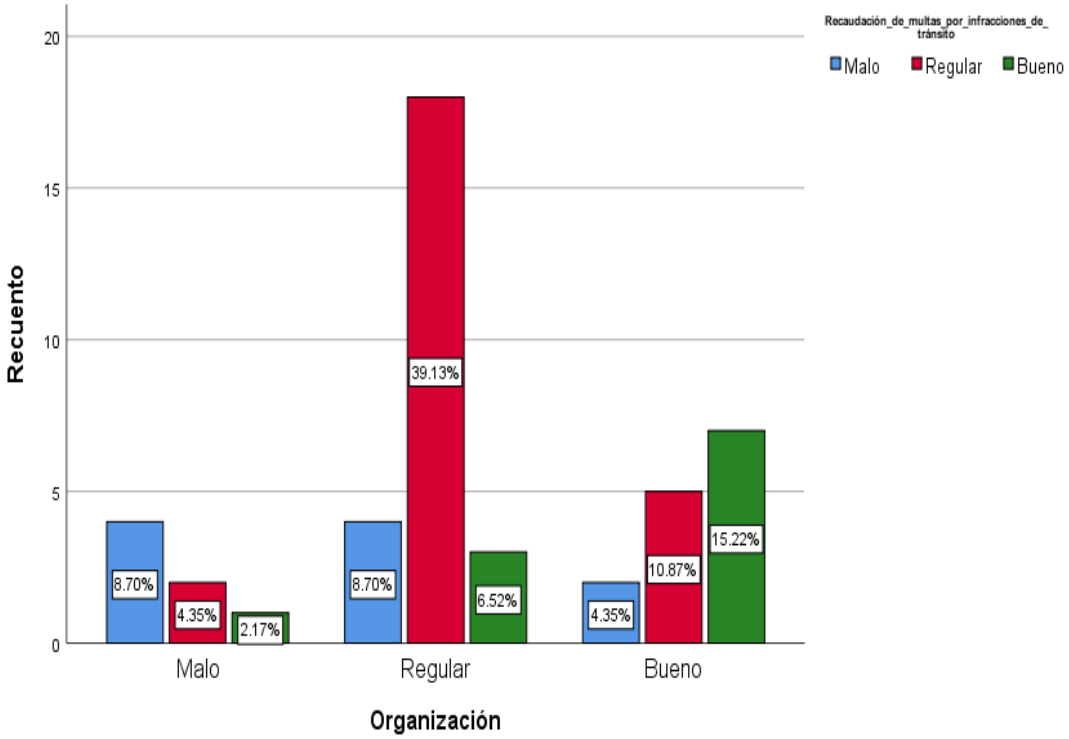
Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión organización y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito

			Organización			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	Malo	Recuento	4	4	2	10
		% dentro del total	8.7%	8.7%	4.35%	21.74%
	Regular	Recuento	2	18	5	25
		% dentro del total	4.35%	39.13%	10.87%	54.35%
	Bueno	Recuento	1	3	7	11
		% dentro del total	2.17%	6.52%	15.22%	23.91%
Total		Recuento	7	25	14	46
		% dentro del total	15.22%	54.35%	30.44%	100.0%

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión organización y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito



En cuanto a la organización administrativa dentro de la subgerencia de fiscalización y ejecución coactiva, los 46 colaboradores evaluados sitúan su percepción mayoritaria nuevamente en la categoría “regular” con un 54.35%. Este porcentaje refleja la sensación de que, si bien existe una estructura y asignación de funciones, aún podrían ajustarse o mejorarse las líneas de mando, los canales de comunicación interna y la distribución de responsabilidades. Asimismo, un 30.44% considera la organización como “buena”, lo que deja entrever que para un segmento significativo del personal, la disposición de los recursos y el orden interno resultan satisfactorios. Sin embargo, un 15.22% la califica como “mala”, advirtiendo la existencia de vacíos organizativos, falta de coordinación entre áreas o posibles duplicidades en las tareas, lo que en conjunto subraya la necesidad de revisar y optimizar las dinámicas de trabajo.

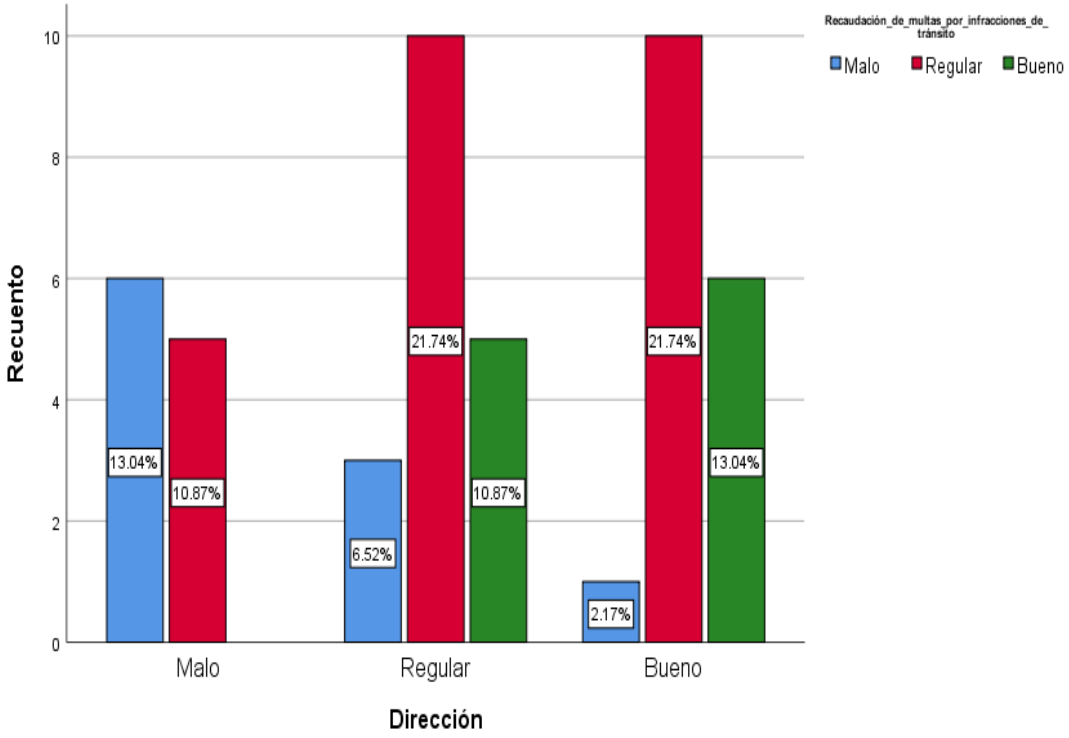
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión dirección y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito

			Dirección			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	Malo	Recuento	6	3	1	10
		% dentro del total	13.04%	6.52%	2.17%	21.74%
	Regular	Recuento	5	10	10	25
		% dentro del total	10.87%	21.74%	21.74%	54.35%
	Bueno	Recuento	0	5	6	11
		% dentro del total	0.0%	10.87%	13.04%	23.91%
Total		Recuento	11	18	17	46
		% dentro del total	23.91%	39.13%	36.95%	100.0%

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión dirección y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito



En relación con la dirección administrativa realizada por la subgerencia de fiscalización y ejecución coactiva, los 46 colaboradores consultados expresan una distribución de opiniones que coloca a la evaluación “regular” en un 39.13%. Esta cifra sugiere que, si bien la conducción de las actividades cuenta con algunas fortalezas, todavía persisten aspectos que requieren mayor claridad, liderazgo y motivación para alcanzar resultados óptimos. Por otra parte, un 36.95% califica la dirección como “buena”, lo que demuestra la existencia de un segmento importante del personal que valora positivamente la capacidad de la dirección para orientar y coordinar las acciones del equipo. No obstante, el 23.91% la considera “mala”, lo que indica que casi una cuarta parte de los encuestados experimenta descontento,

posiblemente atribuido a la toma de decisiones, la comunicación asimétrica o la insuficiente retroalimentación a los colaboradores. Esta situación subraya la necesidad de fortalecer las habilidades directivas, la visión estratégica y la motivación interna.

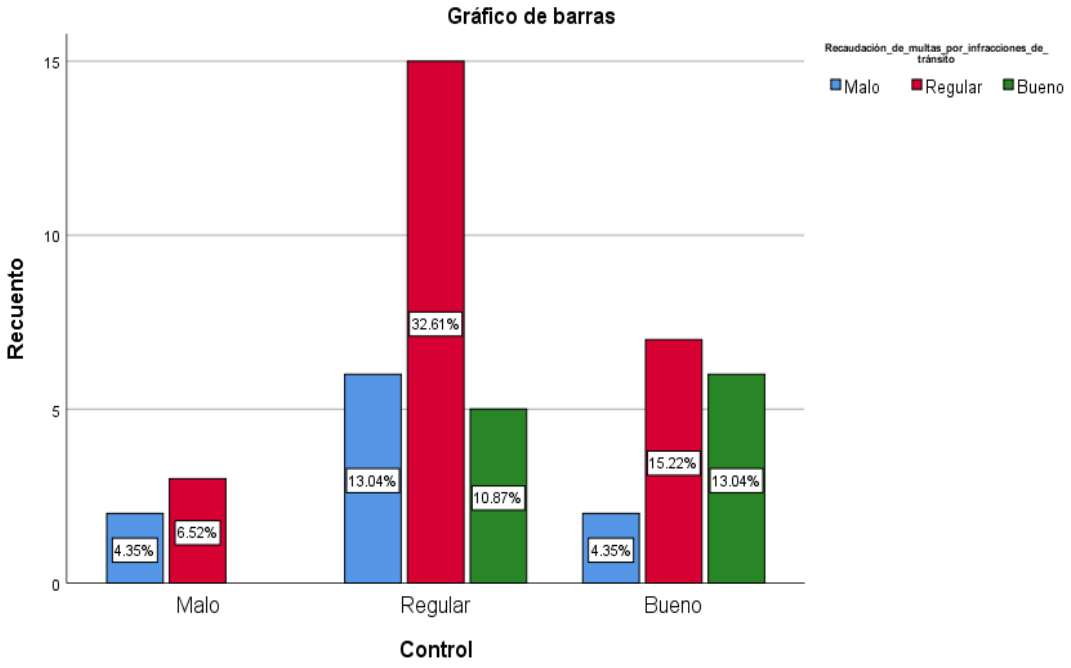
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión control y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito

			Control			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	Malo	Recuento	2	6	2	10
		% dentro del total	4.35%	13.04%	4.35%	21.74%
	Regular	Recuento	3	15	7	25
		% dentro del total	6.52%	32.61%	15.22%	54.35%
	Bueno	Recuento	0	5	6	11
		% dentro del total	0.0%	10.87%	13.04%	23.91%
Total		Recuento	5	26	16	46
		% dentro del total	10.87%	56.52%	32.61%	100.0%

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión control y la variable recaudación de multas por infracciones de tránsito



Finalmente, respecto al control administrativo desempeñado por la subgerencia de fiscalización y ejecución coactiva, la percepción de los 46 colaboradores se inclina mayoritariamente hacia una consideración “regular” con un 56.52%. Esto sugiere que, si bien existen mecanismos de seguimiento, evaluación de resultados y corrección de desvíos, todavía quedan oportunidades para implementar procesos de control más sólidos, sistemáticos y transparentes. Asimismo, el 32.61% califica el control administrativo como “bueno”, evidenciando que un sector del personal reconoce la utilidad y efectividad de las medidas de supervisión existentes. Sin embargo, el 10.87% lo considera “malo”, revelando la presencia de críticas en torno a la insuficiente verificación de procedimientos, la falta de indicadores de desempeño claros o la debilidad en la retroalimentación proporcionada. De este modo, se hace indispensable profundizar en la mejora continua, la capacitación y la revisión periódica de las herramientas de control, con el objetivo de asegurar la calidad y la eficacia en la gestión administrativa.

4.2. Presentación de la prueba de hipótesis con su respectiva formulación

4.2.1. Prueba de normalidad

Para verificar la normalidad de los datos, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk con la corrección de Lilliefors, cuyo propósito es determinar si los datos presentan una distribución normal. Para ello, se formularon las siguientes hipótesis:

H_0: Los datos se distribuyen normalmente.

H_1: Los datos no se distribuyen normalmente.

El criterio de decisión indica que se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa si el valor p obtenido es menor a 0.05. En otras palabras, si el valor p es inferior a 0.05, se concluye que los datos no siguen una distribución

normal.

Tabla 14

Prueba de normalidad a través del Shapiro-Wilk

Prueba de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.950	46	0.045
Planificación	0.941	46	0.021
Organización	0.941	46	0.020
Dirección	0.931	46	0.009
Control	0.909	46	0.002
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	0.928	46	0.007

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al aplicar la prueba de Shapiro-Wilk a una muestra de 46 individuos, se determinó que las variables y dimensiones evaluadas no cumplen con la normalidad. Este resultado lleva al rechazo de H_0. Por lo tanto, se recomienda utilizar métodos no paramétricos, como el coeficiente de correlación de Spearman, para el análisis posterior.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Para la hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

Tabla 15

Análisis inferencial con Rho de Spearman para la hipótesis general

Rho de Spearman		Gestión administrativa
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	Correlación	0.642
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	46

*La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

En el análisis general que vincula la gestión administrativa con la recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo, los resultados indican una correlación positiva de intensidad moderada. Tras procesar la información estadística, el coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de 0.642. Narrativamente, esto se traduce en que una mejor y más eficiente gestión administrativa está relacionada con un incremento en la capacidad de la municipalidad para recaudar multas por infracciones de tránsito. Dado que el valor de significancia bilateral (Sig. = 0.000) es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Para la primera hipótesis específica

Ha: Existe relación significativa entre la planificación y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la planificación y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

Tabla 16

Análisis inferencial con Rho de Spearman para la primera hipótesis específica

Rho de Spearman		Planificación
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	Correlación	0.444
	Sig. (bilateral)	0.002
	N	46

*La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Al observar la relación entre la planificación —como parte fundamental de la gestión administrativa— y la recaudación de multas, el análisis inferencial arrojó una correlación de 0.444, con un nivel de significancia de 0.002. En términos prácticos, esto indica que al afinar y mejorar los procesos de planificación, la municipalidad podría experimentar un incremento en la eficacia para cobrar las sanciones establecidas por infracciones vehiculares. Finalmente, debido que el valor de significancia bilateral (Sig. = 0.002) es inferior al nivel crítico de 0.05, se procede a rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alternativa (Ha)

Para la segunda hipótesis específica

Ha: Existe relación significativa entre la organización y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la organización y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

Tabla 17

Análisis inferencial con Rho de Spearman para la segunda hipótesis específica

Rho de Spearman		Organización
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	Correlación	0.442
	Sig. (bilateral)	0.002
	N	46

*La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

La organización, concebida como la disposición adecuada de recursos humanos, materiales y procedimientos, mostró también una correlación significativa con la recaudación de multas por infracciones de tránsito, alcanzando un valor de Rho de Spearman de 0.442. De forma narrativa, estos datos reflejan que una estructura organizativa clara, con funciones definidas y procesos estandarizados, favorece la eficiencia y efectividad en la recaudación de infracciones. Además, como el valor de significancia bilateral (0.002) es menor al nivel de significancia establecido (0.05), se descarta la hipótesis nula (Ho) y se respalda la hipótesis alterna (Ha).

Para la tercera hipótesis específica

Ha: Existe relación significativa entre la dirección y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

Tabla 18

Análisis inferencial con Rho de Spearman para la tercera hipótesis específica

Rho de Spearman		Dirección
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	Correlación	0.454
	Sig. (bilateral)	0.002
	N	46

*La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

La dirección, entendida como la capacidad de liderar, orientar y supervisar el desempeño del equipo involucrado en el control del tránsito y la gestión de multas, presentó una correlación de 0.454. Este hallazgo sugiere que un liderazgo firme, una conducción estratégica del equipo y el establecimiento de metas claras inciden positivamente en el aumento de la recaudación de multas. En otras palabras, cuando

la dirección es más sólida y proactiva, los procesos se alinean con mayor eficacia hacia el objetivo de cobrar las multas. Asimismo, el valor de significancia bilateral es 0.002, el cual es menor que el umbral de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Para la cuarta hipótesis específica

Ha: Existe relación significativa entre el control y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

Ho: No existe relación significativa entre el control y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.

Tabla 19

Análisis inferencial con Rho de Spearman para la cuarta hipótesis específica

Rho de Spearman		Control
Recaudación de multas por infracciones de tránsito	Correlación	0.344
	Sig. (bilateral)	0.019
	N	46

*La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Por último, el control, la capacidad para verificar, comparar y corregir el desempeño operativo, obtuvo una correlación de 0.344. Aunque esta relación es un poco más débil que las anteriores, sigue siendo relevante y estadísticamente significativa. Narrativamente, esto significa que, al implementar controles más rigurosos, establecer mecanismos de verificación interna y ajustes oportunos, se logra también una mejora en la recaudación de multas. Por último, el valor de significancia bilateral (0.019) es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

4.2.3. Discusión de resultados

La evaluación aplicada a 46 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco reveló que el 54.35% califica como “regular” el proceso de recaudación de multas por infracciones de tránsito, seguido de un 23.91% que lo considera “bueno” y un 21.74% “malo”. Estos resultados evidencian deficiencias en la claridad de los procedimientos, la comunicación y la transparencia. Asimismo, el 69.56% calificó como “regular” la gestión administrativa de la subgerencia de fiscalización y ejecución coactiva, señalando la necesidad de mejorar la asignación de recursos, la capacitación, el control interno y la participación del personal. Solo un 17.4% la evaluó positivamente y un 13.05%, de forma negativa. Además, existe una correlación moderada y positiva entre la gestión administrativa y la recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo, Huánuco.

Al contrastar estos hallazgos con los estudios previos, se observa una coherencia en la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de multas. Por ejemplo, Pérez (2022) determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y recaudación de impuestos, lo cual es congruente con la idea de que una administración más efectiva puede impactar positivamente en los ingresos por infracciones de tránsito. En el mismo sentido, Rojas y Llanca (2019) evidenciaron el éxito de la gestión de infracciones de tránsito a través de la aplicación de pruebas estadísticas, y Gil (2023) confirmó la correlación positiva entre gestión de infracciones y la recaudación de multas. Estos hallazgos reafirman que optimizar la gestión interna no solo incrementa la eficiencia recaudatoria, sino que además contribuye a la credibilidad institucional.

Por su parte, Villanueva (2023) y Calle y Pérez (2024) resaltan la importancia del establecimiento y cumplimiento de objetivos claros en la gestión administrativa. En el caso de la Municipalidad Provincial de Ambo, la percepción de que los procesos son “regulares” podría relacionarse con la falta de metas definidas, la carencia de manuales de funciones, la ausencia de un seguimiento riguroso o la falta de una estructura organizacional sólida, aspectos también mencionados por Cárdenas (2021) en el contexto de una empresa de transporte. La recurrencia de estas problemáticas sugiere que tanto las municipalidades como las empresas de servicios requieren marcos de gestión sólidos que integren objetivos, funciones y controles internos efectivos.

Asimismo, las investigaciones de Zapana (2021) demuestran que una mejor gestión de las infracciones de tránsito no solo contribuye a incrementar la recaudación, sino también a reducir la reincidencia de conductas ilícitas en el corto plazo, generando así un impacto positivo en la cultura de cumplimiento normativo. Esto se enlaza con el hallazgo de Escobal (2022), quien señala que, a pesar de contar con especialistas capacitados y recursos tecnológicos, la inefectividad del procedimiento sancionador se ve afectada por la insuficiencia de personal y la falta de implementación adecuada de las áreas responsables. Si bien la Municipalidad Provincial de Ambo difiere en algunos aspectos de los casos estudiados, las coincidencias refuerzan la necesidad de una mayor dotación de recursos humanos, la estandarización de procesos y la comunicación efectiva entre las áreas involucradas.

De igual modo, la falta de intercambio adecuado de información entre autoridades y entidades involucradas, evidenciada por Tejada (2024), también se hace relevante. Es posible que la percepción “regular” en la gestión administrativa refleje problemas de coordinación entre la Municipalidad, la Policía de Tránsito y otros entes que intervienen en el proceso sancionador. Un flujo de información más transparente y eficiente podría traducirse en una disminución de la incertidumbre, la duplicidad de esfuerzos y los errores en la recaudación.

Finalmente, esta situación resalta el papel central de la gestión administrativa entendida como un proceso integral que abarca planificación, organización, dirección y control. Tal como lo señalan Calle y Pérez (2024), Villanueva (2023) y Pérez (2022), la gestión administrativa es la base para el uso óptimo de recursos y la obtención de resultados satisfactorios. En el caso de la recaudación de multas por infracciones de tránsito, una gestión más sólida y transparente no solo incrementa los ingresos, sino que contribuye a generar mayor confianza en la institucionalidad, promueve el respeto a las normas, y al mismo tiempo posibilita una mejor asignación de recursos para la seguridad vial y la atención a la ciudadanía.

La evaluación realizada a los 46 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco respecto a la planificación administrativa de la subgerencia de fiscalización y ejecución coactiva revela percepciones divididas, con una predominancia del calificativo “regular” (49.99%). Este resultado evidencia la presencia de debilidades en la definición de objetivos, la asignación de recursos y la programación de actividades que orienten el logro de metas institucionales y mejoren el desempeño en la recaudación de multas por infracciones de tránsito. Así, a pesar de que un 41.31% considera la planificación “buena”, reflejando que las

estrategias implementadas han permitido cierto orden y coherencia en el quehacer administrativo, todavía subsiste un 8.7% que la califica como “mala”, llamando la atención sobre la necesidad de ajustes y mejoras sustanciales. Asimismo, la planificación se correlaciona de manera moderada y significativa con la recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo, Huánuco.

Estos hallazgos coinciden con la literatura previa. Donde Pérez (2022) demostró la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la planificación y la recaudación de impuestos, resaltando que un diseño estratégico adecuado potencia la eficiencia y efectividad en la obtención de recursos. De modo similar, Villanueva (2023) constató que en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado existe una práctica “intermitente” de la planificación, con objetivos y políticas que solo a veces se encuentran claramente establecidos y comunicados. Esta intermitencia y falta de sistematización encaja con la opinión mayoritaria “regular” observada en el caso de la Municipalidad de Ambo, indicando la necesidad de consolidar y reforzar la planificación en el ámbito de la fiscalización y ejecución coactiva.

La importancia de la planificación también se ve reflejada en el estudio de Rojas y Llanca (2019), donde se destaca que el desarrollo de estrategias específicas para la recaudación de infracciones de tránsito incide positivamente en la efectividad del proceso, incrementando la recaudación en todos los niveles de gravedad de las infracciones. Esto sugiere que, si bien la situación actual en Ambo no es deficiente en su totalidad, sí requiere estrategias más sólidas y coherentes. De igual forma, las conclusiones de Zapana (2021) resaltan que una mayor

competencia normativa y una planificación adecuada de las políticas viales disminuyen la reincidencia en las infracciones, lo cual a su vez contribuye a una gestión más eficiente de las multas.

Los estudios analizados también reflejan que la calidad de la planificación no solo involucra la definición de objetivos, sino que está estrechamente vinculada a la disponibilidad de recursos humanos y la claridad de las estrategias organizacionales, tal como se observa en Gil (2023). Allí se resalta que los recursos humanos resultan insuficientes, y que la baja calidad de la estrategia organizacional incide negativamente en la recaudación. Estos problemas de gestión de personal y de definición estratégica guardan relación con la percepción “regular” en Ambo, puesto que una planificación robusta requiere, además de metas claras, el personal adecuado y una orientación organizacional firme.

Soto (2021) y Tejada (2024) agregan matices a esta perspectiva, al señalar que la insuficiencia de personal, las limitaciones de coordinación entre distintas entidades involucradas en el proceso de sanción, la falta de un diagnóstico adecuado y la ausencia de objetivos y metas claramente definidas son factores que obstaculizan la correcta recaudación. En otras palabras, la ausencia de una planificación sólida no solo repercute en las metas financieras, sino también en la coordinación interinstitucional, la celeridad en el procesamiento de las infracciones y la eficacia en la aplicación de sanciones.

Dado este contexto, la planificación administrativa cumple un rol central. Tal como lo enuncian Barrera y Ysuiza (2022) y Aliaga y Alcas (2021), la planificación es un proceso integral que permite anticipar el futuro, delinear el camino hacia los objetivos y reducir la incertidumbre. En el caso específico de la recaudación de

multas, una planificación clara, acompañada de una programación de actividades bien estructurada, facilita no solo la consecución de metas financieras, sino también la creación de una cultura vial más sólida, la disminución de la reincidencia en infracciones y la legitimidad del accionar municipal. La visión de Lara (2017) sobre la planificación como una función administrativa esencial para la eficiencia y la efectividad añade un componente central: sin un buen plan, es más difícil coordinar recursos, asignar responsabilidades, controlar resultados y corregir el rumbo cuando sea necesario.

La evaluación realizada a los 46 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco en torno a la organización administrativa de la subgerencia de fiscalización y ejecución coactiva revela una percepción mayoritariamente “regular” (54.35%). Este resultado sugiere que, si bien existe una estructura interna y una asignación general de funciones, aún se identifican áreas con oportunidades de mejora, especialmente en lo referente a las líneas de mando, la comunicación interna y la clara delimitación de responsabilidades. La presencia de un 30.44% de colaboradores que valora la organización como “buena” muestra que algunos aspectos estructurales y el uso de recursos son percibidos positivamente. Sin embargo, el 15.22% que considera la organización “mala” da cuenta de vacíos que obstaculizan la coordinación y la eficiencia en las tareas cotidianas. Por último, el análisis inferencial explica que la organización se correlaciona moderadamente con la recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo, Huánuco.

Estos hallazgos coinciden con la literatura previa. Por ejemplo, Pérez (2022) demostró una relación estadísticamente significativa entre la organización interna y la recaudación de impuestos, evidenciando que estructuras claras y funciones bien definidas inciden directamente en el desempeño recaudatorio. Villanueva (2023) halló, en un contexto similar, que la desactualización del organigrama, la definición ambigua de tareas y la intermitencia en las coordinaciones dificultan un rendimiento óptimo. Estas carencias, observadas también en la subgerencia de fiscalización y ejecución coactiva, pueden mermar el potencial de las unidades responsables y de su personal.

El estudio de Rojas y Llanca (2019) destaca el impacto positivo de contar con un procedimiento formal, plasmado en manuales y directrices claras, en la mejora de la recaudación de multas. La ausencia o deficiente aplicación de tales herramientas organizativas puede explicar la percepción “regular” o “mala” en parte del personal de la Municipalidad Provincial de Ambo. Asimismo, Zapana (2021) subraya que una mayor capacidad de dirección y coordinación reduce la reincidencia en infracciones, lo que a su vez tiene efectos en la eficiencia recaudatoria. Esta relación refuerza la idea de que la organización interna, al generar un entorno de trabajo bien estructurado y armonioso, no solo mejora la eficiencia operativa, sino también las conductas ciudadanas a largo plazo.

La necesidad de articular eficientemente la información, la toma de decisiones y la alineación de metas entre distintos actores del sistema de gestión de multas, señalada por Tejada (2024), se hace presente en el caso de la subgerencia. La falta de articulación interna que señalan algunos colaboradores

puede traducirse en procesos lentos, información fragmentada y objetivos mal entendidos, afectando la capacidad de respuesta institucional.

Por otra parte, Solís (2021) indica que el limitado acceso a sistemas internos y las deficiencias en el control financiero y administrativo obstaculizan el desarrollo organizacional. Esto resalta la importancia de contar con estructuras funcionales que faciliten el flujo de información, la fiscalización interna y el uso óptimo de la tecnología. Contar con manuales, flujos de trabajo definidos y un buen manejo de la información no solo aporta a la claridad organizativa, sino que incrementa la capacidad de respuesta ante las exigencias diarias de la gestión administrativa.

En este sentido, la teoría respalda la relevancia de una organización interna sólida. Según Barrera y Ysuiza (2022), la organización es un pilar que permite disponer y coordinar recursos para ejecutar planes y alcanzar objetivos. Aliaga y Alcas (2021) señalan que la organización implica la división de tareas y la creación de una estructura jerárquica que facilite el orden en la ejecución de actividades. Lara (2017) insiste en que la organización es el marco donde las funciones, las responsabilidades y las relaciones de autoridad se delinean con precisión, garantizando la eficiencia operativa y el logro de las metas institucionales.

La percepción sobre la dirección administrativa en la subgerencia de fiscalización y ejecución coactiva de la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco refleja una distribución variada. Mientras que un 39.13% de los 46 colaboradores considera la dirección como “regular”, evidenciando fortalezas intercaladas con áreas de mejora en liderazgo, motivación y claridad de las directrices, un 36.95% la evalúa como “buena”, resaltando una coordinación que, aunque no exenta de desafíos, logra resultados positivos. Por otro lado, un 23.91% la califica como

“mala”, lo que pone de manifiesto la insatisfacción de ciertos grupos del personal, posiblemente debido a falencias en la toma de decisiones, la comunicación interna o la falta de retroalimentación adecuada. Además, la dirección se correlaciona moderadamente con la recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo, Huánuco.

La literatura respalda la importancia de una dirección administrativa efectiva para mejorar el desempeño organizativo y, particularmente, la eficiencia en la recaudación de multas por infracciones de tránsito. Por ejemplo, Pérez (2022) encontró una relación significativa entre la dirección y la recaudación de impuestos en el contexto municipal, lo que sugiere que un liderazgo claro y motivador puede traducirse en mayores ingresos provenientes de sanciones. De forma similar, Villanueva (2023) halló que la dirección “intermitente” (con liderazgo, motivación y comunicación solo a veces presente) refleja un compromiso insuficiente con las habilidades blandas, dificultando el alineamiento del personal y la ejecución efectiva de las tareas.

La relevancia de la capacitación del personal en el marco de la dirección administrativa también ha sido destacada por Rojas y Llanca (2019), quienes concluyeron que la formación del personal incrementa la recaudación de multas. Si la dirección provee oportunidades de desarrollo y aprendizaje, el equipo se sentirá más motivado, seguro y capaz, impactando positivamente en la calidad de los procesos sancionadores. Por su parte, Zapana (2021) señaló la importancia de una eficaz supervisión y control (parte integral de una buena dirección), demostrando que estos factores reducen la reincidencia de conductas infractoras, en tanto el personal encargado de fiscalizar actúa con mayor cohesión y eficacia.

Asimismo, Tejada (2024) destaca la utilidad de la innovación, la tecnología y las alianzas estratégicas como herramientas que pueden ser impulsadas desde la dirección. Un liderazgo que incorpore el uso de TIC y la coordinación interinstitucional logrará optimizar no solo el flujo de información, sino también la toma de decisiones. Esto, a su vez, incide en la simplificación de procesos, la reducción de errores y la agilización de la cobranza.

La experiencia observada por Solís (2021) revela que la falta de un control más estricto y una comunicación interna clara incide en la calidad de la información y en la capacidad de pronosticar adecuadamente la recaudación. Desde el rol directivo, resulta indispensable ejercer mayor rigor en la supervisión y brindar lineamientos concretos que permitan a las distintas unidades administrativas y operativas trabajar alineadas con las metas globales.

La percepción de los 46 colaboradores sobre el control administrativo de la subgerencia de fiscalización y ejecución coactiva en la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco muestra una tendencia a considerarlo mayoritariamente como “regular” (56.52%). Esta valoración sugiere que, pese a la existencia de mecanismos de supervisión y verificación, aún existen oportunidades para reforzar el seguimiento, la evaluación de resultados y la aplicación de medidas correctivas. El 32.61% que lo califica como “bueno” evidencia avances en el control, subrayando que algunas prácticas efectivas se están aplicando de forma adecuada. No obstante, el 10.87% que lo considera “malo” plantea la necesidad de abordar las carencias en la verificación de procedimientos, el establecimiento de indicadores de desempeño y la retroalimentación interna para asegurar la calidad y exactitud en la recaudación de multas. Asimismo, el control se correlaciona débilmente con la

recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo, Huánuco.

Estos hallazgos se alinean con la literatura previa, donde el control administrativo se presenta como un factor clave para mejorar los resultados financieros y operativos. Por ejemplo, Pérez (2022) encontró una relación significativa entre el control y la recaudación de impuestos, enfatizando la importancia de contar con sistemas de supervisión robustos y oportunos para incrementar la eficacia. Villanueva (2023), por su parte, demostró que la falta de acciones correctivas, el control limitado del sistema de información tributaria y la actualización eventual de reportes sobre contribuyentes morosos dificultan una gestión eficiente. Estas problemáticas, semejantes a las percibidas en la subgerencia, indican la necesidad de aplicar controles más estrictos e integrales, acompañados de un monitoreo constante.

En un contexto más específico, Rojas y Llanca (2019) evidenciaron que una comunicación efectiva con los infractores impulsa la recaudación de multas de tránsito. Esta mejora se logra cuando el control no solo se centra en indicadores internos, sino también en la relación con el público objetivo, lo que implica una supervisión de los canales de información y retroalimentación. Por otro lado, Chávez (2022) demostró que la implementación de procedimientos de control interno en el registro de papeletas de infracción permite detectar y corregir deficiencias, impulsando un incremento significativo en la gestión de cobranza. Esto refleja que el control no solo debe aplicarse a la verificación de procesos internos, sino que también debe abarcar la precisión y confiabilidad de la información utilizada para recaudar.

La investigación de Tejada (2024) resalta la relevancia de la tecnología y las herramientas innovadoras para optimizar el control y el flujo de información. La mejora en la captura de datos y el monitoreo en tiempo real reducen inconsistencias y retrasos, maximizando la eficiencia operativa. Solís (2021) también señala que, aunque existan auditorías, es necesario ir más allá de la documentación formal y asegurar verificaciones exhaustivas que identifiquen errores ocultos. Esto sugiere que el control debe ser dinámico, flexible y respaldado por un enfoque preventivo.

CONCLUSIONES

- Se concluyó de manera positiva que la gestión administrativa se correlaciona moderadamente con la recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo, Huánuco: 2024, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.642 y un valor de significancia de 0.000. Dado que este valor es inferior al umbral de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), confirmándose que un fortalecimiento de la gestión administrativa incrementa la capacidad institucional para recaudar multas de manera más efectiva.
- Se concluyó de manera significativa que la planificación se correlaciona moderadamente con la recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo, Huánuco: 2024, obteniendo un coeficiente Rho de Spearman de 0.444 y un valor de significancia de 0.002. Debido a que este valor es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Esto confirma que proyectar metas claras, asignar recursos racionalmente y definir estrategias estructuradas contribuye al incremento de la eficacia recaudadora.
- Se concluyó que la organización se correlaciona moderadamente con la recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo, Huánuco: 2024, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.442 y una significancia de 0.002. Al estar este valor por debajo del nivel crítico de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Este resultado confirma que una adecuada distribución de funciones,

roles bien definidos y disponibilidad oportuna de recursos fortalecen el desempeño operativo y facilitan la aplicación de sanciones.

- Se concluyó que la dirección se correlaciona moderadamente con la recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo, Huánuco: 2024, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.454 y un valor de significancia de 0.002. En consecuencia, al ser este valor inferior al 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Esto evidencia que un liderazgo eficaz motiva al personal, mejora la coordinación y fortalece la capacidad municipal de hacer cumplir la normativa vial.
- Se concluyó que el control se correlaciona débilmente con la recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo, Huánuco: 2024, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.344 y un nivel de significancia de 0.019. Dado que esta significancia es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Aunque la relación es menos intensa que en otras dimensiones, se confirma que el monitoreo constante, la verificación del cumplimiento y la corrección oportuna de errores contribuyen a un proceso recaudador más eficiente.

SUGERENCIAS

- Se sugiere que este ciclo de mejora continua sea acompañado por una comunicación interna y externa más efectiva. Difundir las metas y los logros entre el personal, así como informar a la ciudadanía sobre las acciones emprendidas y los resultados alcanzados, contribuirá a incrementar la credibilidad y legitimidad del accionar municipal. De este modo, la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024 consolidará una administración moderna, responsable y orientada al bienestar de la comunidad en el ámbito de la gestión del tránsito.
- Se sugiere en primera instancia establecer una dinámica de planificación estratégica que no solo fije metas a corto y mediano plazo, sino que también facilite la proyección de resultados a futuro. La creación de planes anuales o semestrales, con objetivos claramente delineados, permitirá una mayor coherencia y proactividad en la toma de decisiones.
- Se sugiere revisar periódicamente la asignación de funciones, la coherencia entre cargos y responsabilidades, así como la disponibilidad oportuna de recursos técnicos y humanos. Un organigrama optimizado, acompañado de protocolos de actuación claros, impulsará la productividad y la capacidad de respuesta ante las variaciones del entorno vial y legal.
- Se sugiere un liderazgo empático, transparente y visionario, potenciado a través de capacitaciones, talleres y programas de mentoría interna, redundará en un equipo más comprometido y motivado. En la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024, la mejora continua en el nivel directivo garantizara que

los lineamientos y metas establecidas se traduzcan en acciones concretas y efectivas.

- Se sugiere la implementación de sistemas de seguimiento y monitoreo más rigurosos. La adopción de indicadores de desempeño, evaluaciones periódicas y auditorías internas o externas permitirá ajustar procesos, anticipar problemas y fortalecer la rendición de cuentas. La Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024 puede así garantizar que la recaudación de multas no dependa del azar, sino de un mecanismo racional, transparente y confiable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aliaga, S. y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. INNOVA Research Journal, 6(1), 18–30. https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490

Arias, S. (2023). Cobro coactivo de deudas administrativas: Efectos jurídicos y derechos fundamentales en las multas por infracciones de tránsito y el uso de foto comparendo. Universidad Santo Tomás. https://hdl.handle.net/11634/52473

Barrera, A. y Ysuiza, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. Gobierno Y Gestión Pública, 5(1). https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2341

Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. Dominio de las Ciencias, 3(2), 947-964. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf

Briones, L. (2020). Gestión de la recaudación en el departamento de matriculación vehicular de la empresa pública Transvial E.P. de la ciudad de Babahoyo del año 2017 al 2018. Universidad Técnica de Babahoyo. https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7738

Calle, A. y Pérez, J. (2024). Gestión administrativa y el cumplimiento de obligaciones tributarias de la cooperativa de taxis Sultana del Café. Universidad Estatal del Sur de Manabí. https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6237

Cardenas, E. (2021). Modelo de gestión administrativa y financiera para la Compañía de Transporte pesado Jiménez & Cardenas Transmollocanas S.A en la ciudad La Joya de los Sachas, provincia de Orellana, periodo 2019 – 2022. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. https://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/14901

Casco, A., Garrido, R. y Moran, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la Economía, 15(1), 8. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9032964

Chávez, L. (2022). Diseño de un sistema de control de papeletas de tránsito y la gestión de la recaudación en el Centro de Gestión Tributaria - Chiclayo 2018. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. https://hdl.handle.net/20.500.12893/10285

Escobal, E. (2022). Efectividad del procedimiento administrativo sancionador para sancionar las infracciones de tránsito con código “M” en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado - Huánuco, 2019. Universidad de Huánuco. http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3824

Gamarra, R., Sallca, M. y Miranda, H. (2023). Ética profesional y gestión administrativa municipal según la percepción de estudiantes universitarios. Revista Científica Searching de Ciencias Humanas y Sociales, 4(1), 81–92. https://doi.org/10.46363/searching.v4i1.6

Gamboa, Y. y Lívano, P. (2018). Análisis de las ordenanzas municipales que establecen facilidades de pago a las multas por infracciones al reglamento nacional de tránsito en la recaudación de la Municipalidad Provincial del Cusco–2016. Universidad Andina del Cusco. https://hdl.handle.net/20.500.12557/2505

Ganoza, S. (2023). Gobierno digital y prescripción de infracciones al tránsito en el servicio de administración tributaria, Tarapoto-2022. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111396

Gil, E. (2023). Gestión de infracciones de tránsito para mejorar la recaudación de multas, en una provincia de La Libertad, al 2022. Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/130147

Giraldo, V. y Leal, G. (2021). Efectividad del procedimiento de cobro coactivo de infracciones de tránsito en el municipio de Andalucía. Repositorio Institucional de la Unidad Central del Valle del Cauca. https://repositorio.uceva.edu.co/handle/20.500.12993/3067

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw-Hill 6ta Edición. https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Herrera, M. (2021). Estrategias de gestión administrativa para el desarrollo sostenible de emprendimientos en La Concordia. Journal of Economic and Social Science Research, 1(4), 56–69. https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n4/42

ITF (2024). International traffic safety data and analysis group (IRTAD). https://www.itf-oecd.org/IRTAD

ITF (2024). IRTAD Road safety database. https://www.itf-oecd.org/irtad-road-safety-database

ITF (2024). Transport data and statistics. https://itf-oecd.org/transport-data-and-statistics

ITF (2023). Road safety annual report 2023. https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/irtad-road-safety-annual-report-2023.pdf

ITF (2022). Road safety annual report 2022. https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/irtad-road-safety-annual-report-2022.pdf

Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - cantón Manta. ECA Sinergia, 8(2),144-157. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588562207011

Limas, S. y Sierra, L. (2023). Uso de las redes sociales como herramienta de gestión administrativa en el sector empresarial. Revista CEA, 9(19), e2307. https://doi.org/10.22430/24223182.2307

Milla, M., Sandoval, K. y Silva, A. (2017). Propuesta de optimización del proceso de recaudación de multas en materia de tránsito y transporte en el Servicio de Administración Tributaria de Lima. Universidad ESAN. https://hdl.handle.net/20.500.12640/1047

Ministerio de Justicia (2008). Decreto Supremo N° 018-2008-JUS, Aprueban el Texto Único Ordenado de la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva. Sistema Peruano de Información Jurídica. https://sat.gob.pe/websitev9/Portals/0/Docs/TributosMultas/InfrTransitoTran

sporte/Legislacion/Normas%20y%20Disposiciones/Decreto%20Supremo%20N.%20018-2008-JUS.pdf

Miranda, O. (2017). Comportamiento de pago de infracciones de tránsito y su efecto en la ejecución de gastos de los ingresos directamente recaudados por el SATT en la ciudad de Trujillo, año 2016. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/10080

Pantoja, R. (2022). Análisis de la recaudación por multa coactiva en una entidad pública peruana del sector pesca e industria, 2017-2021. Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/97217

Perez, Y. (2022). Gestión administrativa y recaudación de impuestos en la Municipalidad del distrito Anco-Huallo, 2021. Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/83185

Pinedo, K. (2022). Prescripción de las infracciones al reglamento nacional de tránsito y recaudación en el Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto, 2022. Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/97210

Rojas, E. y Llanca, N. (2019). Gestión de infracciones de tránsito para mejorar la recaudación de multas del Servicio de Administración Tributaria - Huancayo 2018. Universidad Nacional del Centro del Perú. https://hdl.handle.net/20.500.12894/6127

Román, J. (2022). Diseño de procesos para mejorar la recaudación de las multas administrativas vía cobranza coactiva en el Gobierno Regional Piura año 2022. Universidad Señor de Sipán. https://hdl.handle.net/20.500.12802/10402

Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

SAT (2024). Cuadernillo RNT - amigo conductor: ¡Cuida tu vida! Evita infracciones. Revisa el Reglamento Nacional de Tránsito D.S. N°016-2009 - MTC y Modificatorias. https://sat.gob.pe/WebSiteV8/Modulos/documentos/TablaInfracciones/TablaInfracciones202402.pdf

Solís, L. (2021). Procesos administrativos y financieros en la recaudación de multas de la Comisión de Tránsito del Ecuador Dirección Provincial de los Ríos oficina Babahoyo en el periodo 2019. Universidad Técnica de Babahoyo. https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9640

Soto, M. (2021). La responsabilidad ejercida por la prescripción de la acción del cobro en sede administrativa por multas y sanciones de tránsito y transporte. Universidad Libre. https://hdl.handle.net/10901/20474

Tamayo, G., Merchán, M. y Gómez, M. (2021). Nuevos retos para la gestión administrativa pública y privada: responsabilidad social y finanzas sostenibles. Vinculatégica EFAN, 7(1), 856–867. https://doi.org/10.29105/vtga7.2-17

Tejada, R. (2024). Valor compartido para una eficaz y eficiente gestión de multas de tránsito en la ciudad de Chiclayo. Pontificia Universidad Católica del Perú. https://hdl.handle.net/20.500.12404/27709

Villanueva, J. (2023). La gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. Universidad de Huánuco. http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/3985

World Bank (2023). Global road safety facility. https://documents1.worldbank.org/curated/en/099634305072412983/pdf/IDU14bccf9fb16f8914d9f1a3861ebb97d26441e.pdf

Zapana, P. (2021). Gestión de infracciones de tránsito y la reincidencia en su comisión en Lima Metropolitana, 2021. Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/72281

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

<table>
<tr><th>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLES E INDICADORES</th><th>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</th></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024?</td><td>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.</td><td>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.</td><td rowspan="2">GESTIÓN ADMINISTRATIVA

▪ Planificación.
▪ Organización.
▪ Dirección.
▪ Control.

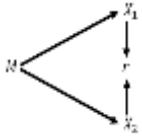
RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO

▪ Efectividad en la recaudación.
▪ Procedimientos de cobro.
▪ Estrategias de cumplimiento.
▪ Satisfacción y percepción pública.</td><td rowspan="2">TIPO DE INVESTIGACIÓN
Aplicada.

NIVEL DE INVESTIGACIÓN
Descriptivo correlacional.

POBLACIÓN
52 trabajadores administrativos que trabajan en la gestión de cobro de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo.

MUESTRA
46 empleados administrativos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
No experimental de corte transversal.
</td></tr>
<tr><td>a) ¿Cuál es la relación entre la planificación y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024?
b) ¿Cuál es la relación entre la organización y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024?
c) ¿Cuál es la relación entre la dirección y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024?
d) ¿Cuál es la relación entre el control y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024?</td><td>a) Establecer la relación entre la planificación y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.
b) Precisar la relación entre la organización y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.
c) Definir la relación entre la dirección y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.
d) Concretar la relación entre el control y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.</td><td>a) Existe relación significativa entre la planificación y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.
b) Existe relación significativa entre la organización y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.
c) Existe relación significativa entre la dirección y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.
d) Existe relación significativa entre el control y la recaudación de multas por infracciones de tránsito de la Municipalidad Provincial de Ambo: Huánuco, 2024.</td></tr>
</table>

Anexo 2. Cuestionario de preguntas

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) participante: Este cuestionario contiene varias afirmaciones sobre tu percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco. Te solicitamos que leas cada afirmación con atención y marques con una "X" la opción que mejor represente tu opinión.

Objetivo de la encuesta: Conocer la percepción del personal sobre la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco.

Consentimiento informado: Tu participación en esta investigación es fundamental para nosotros. Te pedimos responder cada afirmación eligiendo la opción que mejor refleje tu punto de vista. Ten la tranquilidad de que la encuesta es confidencial y que la información proporcionada se utilizará exclusivamente con fines de investigación.

N	CS	AV	CS	S
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN						
P01	¿Se establecen objetivos claros para la recaudación de multas en su departamento?	N	CS	AV	CS	S
P02	¿Se participa en la elaboración de cronogramas para operativos de tránsito?	N	CS	AV	CS	S

P03	¿Se asignan adecuadamente los recursos necesarios para las actividades de su departamento?	N	CS	AV	CS	S
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
P04	¿Siente que las responsabilidades están claramente delegadas dentro de su departamento?	N	CS	AV	CS	S
P05	¿Se coordinan eficazmente los esfuerzos entre los diferentes departamentos involucrados en la recaudación de multas?	N	CS	AV	CS	S
P06	¿Se comunican claramente las tareas y responsabilidades a todos los miembros del equipo?	N	CS	AV	CS	S
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
P07	¿Recibe retroalimentación de sus superiores sobre su desempeño en la recaudación de multas?	N	CS	AV	CS	S
P08	¿Se motivan adecuadamente a los empleados para alcanzar los objetivos de recaudación?	N	CS	AV	CS	S
P09	¿Se implementan nuevas políticas para mejorar la gestión administrativa?	N	CS	AV	CS	S
DIMENSIÓN: CONTROL						
P10	¿Se realizan auditorías para verificar el cumplimiento de las normativas de recaudación?	N	CS	AV	CS	S
P11	¿Se analizan regularmente los datos de recaudación para identificar áreas de mejora?	N	CS	AV	CS	S
P12	¿Se evalúan los procedimientos actuales para garantizar su efectividad?	N	CS	AV	CS	S

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA VARIABLE RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO

Estimado(a) participante: Este cuestionario contiene varias afirmaciones sobre tu percepción de la recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco. Te solicitamos que leas cada afirmación con atención y marques con una "X" la opción que mejor represente tu opinión.

Objetivo de la encuesta: Conocer la percepción del personal sobre la recaudación de multas por infracciones de tránsito en la Municipalidad Provincial de Ambo – Huánuco.

Consentimiento informado: Tu participación en esta investigación es fundamental para nosotros. Te pedimos responder cada afirmación eligiendo la opción que mejor refleje tu punto de vista. Ten la tranquilidad de que la encuesta es confidencial y que la información proporcionada se utilizará exclusivamente con fines de investigación.

N	CS	AV	CS	S
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE 2: RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO						
DIMENSIÓN: EFECTIVIDAD EN LA RECAUDACIÓN						
P13	¿Logra su departamento alcanzar las metas de recaudación establecidas?	N	CS	AV	CS	S

P14	¿Se siguen de manera efectiva los procedimientos para cobrar las multas emitidas?	N	CS	AV	CS	S
P15	¿Con regularidad se comparan los ingresos reales con los ingresos previstos por multas?	N	CS	AV	CS	S
DIMENSIÓN: PROCEDIMIENTOS DE COBRO						
P16	¿Se notifica a los infractores sobre sus multas de manera clara y transparente?	N	CS	AV	CS	S
P17	¿Es sencillo para los infractores acceder a los métodos de pago de multas?	N	CS	AV	CS	S
P18	¿Se resuelven eficientemente los casos de apelaciones y disputas?	N	CS	AV	CS	S
DIMENSIÓN: ESTRATEGIAS DE CUMPLIMIENTO						
P19	¿Se llevan a cabo campañas de control y vigilancia en su área?	N	CS	AV	CS	S
P20	¿Considera efectivas las tecnologías empleadas para detectar infracciones?	N	CS	AV	CS	S
P21	¿Se colabora adecuadamente con otras entidades para mejorar el cumplimiento de las normas de tránsito?	N	CS	AV	CS	S
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN PÚBLICA						
P22	¿Se evalúa constantemente la percepción pública sobre la justicia y equidad de las multas impuestas?	N	CS	AV	CS	S
P23	¿Los ciudadanos sienten satisfacción con el sistema de multas que se maneja?	N	CS	AV	CS	S
P24	¿Se percibe un impacto positivo de las campañas de concientización en la conducta de los conductores?	N	CS	AV	CS	S

Anexo 3. Validez de los instrumentos

VALIDACIÓN DE EXPERTO

I. **DATOS GENERALES DEL EXPERTO**

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: VASQUEZ SAUCEDO NELSON MANUEL

1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

II. **DATOS GENERALES TESISTA**

2.1. APELLIDOS Y NOMBRE: CINTHIA CONSUELO CLAUDIO MONTES.

2.2. GRADO ACADÉMICO: BACHILLER

2.3. TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO: HUÁNUCO, 2024.

2.4. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

2.5. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular) (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar) (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)
(e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

III. **ASPECTOS A EVALUAR**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado.				18	
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.				18	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				18	
4. Organización	Existe organización y lógica.				18	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				18	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				18	
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.				18	
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				18	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				18	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				18	
SUB TOTAL						180
TOTAL						18

- **Valoración cuantitativa: 18**
- **Valoración cualitativa: Valido**
- **Opinión de aplicabilidad: Precisar**

DR. NELSON MANUEL VASQUEZ SAUCEDO

VALIDACIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: VASQUEZ SAUCEDO NELSON MANUEL

1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

II. DATOS GENERALES TESISTA

2.1. APELLIDOS Y NOMBRE: CINTHIA CONSUELO CLAUDIO MONTES.

2.2. GRADO ACADÉMICO: BACHILLER

2.3. TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO: HUÁNUCO, 2024.

2.4. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO.

2.5. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular) (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)

(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar) (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)

(e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

III. ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado.				18	
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.				18	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				18	
4. Organización	Existe organización y lógica.				18	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				18	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				18	
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.				18	
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				18	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				18	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				18	
SUB TOTAL						180
TOTAL						18

- **Valoración cuantitativa: 18**
- **Valoración cualitativa: Valido**
- **Opinión de aplicabilidad: Precisar**



DR. NELSON MANUEL VASQUEZ SAUCEDO

VALIDACIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: CASTRO ULLILEN JOSÉ LUIS

1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

II. DATOS GENERALES TESISTA

2.1. APELLIDOS Y NOMBRE: CINTHIA CONSUELO CLAUDIO MONTES.

2.2. GRADO ACADÉMICO: BACHILLER

2.3. TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO: HUÁNUCO, 2024.

2.4. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

2.5. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular) (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar) (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)
(e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

III. ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado					19
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables					19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
4. Organización	Existe organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					19
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
SUB TOTAL						190
TOTAL						19

- **Valoración cuantitativa: 19**
- **Valoración cualitativa: Valido**
- **Opinión de aplicabilidad: Aplicar**

José Luis Castro Ullilén
DNI N° 10 792859

VALIDACIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: CASTRO ULLILEN JOSÉ LUIS

1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

II. DATOS GENERALES TESISTA

2.1. APELLIDOS Y NOMBRE: CINTHIA CONSUELO CLAUDIO MONTES.

2.2. GRADO ACADÉMICO: BACHILLER

2.3. TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO: HUÁNUCO, 2024.

2.4. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO.

2.5. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular) (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)

(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar) (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)

(e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

III. ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.					19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
4. Organización	Existe organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					19
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
SUB TOTAL						190
TOTAL						19

- **Valoración cuantitativa: 19**
- **Valoración cualitativa: Valido**
- **Opinión de aplicabilidad: Aplicar**

José Luis Castro Ullilén
DNI N° 10 792859

VALIDACIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: PIZANGO ISUIZA OLMEDO

1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

II. DATOS GENERALES TESISTA

2.1. APELLIDOS Y NOMBRE: CINTHIA CONSUELO CLAUDIO MONTES.

2.2. GRADO ACADÉMICO: BACHILLER

2.3. TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO: HUÁNUCO, 2024.

2.4. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

2.5. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular) (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)

(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar) (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)

(e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

III. ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado					19
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables					19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
4. Organización	Existe organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					19
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
SUB TOTAL						190
TOTAL						19

- **Valoración cuantitativa: 19**
- **Valoración cualitativa: Valido**
- **Opinión de aplicabilidad: Aplicar**

MG. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

VALIDACIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: PIZANGO ISUIZA OLMEDO

1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

II. DATOS GENERALES TESISTA

2.1. APELLIDOS Y NOMBRE: CINTHIA CONSUELO CLAUDIO MONTES.

2.2. GRADO ACADÉMICO: BACHILLER

2.3. TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO: HUÁNUCO, 2024.

2.4. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE MULTAS POR INFRACCIONES DE TRÁNSITO.

2.5. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular) (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)

(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar) (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)

(e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

III. ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.					19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
4. Organización	Existe organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					19
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
SUB TOTAL						190
TOTAL						19

- **Valoración cuantitativa: 19**
- **Valoración cualitativa: Valido**
- **Opinión de aplicabilidad: Aplicar**

MG. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

Anexo 4. Base de datos

M	Gestión administrativa												Recaudación de multas por infracciones de tránsito											
	Planificación			Organización			Dirección			Control			Efectividad en la recaudación			Procedimientos de cobro			Estrategias de cumplimiento			Satisfacción y percepción pública		
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12
M 1	4	3	4	3	3	2	5	4	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2
M 2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2
M 3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1	3	1	1	3
M 4	5	3	5	5	3	5	2	2	3	5	3	3	2	4	2	3	5	3	4	3	5	5	4	5
M 5	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
M 6	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
M 7	4	5	4	2	2	3	4	5	3	3	2	2	2	5	5	5	3	5	3	4	4	5	2	2
M 8	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4
M 9	3	5	5	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	3
M 10	1	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1
M 11	5	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	5	2	5	5	4	2	5	2
M 12	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	3	3	2
M 13	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	2
M 14	3	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
M 15	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4
M 16	3	5	5	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
M 17	3	3	5	5	4	5	2	2	4	5	2	3	5	5	4	2	4	5	4	5	5	3	4	2
M 18	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
M 19	1	3	2	4	1	5	1	3	2	1	2	3	2	1	5	4	4	4	4	1	2	5	4	4
M 20	4	3	1	2	2	3	3	2	3	4	1	4	4	4	4	3	2	1	1	1	2	1	4	4
M 21	4	4	4	2	2	3	5	3	2	4	4	4	5	5	3	2	2	4	2	2	5	4	5	5
M 22	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	4

M 23	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
M 24	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	2	2	2	3	4	5	5	3
M 25	2	4	3	3	2	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3
M 26	2	1	1	2	1	2	4	4	4	1	3	1	4	1	2	2	1	1	1	3	4	2	1	2
M 27	3	3	1	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2
M 28	5	4	3	2	4	3	2	5	5	2	3	2	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
M 29	4	2	2	2	3	2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3
M 30	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1
M 31	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	3
M 32	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
M 33	4	3	3	5	4	5	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3
M 34	2	2	5	2	2	2	5	3	5	5	3	4	4	4	3	4	2	5	2	5	4	5	3	4
M 35	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
M 36	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2	1	4	2	2	3	1	1	3	4
M 37	4	4	4	2	1	2	2	2	2	4	3	4	1	4	1	1	1	4	3	3	1	3	4	1
M 38	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	2	3	5	3	3	5	4	5	2	4
M 39	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	2	2	2	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3
M 40	3	4	5	3	5	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
M 41	5	2	5	2	3	2	5	5	5	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2
M 42	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3
M 43	3	3	5	4	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5
M 44	4	3	5	5	3	5	5	5	2	3	2	2	5	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5
M 45	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2
M 46	4	3	3	5	1	5	2	4	4	2	4	3	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

Variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.754	12

Estadísticas de total de elemento				
P	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	33.48	38.566	0.361	0.741
P02	33.61	39.843	0.286	0.749
P03	33.48	35.588	0.488	0.724
P04	33.72	38.829	0.320	0.746
P05	33.89	36.988	0.511	0.723
P06	33.74	39.619	0.281	0.750
P07	33.57	34.207	0.561	0.713
P08	33.63	39.749	0.287	0.749
P09	33.61	38.421	0.432	0.733
P10	33.78	38.129	0.402	0.736
P11	33.91	38.437	0.435	0.733
P12	33.72	39.985	0.285	0.749

Variable recaudación de multas por infracciones de tránsito

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.863	12

Estadísticas de total de elemento				
P	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	31.91	61.237	0.516	0.854
P02	31.76	60.630	0.515	0.854
P03	31.93	60.329	0.555	0.851
P04	32.07	63.662	0.467	0.857
P05	32.00	59.733	0.565	0.851
P06	31.98	59.266	0.597	0.849
P07	32.17	62.369	0.495	0.855
P08	31.91	61.503	0.499	0.855
P09	31.91	59.014	0.629	0.846
P10	31.98	58.644	0.611	0.848
P11	31.96	60.709	0.515	0.854
P12	31.98	60.511	0.534	0.853