

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**LAS RELACIONES HUMANAS Y LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020**

Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LINDA JESSENIA MILAGROS FASABI VELA DE RUIZ

PUCALLPA – PERÚ
2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 10:00 horas del día Viernes 11 de Marzo del 2022, 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 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente)**, **Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Miembro)**, y **Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "**LAS RELACIONES HUMANAS Y LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020**" por el/la/los Bachilleres en Administración: **Linda Jessenia Milagros Fasabi Vela De Ruiz, EN FORMA PRESENCIAL:**

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

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

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado..."

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

Aprobado por unanimidad

Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Lincoln Fritz Cachay Reyes
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Jonel Raúl Manzano Mejía
Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía
Miembro

Olmedo Pizango Isuiza
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro



Alex Davis Astohuan Huaranga
Mg. Alex Davis Astohuan Huaranga
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Presidente

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia



Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña



Asesor

Linda Jessenia Milagros Fasabi Vela De Ruiz



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0526-2021

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de Tesis, titulado:

"LAS RELACIONES HUMANAS Y LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020".

Cuyo(s) autor (es) : FASABI VELA DE RUIZ LINDA JESSENIA MILAGROS
Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.
Profesional : ADMINISTRACION.
Asesor(a) : MG. CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 3%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia

FECHA 13/12/2021



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON

Dirección de Producción Intelectual



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, LINDA JESSENIA MILAGROS FASABI VELA DE RUIZ

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"LAS RELACIONES HUMANAS Y LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DR. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: DE ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional sólo la carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

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: 22 / 11 / 2022

Email: munequita.linda.823@gmail.com
Teléfono: 993 685 572

Firma:
DNI: 42998545

DEDICATORIA

Al creador todo poderoso por darnos la mejor bendición de este mundo, que es la vida, luego a mi querido esposo, a mis padres y demás familiares por estar siempre a mi lado dándome muchas vibras positivas para lograr este anhelado título profesional.

Linda Jessenia.

AGRADECIMIENTO

Aquellas autoridades de nuestra Universidad Nacional de Ucayali por brindar las facilidades a los estudiantes de otras universidades en poder tramitar y sustentar su tesis para obtener el título profesional.

A las autoridades y los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables por brindarme todas las facilidades en el trámite de mi investigación y poder sustentar sin dificultad alguna.

Al docente y asesor de tesis Mg. Jackie Frank Chang Saldaña por ese gran gesto de orientarme en los procesos de tramitar la incorporación como estudiante externo y poder lograr presentar mi proyecto de tesis, también por la entrega total en el desarrollo de la misma y haber logrado sustentar la tesis y ser licenciado en administración de empresas.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Descripción del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Hipótesis	19
1.4.1. Hipótesis	19
1.5. Variables	19
1.6. Justificación	21
1.7.1. Justificación Teórica	21
1.7.2. Justificación Metodológica.....	21
1.7.3. Justificación Practica	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes del problema	22
2.1.1. Tesis internacionales	22
2.1.2. Tesis nacionales	23
2.1.3. Tesis locales	26
2.2. Bases teóricas del problema	27
2.2.1. Base teoría de la variable 1	27
2.2.2. Base teórica de la variable 2.....	30
2.3. Definición de términos básicos	33
CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO	36
3.1. Método de investigación	36
3.2. Población y muestra.....	37

3.2.1. Población	37
3.2.2. Muestra	38
3.3. Instrumentos de recolección de datos.....	38
3.3.1. Técnicas	38
3.3.2. Instrumentos de recolección	38
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento	38
3.4. Procedimiento de recolección de datos	38
3.5. Tratamientos de los datos	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
4.1. Resultados descriptivos	40
4.2. Prueba de normalidad.....	42
4.3. Prueba de hipótesis	42
4.4. Discusión de los resultados	44
CONCLUSIONES	47
SUGERENCIAS.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS	54

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.	20
Tabla 2. Distribución de la población.....	37
Tabla 3. Niveles del alfa de Cronbach.	38
Tabla 4. Resultados descriptivos de la variable 1 relaciones humanas.	40
Tabla 5. Resultados descriptivos de la variable 2 gestión.	41
Tabla 6. Prueba de normalidad.	42
Tabla 7. Contraste de la hipótesis general.	42
Tabla 8. Contraste de la hipótesis específica 1.	43
Tabla 9. Contraste de la hipótesis específica 2.	43
Tabla 10. Contraste de la hipótesis específica 3.	44

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras de los resultados variable 1 relaciones humanas.	40
Figura 2. Gráfico de barras de los resultados de la variable 2 gestión.	41

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos	54
Anexo 2. Matriz de consistencia.	55

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo principal determinar el nivel de relación que existe entre las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. La investigación fue de tipo aplicada, nivel no experimental, diseño descriptivo correlacional, tuvo una muestra poblacional de 32 personas que laboran en la sede de estudio establecidas por un muestreo no probabilístico, en su metodología uso la técnica de la encuesta y dos cuestionarios para recabar la información. Los resultados muestran que el 62.5% del personal que labora en la Municipalidad establecieron que las relaciones humanas fue alta y que el 50% de los mismos trabajadores afirmaron que gestión de la gerencia de administración tributaria de la sede de estudio fue regular, con respecto al contraste de la hipótesis Rho de Spearman, se tuvo la aceptación de la hipótesis general, con una correlación positiva alta de 0.745 y un valor del Sig. de 0.001 menor del 0.05, concluyendo que Si existe una relación significativa entre las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

Palabras clave: *Relaciones humanas, gestión y gerencia de administración tributaria.*

ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the level of relationship that exists between human relations and the management of the tax administration management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2020. The research was of an applied type, non-experimental level, correlational descriptive design, had a population sample of 32 people who work in the study site established by a nonprobabilistic sampling, in its methodology it used the survey technique and two questionnaires to collect the information. The results show that 62.5% of the personnel working in the Municipality established that human relations were high and that 50% of the same workers affirmed that management of the tax administration management of the study site was regular, with respect to the Contrast of Spearman's Rho hypothesis, had the acceptance of the general hypothesis, with a high positive correlation of 0.745 and a value of the Sig. Of 0.001 less than 0.05, concluding that if there is a significant relationship between human relations and the management of the tax administration management of the provincial municipality of Coronel Portillo, 2020.

Keywords: Human relations, management and tax administration management.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día todas organizaciones están obligadas en conllevar y practicar buenas relaciones humanas entre los trabajadores y la alta dirección, para que de esta manera se desarrolle o genere una buena o eficiente gestión de las distintas áreas de trabajo de entidad y/o empresa.

Existe un descontento en muchas empresas por parte del capital humano que no existe un liderazgo, clima laboral, motivación personal y capacitación al personal por parte de los gerentes o los que hace s su vez de ello, y esto repercute en la gestión de la misma, perjudicando los procesos de una gestión municipal, el Benchmarking y los servicios municipales, y este tema no es solo algo local o regional sino a nivel mundial, el cual los investigadores de este estudio se vieron en la necesidad de realizarlo, desarrollarlo cuyo título es *Las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020*, y dar posibles soluciones para mejorar no solo en entidades como las Municipalidades sino en todas las que se denominan organizaciones.

Finalmente, este estudio dentro de su esquema, precisa sus partes en capítulos tales como el problema de investigación (primer capítulo), el marco teórico (segundo capítulo), el marco metodológico (tercer capítulo), los resultados y discusión (cuarto capítulo), las conclusiones, sugerencias, referencias y los anexos

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Las buenas relaciones humanas dentro de una organización, empresa o institución privada o estatal son un factor muy importante para alcanzar el éxito, no sólo con el cliente y/o usuario, sino también internamente entre el equipo que forma el capital humano de la misma. Es necesario que las organizaciones, empresas o instituciones privadas o estatales cuenten con líderes que sepan cómo gestionar el talento y sean capaces de adaptarse a los cambios constantes que ocurre hoy en día en todos los campos de acción.

Hoy en día podemos ver que muchas instituciones poco y nada muestran interés en el capital humano, en las buenas relaciones que se debe generar y practicar dentro de una organización para que este a su vez genera grandes cambios positivos en cuanto a una buena y eficiente gestión para que de esta manera los clientes y/o usuarios reciban y tengan todos los servicios que les compete como parte de su función, siendo más exacto aquellas instituciones del estado, como los gobiernos locales y regionales llámese las municipalidades provinciales y distritales de una determinada jurisdicción.

De acuerdo a acuerdo a la Escuela Europea de Dirección y Empresa (2018), precisa que: Las relaciones humanas son el conjunto de normas, principios y técnicas para que las personas entablen mejores relaciones entre sí. Se trata del grado de aceptación, simpatía y madurez que reflejamos hacia los demás. Sin duda, un aspecto muy importante dentro de la organización empresarial. Es así que las personas no solamente son necesarias en las organizaciones para que éstas alcancen sus objetivos, sino que hoy en día es

igualmente relevante conocer las historias de éxito y los diversos roles que cada persona juega dentro de la empresa.

Esta investigación se vio interesado en el estudio sobre estas dos variables de estudio relaciones humanas y gestión de la gerencia de administración tributaria, muy importantes que dentro de una organización debe se practicar para que exista disciplina, principios y buena comunicación entre todo el personal y la alta dirección en la municipalidad de Coronel Portillo, Distrito de Callería durante el periodo 2020, y de acuerdo a los resultados que se van a obtener sirva de base de una forma correctiva y cambio para mejorar la gestión y se tenga resultados eficientes para así los usuarios y/o pobladores se sientan satisfechos por los servicios que brindaran para el progreso y desarrollo de la región y del país.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona el liderazgo con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?

- ¿De qué manera se relaciona el clima laboral con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?

- ¿De qué manera se relaciona la motivación personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la capacitación al personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre el liderazgo con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.
- Establecer la relación que existe entre el clima laboral con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.
- Establecer la relación que existe entre la motivación personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.
- Establecer la relación que existe entre la capacitación al personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis

1.4.1.1. Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.4.1.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre el liderazgo con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.
- Existe una relación significativa entre el clima laboral con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.
- Existe una relación significativa entre la motivación personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1 relaciones humanas

- Definición conceptual

Martínez (Citado por Andino, 2013) las relaciones humanas “es el estudio sistemático de conocimientos, métodos y técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano, dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana” (p.18).

- Definición operacional

La variable 1 relaciones humanas La variable relaciones humanas se definirá operacionalmente mediante las siguientes

dimensiones: liderazgo, clima laboral, motivación y capacitación.

1.5.2. Variable 2 gestión de la gerencia de administración tributaria

- Definición conceptual

Quito (2018) precisa que la gestión municipal “se refiere a la capacidad de analizar opciones de política, acordar prioridades y orientar los programas de desarrollo municipal a la consecución de resultados, para lo cual se requieren procesos e instrumentos de información, planificación y presupuesto de ingresos, gastos e inversión” (p.56).

- Definición operacional

La variable 2 gestión municipal se definirá operacionalmente mediante las siguientes dimensiones: procesos de una gestión municipal benchmarking servicios municipales.

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel
Variable 1 Relaciones humanas	Liderazgo	- Proactividad. - Rasgos de personalidad.	De acuerdo (3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo (1)	Alta Regular Baja
	Clima laboral	- Interrelación		
	Motivación personal	- Reconocimiento en su desempeño.		
	Capacitación al personal	- Conocimiento		
Variable 2 Gestión de la gerencia de administración tributaria	Procesos de una gestión municipal	- Planificación. - Ejecución.	De acuerdo (3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo (1)	Eficiente Regular Ineficiente
	Benchmarking	- Modelos. - Seguimiento.		
	Servicios municipales	- Gestión financiera. - Gestión tributaria. - Participación.		

1.6. Justificación

1.7.1. Justificación Teórica

La presente investigación tuvo una justificación teórica, porque contó con teorías selectas sobre las variables relaciones humanas y la gestión de la gerencia.

1.7.2. Justificación Metodológica

También tuvo una justificación metodológica, ya que este estudio diseñó cuestionarios de recolección de datos sobre las relaciones humanas y la gestión de la gerencia, con la finalidad de contar con fuentes de primera mano y mostrar resultados verídicos.

1.7.3. Justificación Práctica

Tuvo una justificación práctica, porque se brindó todos los medios de manera fácil para lograr realizar este sobre las variables las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Tesis internacionales

Morales (2012) en su tesis denominado *Gestión de recursos humanos en los establecimientos privados del nivel primario en la Cabecera de Totonicapán*, arribo a la conclusión:

Que todas las instituciones investigadas saben las ventajas de aplicar la gestión de recursos humanos, en los establecimientos privados de nivel primario de la cabecera de Totonicapán, sin embargo, muchas veces por el factor económico, no la aplican. Se brinda una guía para poder iniciar con una unidad de departamento de recursos humanos y también lineamientos a seguir por parte del director, si no se pudiera realizar la propuesta a corto plazo. (p.136)

Andino (2013) en su tesis *Las relaciones humanas y el comportamiento de las secretarías ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura con sus clientes internos*, concluyo que:

Una vez llevado a cabo este proyecto, pude observar que debido al comportamiento que poseen la mayoría de las secretarias, sus compañeros tienen una mala imagen de ellas, y consideran que tienen la preparación profesional; pero, que no saben convivir dentro de la institución; es decir han deteriorado el verdadero significado de ser secretaria, porque incluso sus compañeras de otras áreas, no permiten que se las confunda, se molestan de tal modo que al parecer las consideran diferentes. Por esta razón, es necesaria y recomendable la socialización de las actitudes más relevantes que debe sobresalir en una secretaria ejecutiva, e implementar los procedimientos que ayudarán a mejorar su comportamiento y así lograr una óptima relación laboral.

Pastrana (2016) en su tesis de pregrado *Las relaciones humanas y su influencia en la atención al usuario por parte del personal administrativo del subcentro de Salud de Alpachaca durante el año 2014 propuesta alternativa*, sostuvo que:

Los siguientes resultados q 48.84% de los usuarios consideran que el personal de salud presta una mala atención, el 69.77% presta poco amabilidad al usuario, por lo que se importante como la elaboración de una guía de relaciones humanas para mejorar la calidad de atención al usuario por parte del personal administrativo del Subcentro de Salud de Alpachaca, que permitirá mejorar la calidad de atención y la práctica de relaciones interpersonales al usuario y que la misma sea puesta en práctica por el personal que labora en la unidad de Salud, beneficiando tanto a las personas que acuden como a la imagen institucional.

Mejía y Mendoza (2017) en su tesis *Las relaciones humanas de las secretarias y el desarrollo institucional del municipio de la ciudad de Portoviejo*, 2016, concluyeron que: “Las secretarias del Municipio de la ciudad de Portoviejo aplican las relaciones humanas en el desenvolvimiento de sus actividades secretariales, lo que lleva a lograr que la institución alcance el reconocimiento de la sociedad manabita y logre un desarrollo institucional sostenido”.

2.1.2. Tesis nacionales

Campos y Castañeda (2014) en su estudio *Relaciones humanas y desempeño laboral en docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan De Miraflores*, 2013, concluyeron que:

Los resultados hallados han sido que existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los docentes de las I.E. públicas del distrito de San Juan de Miraflores, 2013. Hallándose un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,667; lo cual indica que la correlación es directa y significativa.

Alcalde (2015) en su tesis *Relaciones humanas de los trabajadores de los registros civiles en la Municipalidad de Surquillo – 2014*, sostuvo en base a:

Los resultados de los datos de la muestra y según la percepción de los trabajadores, nos indican que el 2,7% de los trabajadores opinan que son malas, el 90,4% las perciben como regulares y el 6,8% afirman que son buenas. Por lo tanto, se concluye que las relaciones humanas son regulares.

Laura y Paitan (2016) en su tesis *Las relaciones humanas y el clima organizacional de los trabajadores administrativos en la asociación religiosa Caritas Diocesana Huancavelica-año 2015*, sostuvieron que:

De los resultados evidentemente se puede observar que la correlación media está prevaleciendo en lo referente a las Relaciones Humanas, de la misma manera en lo referente a la Clima Organizacional. Los resultados han evidenciado que al nivel de las dimensiones también prevalece la correlación media. En el estudio se ha comprobado que existe relación significativa entre las variables Relaciones Humanas y Clima Organizacional de los Trabajadores Administrativos en la Asociación Religiosa Caritas Diocesana Huancavelica-año 2015.

Quito (2018) en su tesis *Relaciones humanas y la mejora de la gestión municipal en el gobierno local de Carhuaz, 2016*, sostuvo en base a sus resultados que:

Las relaciones humanas influyen en la mejora de la gestión municipal del gobierno local de Carhuaz, dado que el P-valor fue menor de 0.05 el cual indico que la prueba su significativa, por lo

tanto, con los resultados obtenidos de la presente investigación, se recomendó que la municipalidad implemente y mejore la calidad del servicio hacia el contribuyente.

Abad y Carrasco (2018) en su tesis *Propuesta estratégica para mejorar la gestión municipal en la municipalidad Distrital de Choros, 2018*, concluyo que: “La variable gestión municipal los encuestados tenemos un 28,3% que considera es malo; además del 50,2% que sostiene es regular, finalmente un 21,5% indica es bueno”.

Laura (2019) en su tesis de maestría *Relaciones humanas y el clima organizacional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Azángaro – 2017*, concluyó que:

La correlación entre las variables relaciones humanas y clima organizacional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Azángaro en el año 2017 es regular y directa con la característica de correlación positiva muy débil con un coeficiente de 0,22, y una desviación estándar de 3,2809; es decir, si las relaciones humanas son satisfactorias y relevantes, también el clima organizacional lo será. Esto es, concluida la investigación se percibe las relaciones humanas y el clima organizacional en el IESPPA es de carácter regular, tanto en la variable relaciones humanas como en la variable de clima organizacional.

Temoche (2020) en su investigación *Gestión de Recaudación Tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2019*, sostuvo:

El 100 % de los colaboradores del SATP que fueron encuestados, manifiestan que la recaudación de tributos se encuentra en nivel alto, además el impuesto predial se encuentra en un nivel bueno, el impuesto alcabala en un nivel bueno y finalmente el 100% de los encuestados determinan la tasa de arbitrios en un nivel bueno.

2.1.3. Tesis locales

Romero (2017) en su estudio *Gestión municipal y desarrollo local del Distrito de Irazola, Padre Abad, 2017*, concluyo que “La relación es negativa baja (-0.378), y el valor de significancia es 0.005, menor al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación significativa entre la Gestión municipal y desarrollo local del distrito de Irazola, Padre Abad, 2017”.

Medina, y López (2018) en su estudio *La gestión municipal y desarrollo local del distrito de Curimaná, provincia de Padre Abad, Ucayali, 2018*, concluyeron que:

Los resultados totales se procesaron en el programa (SPSSv25), y a través de ello se obtuvo la prueba de hipótesis. Existe una relación negativa muy baja (-0.123) y no significativa (0.389), entre la gestión municipal y el desarrollo local, en el distrito de Curimaná, provincia de Padre Abad, Ucayali, 2018, lo que expresa que la población de Curimaná no está de acuerdo con la forma que se viene conduciendo la gestión de la municipalidad.

Moya, Simon y Zegarra (2019) en su estudio *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Regional De Ucayali, sede central, 2017*, concluyeron que: “Existe una relación positiva muy baja y no significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, lo que nos manifiesta que la mínima motivación a los trabajadores no contribuye en el desempeño laboral”.

Panduro (2020) en su tesis *El liderazgo y la gestión de la municipalidad Distrital De Yarinacocha, 2018*, sostuvo que:

Se determinó que existe una relación directa y significativa entre el liderazgo y la gestión en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2018, con un coeficiente de correlación de Pearson de (0.489) y una significancia unilateral de (0.000). Esto indica que el liderazgo autocrático, democrático y liberal contribuyen al logro de una relación positiva moderada y significativa en la gestión de la Municipalidad distrital de Yarinacocha.

Laiza, Paredes y Rodríguez (2020) en su tesis *La motivación y el desempeño laboral en la municipalidad Provincial De Coronel Portillo, 2018*, sostuvieron:

Existe una correspondencia continua y débil de las variables motivación y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. Con una relación de Pearson $r=0,462$ y Sig. (bilateral) = 0,000. Existe de una correlación positiva y débil entre los componentes factores intrínsecos y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. Con una relación de Pearson $r=0,321$ y Sig. (bilateral) = 0,004. Así mismo, existe una correlación positiva y moderada entre los componentes factores extrínsecos y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. Con una relación de Pearson $r=0,572$ y Sig. (bilateral) = 0,000.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de relaciones humanas

Martínez (Citado por Andino, 2013). Relaciones Humanas es el estudio sistemático de conocimientos, métodos y técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano, dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana” (18).

Dalton (2007, citado por Campos y Castañeda, 2014), define a las relaciones Humanas estudian la interacción. Pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrecha o distante, antagónica o cooperativa, individuales o colectivas, para fortalecer estas hay que conocer la propia psicología y utilizar las técnicas de una buena comunicación.

Es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad. Gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: visual o comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señales, lingüística, chat, comunicación oral, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: lenguaje político, económico, gestual. (Laura y Paitan, 2016)

2.2.1.2. Dimensiones de la gestión de los recursos humanos

De acuerdo al estudio de Quito (2018) y de otros autores de diversas investigaciones se precisa que las dimensiones de las relaciones humanas:

- Liderazgo

Coulter (2005, citado por Quito, 2018) precisa que el liderazgo es el proceso de guiar a un grupo y motivar en él, para que

alcance sus metas y todo se logrará a través del líder que es la persona que puede influir en los que poseen la autoridad de gerenciar. Deducimos que el verdadero líder no es caudillo, sino el individuo empático, idealista, receptivo y proactivo que procura el crecimiento de la empresa en la que labora, como alto dirigente o colaborador, detectando cualidades puntuales a cada uno, con el objetivo de cumplir metas. Los encausa y motiva constantemente para fortalecer y preservar la cohesión en su equipo y el entusiasmo en el cumplimiento de sus roles.

- Clima laboral

El clima laboral representa un cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la organización motivacional. El clima laboral es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influencia su conducta. El ambiente laboral presenta ciertas propiedades que pueden provocar motivación, pero determinan conductas. (Chiavenato, citado por Quito, 2018)

- Motivación al personal

La motivación humana busca explicar el comportamiento de las personas. La administración científica se basa en que el comportamiento del hombre es motivado exclusivamente por la búsqueda de dinero y por las recompensas sociales y materiales de trabajo por tanto este enfoque clásico se

fundamente en esta teoría de la motivación. (Chiavenato, citado por Quito, 2018)

- Capacitación al personal

Entendemos por capacitación al personal o capacitación laboral a las acciones formativas y profesionales que hace a una organización pública o privada orientada para ampliar y actualizar los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas de sus trabajadores y/o personal humano. (Quito, 2018)

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de gestión municipal

Según la revisión bibliográfica Hurtado (2011, Abad y Carrasco, 2018), la gestión pública que, en el plano local, se traduzca en una gestión municipal capaz de administrar, gestionar, planificar y gobernar el territorio, sus recursos y personas.

Una gestión municipal que tiene como horizonte el desarrollo humano, que va más allá del “crecimiento económico, crecimiento con distribución y satisfacción de necesidades básicas. (Mendoza, 2010, Abad y Carrasco, 2018),

2.2.2.2. Gerencia de administración tributaria

La Gerencia de Servicios de Administración Tributaria, es el órgano de apoyo, encargada de programar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos de registro, recaudación y fiscalización de los y tributos (impuestos y arbitrios) de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, asimismo combatir la evasión

tributaria y ejercer acciones de coerción para el cumplimiento de la obligación, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 26979, Ley de Procedimientos de Ejecución Coactiva y su Reglamento N° 036-2001-EF fiscalizar los tributos. El Gerente de Administración Tributaria está a cargo de un Empleado de confianza, designado por el alcalde, a tiempo completo y dedicación exclusiva; depende jerárquicamente de la Gerencia Municipal. (Municipalidad provincial de Coronel Portillo. (2020)

La Gerencia de Administración Tributaria es el órgano de línea encargado de la recaudación de los tributos municipales. Tiene como objetivo optimizar la recaudación y la determinación de los tributos municipales, desarrollando una eficiente y efectiva orientación tributaria. (Municipalidad de San Borja. s.f.)

2.2.2.3. Dimensiones de la gestión de la gerencia de administración tributaria

De acuerdo a la revisión de diversos estudios y/o investigaciones, así como libros especializados podemos citar las siguientes dimensiones.

- Procesos de una gestión municipal

Son aquellos procesos tales como la planificación, organización, ejecución y control de las diversas acciones, actividades, objetivos que se dan dentro de las distintas oficinas de una municipalidad. (Quito, 2018)

- Benchmarking

Es el proceso de crear, recopilar, comparar y analizar indicadores claves que permitan medir el rendimiento de los procesos y las funciones más importantes dentro de una organización. (Rogasby, 2018)

Es el proceso de implementar con modelos y hacer seguimiento de estas para mejorar los procesos y funciones de las diversas áreas de una organización. (Quito, 2018)

- Servicios municipales

Son todos los servicios municipales, en este estudio es básicamente de la gerencia de administración tributaria, tales como la gestión financiera, gestión tributaria entre otros. (Quito, 2018)

De acuerdo a la revisión de diversos estudios y/o investigaciones, así como libros especializados podemos citar las siguientes dimensiones.

- Procesos de una gestión municipal

Son aquellos procesos tales como la planificación, organización, ejecución y control de las diversas acciones, actividades, objetivos que se dan dentro de las distintas oficinas de una municipalidad. (Quito, 2018)

- Benchmarking

Es el proceso de crear, recopilar, comparar y analizar indicadores claves que permitan medir el rendimiento de los procesos y las funciones más importantes dentro de una organización. (Rogasby, 2018)

Es el proceso de implementar con modelos y hacer seguimiento de estas para mejorar los procesos y funciones de las diversas áreas de una organización. (Quito, 2018)

- Servicios municipales

Son todos los servicios municipales, en este estudio es básicamente de la gerencia de administración tributaria, tales como la gestión financiera, gestión tributaria entre otros. (Quito, 2018)

2.3. Definición de términos básicos

- Relación

Según Chiavenato (2002, Quito, 2018) es una relación o vínculo entre dos o más entidades, describen alguna alternación entre las mismas. Por ejemplo, una relación entre una entidad “empleado” y una entidad “sector” podría ser “trabajaren”, porque el empleado trabaja en un sector determinado.

- Humanidad

Para Coulter (2005, Quito, 2018) es el uso más general y amplio, se dice que la humanidad es aquel conjunto conformado por seres humanos; es decir, que el concepto se vincula estrechamente con el género humano y entonces, cuando se desea mencionar de manera conjunta y general el género humano se utiliza la palabra humanidad

- Gestión

Es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. (Westreicher, 2020)

- Municipalidad

Es la institución y persona jurídica que en representación del Municipio cumple función de gobierno y administración para promover la satisfacción de las

necesidades básicas de los vecinos, como su bienestar y el desarrollo de la circunscripción. (Quito, 2018)

- Municipio

Es una entidad real (social) que integra tres elementos inseparables como son la población, el territorio y la capacidad de autogobierno. (Quito, 2018)

- Administración

Es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución. (Quiroa, 2020)

- Liderazgo

Según Chiavenato (2002, Quiroa, 2020) la palabra liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.

- Clima organizacional

Es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional. (Laura y Paitan, 2016)

- Eficiencia

Utilización óptima de los recursos, humanos y materiales, para alcanzar el mayor grado de eficacia en el mínimo tiempo y con el mismo coste. Asegurar que los resultados educativos se obtengan con el menor y más racional inversión de esfuerzo, tiempo y recursos. (Laura y Paitan, 2016)

- Satisfacción

Refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. (Pérez y Gardey, 2014).

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación será de tipo aplicada desde el punto de vista de sus objetivos y sustentada en base a Lozada (2014), quien precisa que “la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto” (p.34).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue no experimental, porque un estudio no experimental, es aquella que no se manipula las variables, es decir que se miden de acuerdo como se encuentran las mismas, sin modificación alguna. (Llanos y Fernández, 2015)

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño fue descriptivo correlacional-transversal, porque su propósito fue realizar descripción a las relaciones humanas y la gestión de la gerencia en un momento dado. Al respecto, Llanos y Fernández (2015) afirman estudio correlacional porque mide el grado de relación o asociación entre las variables descritas y que los diseños transaccionales (transversales) son aquellas que recopilan datos en un momento único. Gráficamente se denota:

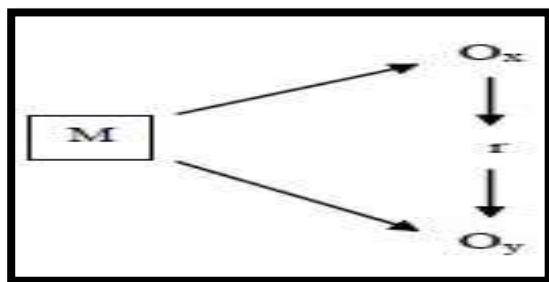


Figura 1. *Esquema de la investigación.*

Dónde:

M : Muestra.

X : Relaciones humanas.

Y : Gestión de la gerencia de administración tributaria municipal. r :

Correlación

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Estuvo conformada por los trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, clasificados:

Tabla 2. *Distribución de la población.*

Área	Condición laboral/sexo						Total
	Nombrado			Contratado			
	F	M	Total	F	M	Total	
Gerencia de Administración Tributaria	0	1	1	1	2	3	4
Sub Gerencia de Control 3 y recaudación.		2	5	5	3	8	13
Sub Gerencia de fiscalización Tributaria	2	3	5	4	2	6	11
Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva	0	1	1	1	2	3	4
TOTAL	5	7	12	11	9	20	32

3.2.2. Muestra

Este estudio tuvo una muestra poblacional de tamaño 32 y se seleccionó de acuerdo a un muestreo no probabilístico, es decir a criterio de los investigadores.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Este estudio de investigación empleó la técnica de la encuesta para poder recolectar la información de los instrumentos de las variables de estudio.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Los instrumentos que se emplearon fueron dos cuestionarios con sus respectivos ítems para medir las variables de estudio (ver anexo 1).

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validación de los instrumentos, fue mediante la ficha de juicio de expertos y la confiabilidad fue dado por la prueba estadística alfa de Cronbach tomando el nivel de confiabilidad mediante la tabla de Hurtado (2014), así:

Tabla 3. *Niveles del alfa de Cronbach.*

Valores y nivel de confiabilidad
Si el Coeficiente es $0.8 < k < 0.9$ es excelente
Si el Coeficiente es $0.5 < k < 0.8$ es bueno
Si el Coeficiente es $k < 0.5$ es deficiente

Fuente: *Hurtado (2014).*

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se solicitó permiso de aplicación del proyecto de investigación gerencia de tributos de la municipalidad, después se aplicó los cuestionarios en un solo

momento dado, luego se elaboró una base de datos de los resultados obtenidos.

3.5. Tratamientos de los datos

El tratamiento fue mediante la estadística descriptiva, expresado en tablas y gráficos estadísticos; así como de la estadística inferencial expresado con la prueba de normalidad, contrastación de las hipótesis con la prueba de correlación de Spearman y en base a sus resultados se tomó decisiones de aceptación de las hipótesis de este estudio (ver siguiente capítulo).

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4. Resultados descriptivos de la variable 1 relaciones humanas.

	Dimensión 1 Liderazgo		Dimensión 2 Clima Laboral		Dimensión 3 Motivación personal		Dimensión 4 Capacitación al personal		Variable 1 relaciones humanas	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	4	12,5%	5	15,6%	5	15,6%	5	15,6%	4	12,5%
Regular	11	34,4%	7	21,9%	8	25,0%	6	18,8%	8	25,0%
Alto	17	53,1%	20	62,5%	19	59,4%	21	65,6%	20	62,5%
Total	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%

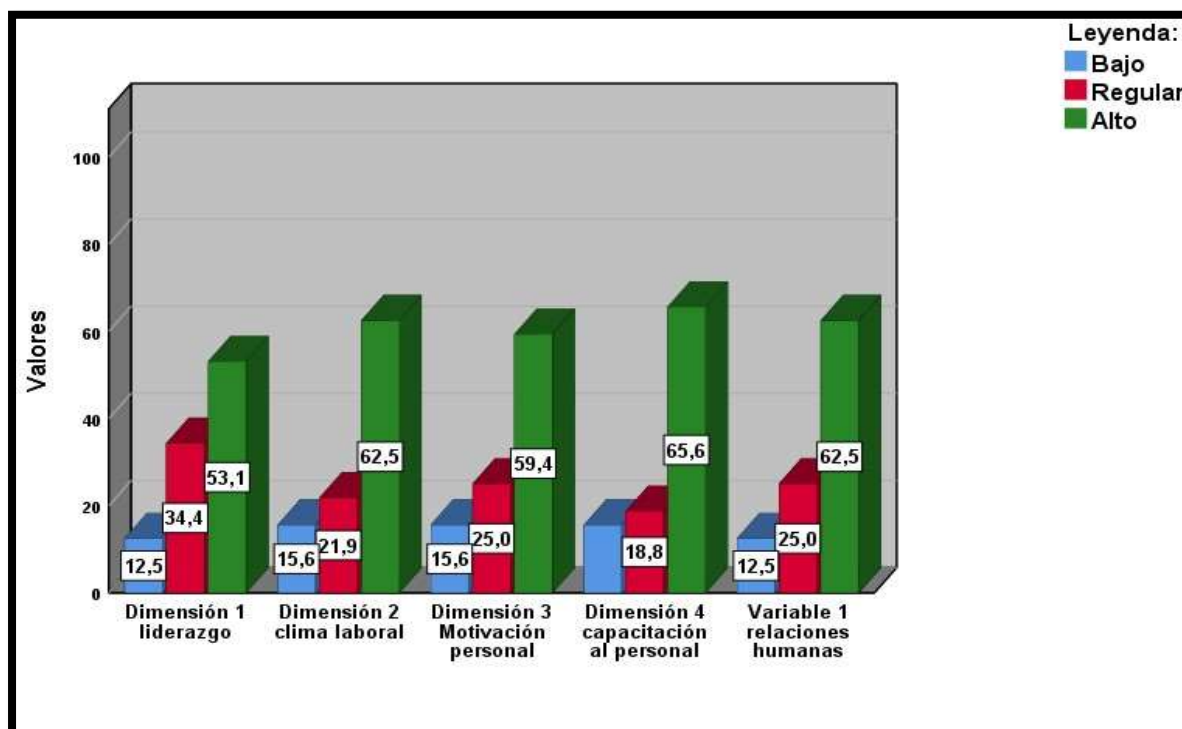


Figura 1. Gráfico de barras de los resultados variable 1 relaciones humanas.

Descripción: Se visualiza los resultados de la variable 1 y sus dimensiones, el 62,5% del personal afirmaron que las relaciones humanas fue alto en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, el 53,1% indicaron que la dimensión liderazgo fue alto, el 62,5% precisaron que la dimensión clima laboral también fue alto, el 59,4% establecieron que la dimensión motivación

personal fue alto y el 65.6% afirmaron que la dimensión capacitación al personal fue alto en la sede de estudio.

Tabla 5. Resultados descriptivos de la variable 2 gestión.

	Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3 servicios		Variable 2 gestión	
	procesos de una		benchmarking		municipales			
	gestión municipal							
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Ineficiente	9	28,1%	7	21,9%	5	15,6%	5	15,6%
Regular	14	43,8%	17	53,1%	18	56,3%	16	50,0%
Eficiente	9	28,1%	8	25,0%	9	28,1%	11	34,4%
Total	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%

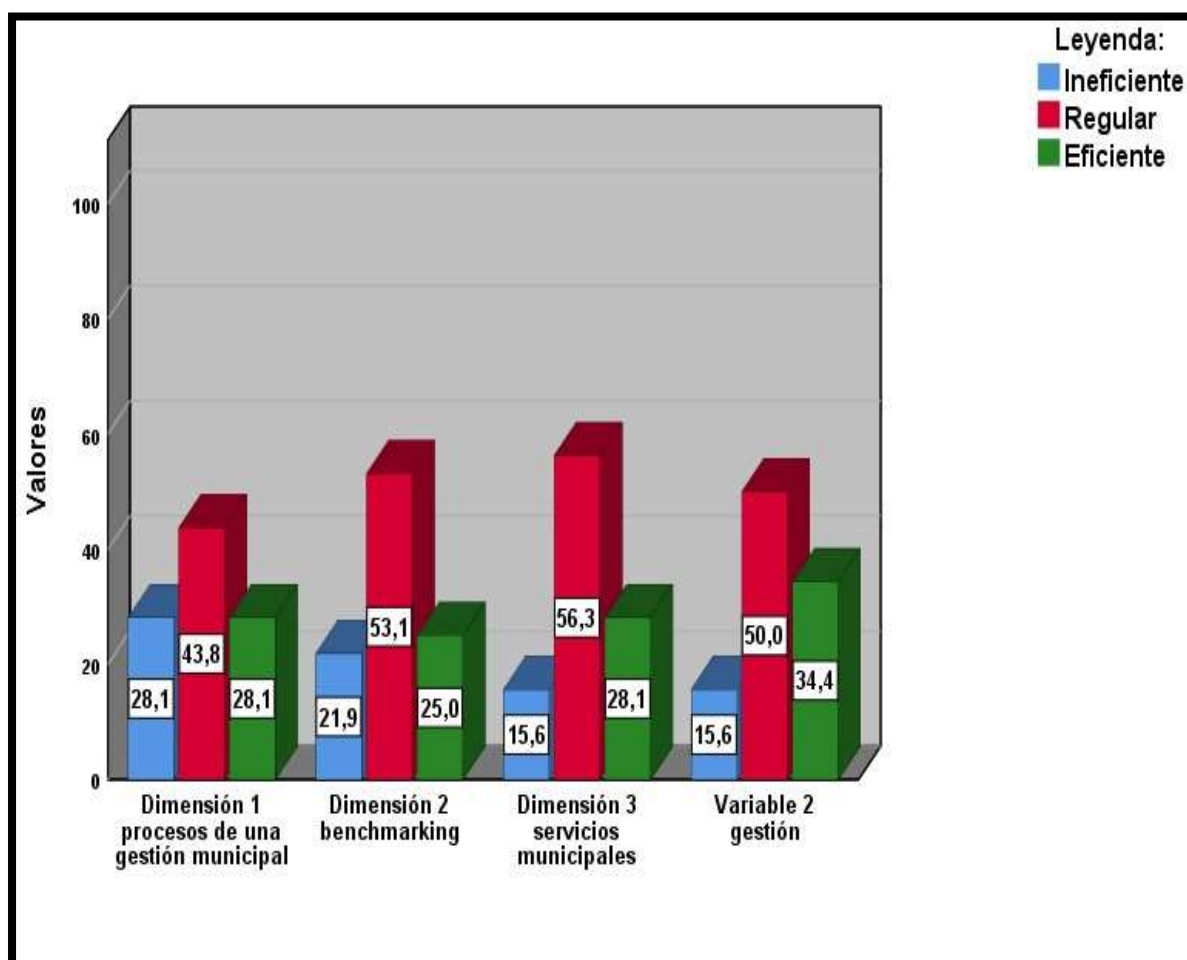


Figura 2. Gráfico de barras de los resultados de la variable 2 gestión.

Descripción: Se visualiza los resultados de la variable 2 y sus dimensiones, el 50% del personal afirmaron que la gestión fue regular en la gerencia de administración

tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, el 43.8% indicaron que la dimensión procesos de una gestión municipal fue regular, el 53.1% precisaron que la dimensión benchmarking también fue regular y el 56.3% establecieron que los servicios municipales fue regular en la sede de estudio.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 6. Prueba de normalidad.

	Shapiro-Wilk		
	<u>Estadístico</u>	<u>gl</u>	<u>Sig.</u>
Dimensión 1 liderazgo	,887	32	,003
Dimensión 2 clima laboral	,809	32	,000
Dimensión 3 Motivación personal	,766	32	,000
Dimensión 4 capacitación al personal	,843	32	,000
Variable 1 relaciones humanas	,793	32	,000
Dimensión 1 procesos de una gestión municipal	,938	32	,064
Dimensión 2 benchmarking	,942	32	,083
Dimensión 3 servicios municipales	,960	32	,009
Variable 2 gestión	,962	32	,020

Descripción: Los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, nos resultó todos los valores del Sig. menores de 0.05, por lo tanto, la prueba de correlación de Rho de Spearman a usar para el contraste de las hipótesis.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 7. Contraste de la hipótesis general.

Correlación de Spearman		Gestión
Relaciones	Rho	0,745
	Sig. (bilateral) humanas	0,001
	N	32

Descripción: Se tuvo una correlación positiva alta ya que el Rho fue 0.745 y el valor del Sig. fue de $0.001 < 0.05$ originando la aceptación de la hipótesis general, es decir que si existe una relación significativa entre las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 8. Contraste de la hipótesis específica 1.

Correlación de Spearman		Gestión
Liderazgo	Rho	0,733
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	32

Descripción: Se tuvo una correlación positiva alta ya que el Rho fue 0.733 y el valor del Sig. fue de $0.000 < 0.05$ originando la aceptación de la hipótesis general, es decir que si una relación significativa entre el liderazgo con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 9. Contraste de la hipótesis específica 2.

Correlación de Spearman		Gestión
Clima laboral	Rho	0,700
	Sig. (bilateral)	0,004
	N	32

Descripción: Se tuvo una correlación positiva alta ya que el Rho fue 0.700 y el valor del Sig. fue de $0.004 < 0.05$ originando la aceptación de la hipótesis general, es decir que si existe una relación significativa entre el clima laboral con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 10. Contraste de la hipótesis específica 3.

	Correlación de Spearman	Gestión
Motivación	Rho	0,767
	Sig. (bilateral) personal	0,003
	N	32

Descripción: Se tuvo una correlación positiva alta ya que el Rho fue 0.767 y el valor del Sig. fue de $0.003 < 0.05$ originando la aceptación de la hipótesis general, es decir que si existe una relación significativa entre la motivación personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

4.4. Discusión de los resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, en el cual los resultados muestran que la variable 1 tuvo que el 62.5% del personal afirmaron que las relaciones humanas fueron alto (ver tabla 4) y en la variable 2 tuvo que el 50% del personal afirmaron que la gestión fue regular (ver tabla 5) en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo. De igual manera se tuvo resultados en los mismos niveles de las dimensiones de la variable 1 y la variable 2, es decir los porcentajes en el nivel de alto y regular respectivamente (ver tabla 4 y 5). Estos resultados podemos comparar con los resultados de Alcalde (2015), quien tuvo resultados el 2,7% de los trabajadores opinan que son malas, el 90,4% las perciben como regulares y el 6,8% afirman que son buenas. Por lo tanto, se concluye que las relaciones humanas son regulares, también con los hallazgos de Abad y Carrasco (2018), quienes concluyeron que 28,3% que considera la gestión municipal es malo; además del 50,2% que sostiene es regular, finalmente un 21,5% indica es bueno.

Este estudio también tuvo resultados que dieron respuesta a las hipótesis formuladas, obteniendo en primer lugar la aceptación de la hipótesis general, debido a que se tuvo una correlación positiva alta ya que el Rho fue 0.745 y el valor del Sig. fue de $0.001 < 0.05$ originando la aceptación de la hipótesis general, es decir que si existe una relación significativa entre las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020 (ver tabla 7); en cuanto a las hipótesis específicas, se tuvo la aceptación de todas, así tenemos para la hipótesis específica 1 una correlación positiva alta ya que el Rho fue 0.733 y el valor del Sig. fue de $0.000 < 0.05$ originando la aceptación de la hipótesis general, es decir que si una relación significativa entre el liderazgo con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020 (ver tabla 8); para la hipótesis específica 2 una correlación positiva alta ya que el Rho fue 0.733 y el valor del Sig. fue de $0.000 < 0.05$ originando la aceptación de la hipótesis general, es decir que si una relación significativa entre el clima laboral con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020 (ver tabla 9); y para la hipótesis específica 3 una correlación positiva alta ya que el Rho fue 0.767 y el valor del Sig. fue de $0.003 < 0.05$ originando la aceptación de la hipótesis general, es decir que si relación significativa entre la motivación personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020 (ver tabla 10). Estos resultados podemos comparar y discutir con los hallazgos de Campos y Castañeda (2014), quienes tuvieron resultados existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral, ya que el p fue 0.000 a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y el nivel de correlación

fue 0,667; lo cual indicó que la correlación es directa y significativa. También podemos comparar con los de Andino (2013), quien arribó a que las relaciones humanas influyen en la mejora de la gestión municipal del gobierno local de Carhuaz, debido a que el P-valor fue menor de 0.05 el cual indicó que la prueba es significativa.

CONCLUSIONES

- Primera conclusión: Se acepto la hipótesis general, es decir que existe una relación significativa entre las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020, debido a que se tuvo una correlación positiva alta con un Rho de 0.745 y un Sig. de $0.001 < 0.05$.
- Segunda conclusión: Se acepto la hipótesis específica 1, es decir que existe una relación significativa entre el liderazgo con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020, debido a que se tuvo una correlación positiva alta con un Rho de 0.733 y un Sig. de $0.000 < 0.05$.
- Tercera conclusión: Se acepto la hipótesis específica 2, es decir existe una relación significativa entre el clima laboral con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020, debido a que se tuvo una correlación positiva alta con un Rho de 0.700 y un Sig. de $0.004 < 0.05$.
- Cuarta conclusión: Se acepto la hipótesis específica 3, es decir existe una relación significativa entre la motivación personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020, debido a que se tuvo una correlación positiva alta con un Rho de 0.767 y un Sig. de $0.003 < 0.05$.

SUGERENCIAS

- Primera sugerencia: A la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo seguir mejorando relaciones humanas y la gestión para que estudios próximos se reflejen resultados al 100%.
- Segunda sugerencia: A las autoridades de las Municipalidades de nuestro país implementar mejor el liderazgo, el Clima laboral, la motivación personal y la capacitación al personal en los trabajadores para poder tener una gestión eficiente y brindar mejores servicios a los usuarios.
- Tercera sugerencia: A las autoridades de las Municipalidades de nuestro país establecer políticas de mejoras en los procesos de una gestión municipal, benchmarking y los servicios municipales para generar una gestión buena y así brindar mejores servicios de calidad a los usuarios.
- Cuarta sugerencia: A la Universidad Nacional de Ucayali comunicar los resultados de este estudio a las diversas instituciones públicas con fines de mejorar las relaciones humanas y la gestión, de esta manera cumple con unos de sus funciones de brindar soluciones a la sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, W. B., y Carrasco, L. B. (2018). *Propuesta estratégica para mejorar la gestión municipal en la municipalidad Distrital de Choros, 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Alcalde, E. A. (2015). *Relaciones humanas de los trabajadores de los registros civiles en la Municipalidad de Surquillo – 2014* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4590/Alcalde_CEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andino, J. R. (2013). *Las relaciones humanas y el comportamiento de las secretarías ejecutivas del Gobierno Provincial de Imbabura con sus clientes internos* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte).
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2313>
- Campos, M. A., y Castañeda, V. A. (2014). *Relaciones humanas y desempeño laboral en docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan De Miraflores, 2013* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4750/Campos_AMA-Casta%C3%B1eda_CVA.pdf?sequence=1
- Escuela Europea de Dirección y Empresa. (2018). *La importancia de las relaciones humanas en la gestión de empresas*.
<https://www.eude.pe/blog/2018/07/18/relaciones-humanas-empresas/>
- Hurtado, S. (2014). *Criterios de expertos. Su procesamiento a través del Método Delphy*.

http://www.ub.edu/histodidactica/index.php?option=com_content&view=article&id=21:criterio-de-expertos-su-procesamiento-a-travesdelmetododelphy&catid=11&Itemid=103

- Laura, L., y Paitan, R. (2016). *Las relaciones humanas y el clima organizacional de los trabajadores administrativos en la asociación religiosa Caritas Diocesana Huancavelica-año 2015* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional De Huancavelica). <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1044/TP-UNH.ADMIN.00109.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Laiza. C. A., Paredes, M. B., y Rodríguez, W. M. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en la municipalidad Provincial De Coronel Portillo, 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali). http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4692/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_CHRISTIANLAIZA_MERLITA-PAREDES_WAGNER-RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Laura, H. S. (2019). *Relaciones humanas y el clima organizacional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Azángaro – 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37441/laura_jh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica.*, pp.47-50
- Llanos, E., y Fernández, E. (2015). *Métodos y técnicas de investigación.* Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo., Perú.

- Medina, J. J., y López, H. E. (2018). *La gestión municipal y desarrollo local del distrito de Curimaná, provincia de Padre Abad, Ucayali, 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali). http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4469/000004277T_ADMI NISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejía, D. E., y Mendoza, M. G (2017). *Las relaciones humanas de las secretarías y el desarrollo institucional del municipio de la ciudad de Portoviejo, 2016* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica De Manabí). <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/1225/1/LAS%20RELACIONES%20HUMANAS%20DE%20LAS%20SECRETARIAS%20Y%20EL%20DESARROLLO%20INSTITUCIONAL%20DEL%20MUNICIPIO%20DE%20LA%20CIUDA.pdf>
- MORALES, L (2012) *“Diseño y Planificación de Pavimento con Adoquín para el Cantón Chuanoj, Municipio de Totonicapán, Departamento de Totonicapán”*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniería Civil de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Moya, F. J., Simon. A. M., y Zegarra, C. P. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Regional De Ucayali, sede central, 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali). <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4240/000004191T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Municipalidad provincial de Coronel Portillo. (2020). *Organización de Municipalidad Provincial de Coronel Portillo*. <https://www.gob.pe/11721-municipalidadprovincial-de-coronel-portillo-organizacion-de-municipalidad-provincial-decoronel-portillo>
- Municipalidad de San Borja. (s.f.). *Gerencia de Administración Tributaria*.

<http://www.munisanborja.gob.pe/gerencia-de-administraciontributaria/#:~:text=La%20Gerencia%20de%20Administraci%C3%B3n%20Tributaria,eficiente%20y%20efectiva%20orientaci%C3%B3n%20tributaria.>

Panduro, A. S. (2020). *El liderazgo y la gestión de la municipalidad Distrital De Yarinacocha, 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali).

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4701/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_ANNIE-PANDURO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pastrana, M. G. (2016). *Las relaciones humanas y su influencia en la atención al usuario por parte del personal administrativo del subcentro de Salud de Alpachaca durante el año 2014 propuesta alternativa* (Tesis de pregrado,

Universidad Técnica del Norte).

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5657/1/05%20FECYT%20951%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Sandoval, E. P. (2012). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe en el año 2012* (Tesis de pregrado,

Universidad Central Del Ecuador).

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3706/1/T-UCE-0007-107.pdf>

Pérez, J., y Gardey, A. (2014). *Definición de satisfacción.*

<https://definicion.de/satisfaccion/>

Quito, W. J. (2018). *Relaciones humanas y la mejora de la gestión municipal en el gobierno local de Carhuaz, 2016* (Tesis de pregrado, Universidad San Pedro).

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/973/Tesis_58772.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroa, M. (2020). *Definición de administración.*

<https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>

Romero, J. S. (2017). *Gestión municipal y desarrollo local del Distrito de Irazola, Padre Abad, 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali).

<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3495>

Rogasby. K. (2018). ¿Qué es Benchmarking y para qué sirve?.

<https://branch.com.co/marketing-digital/que-es-benchmarking-y-para-quesirve/>

Temoche, G. C. (2020). *Gestión de Recaudación Tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2019* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46407/Temoche_AG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Westreicher, G. (2020). *Definición de gestión.*

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 1 PARA MEDIR LA VARIABLE 1 – LAS RELACIONES HUMANAS

Estimado encuestado, le hacemos entrega de un cuestionario para recabar información sobre el estudio "Las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020", el cual usted debe rellenar en base a su criterio personal y sincero los ítems de acuerdo a los siguientes criterios: en desacuerdo (1); regularmente de acuerdo (2) y de acuerdo (3).

N°	Ítems	Escala		
		1	2	3
Dimensión 1 Liderazgo				
01	Existe la práctica de la proactividad en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
02	Se tiene en cuenta los diversos rasgos de personalidad entre los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo			
03	Existe Empatía en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
04	Existe el fortalecimiento y preservación de la cohesión en su equipo en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo			
Dimensión 2 Clima Laboral				
05	Existe una interrelación entre los trabajadores y la alta dirección en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
06	Existe una organización motivacional entre los trabajadores y la alta dirección en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
07	Existe un ambiente laboral entre los trabajadores y la alta dirección en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
08	Existe calidad del ambiente entre los trabajadores y la alta dirección en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
Dimensión 3 Motivación personal				
09	Existe un reconocimiento en su desempeño del personal en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
10	Existe Recompensas sociales del personal en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
11	Existe Recompensas materiales del personal en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
12	Existe Satisfacción laboral del personal en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
Dimensión 4 Capacitación al personal				
13	Tiene un excelente conocimiento de sus funciones el personal en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.			
14	Posee habilidad adecuada el personal en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.			
15	Tienen el profesionalismo esperado el personal en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.			
16	Maneja adecuadamente la resolución de problemas el personal en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.			

CUESTIONARIO 2 PARA MEDIR LA VARIABLE 2 - GESTION DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Estimado encuestado, le hacemos entrega de un cuestionario para recabar información sobre el estudio "Las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020", el cual usted debe rellenar en base a su criterio personal y sincero los ítems de acuerdo a los siguientes criterios: en desacuerdo (1); regularmente de acuerdo (2) y de acuerdo (3).

N°	Ítems	Escala		
		1	2	3
Dimensión 1 procesos de una gestión municipal				
01	Existe una planificación para una mejor gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.			
02	Existe una organización para una mejor gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.			
03	La ejecución en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo se da de manera permanente.			
04	Existe un control total en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.			
Dimensión 2 benchmarking				
05	Se modelos para evaluar y analizar los procesos, productos, servicios y/o demás aspectos en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.			
06	Existe un seguimiento para evaluar y analizar los procesos, productos, servicios y/o demás aspectos en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo.			
07	Se crea y recopila indicadores de manera constante para mejorar la gestión de la gerencia de administración tributaria			
08	Se compara y analiza los indicadores de gestión para mejorar la gestión de la gerencia de administración tributaria			
Dimensión 3 servicios municipales				
09	La gestión financiera en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo es la adecuada.			
10	La gestión tributaria en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo es la adecuada.			
11	La participación es activa en los diversos servicios que realiza la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo para el usuario.			
12	Existe una satisfacción de los servicios municipales ante la población.			

Anexo 2. Matriz de consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TECNICAS E INSTRUMENTOS	POBLACION Y MUESTRA
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?</p> <p>Problemas Específicos - ¿De qué manera se relaciona el liderazgo con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020? - ¿De qué manera se relaciona el clima laboral con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020? - ¿De qué manera se relaciona la motivación personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020? - ¿De qué manera se relaciona la capacitación al personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar el nivel de relación que existe entre las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos - Establecer la relación que existe entre el liderazgo con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. - Establecer la relación que existe entre el clima laboral con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. - Establecer la relación que existe entre la motivación personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. - Establecer la relación que existe entre la capacitación al personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación significativa entre las relaciones humanas y la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. Hipótesis Específicas - Existe una relación significativa entre el liderazgo con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. - Existe una relación significativa entre el clima laboral con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. - Existe una relación significativa entre la motivación personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. - Existe una relación significativa entre la capacitación al personal con la gestión de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.</p>	<p>Variable 1 Relaciones humanas Dimensiones -Liderazgo -Clima Laboral - Motivación personal -Capacitación al personal Variable 2 Gestión de la gerencia de administración tributaria Dimensiones -Procesos de una gestión municipal - Benchmarking - Servicios municipales</p>	<p>Tipo Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Esquema</p> <p>Donde: M = Muestra. Vx = Medición de la variable 1. Vy = Medición de la variable 2. r = Correlación.</p>	<p>Técnicas La encuesta.</p> <p>Instrumento Cuestionario.</p>	<p>Población Estuvo conformada por los trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.</p> <p>Muestra Este estudio tuvo una muestra poblacional de tamaño 32 y se seleccionó de acuerdo a un muestreo no probabilístico, es decir a criterio de los investigadores.</p>