

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



ESCUELA DE POSGRADO

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TRANSPARENCIA Y VALOR PÚBLICO EN LA
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS - 2021**

Autora:

Bach. Katherin Yessenia Zumaeta Reyna

Asesor:

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Registro:

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



UNTRM

Reglamento del Proceso de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

ANEXO 6

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes):

Zumaeta Reyna Katherin Yessenia

DNI N°: 72051146

Correo electrónico: kayezure@hotmail.com

Nombre de la Maestría (x)/Doctorado ():

Gestión Pública

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes):

DNI N°:

Correo electrónico:

Nombre de la Maestría ()/Doctorado ():

2. Título de la tesis para obtener el grado académico de Maestro (x) / Doctor ()

TRANSPARENCIA Y VALOR PÚBLICO EN LA RECAUDACION

TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOCHAPOYAS -

2021

3. Datos de Asesor

Apellidos y nombres: Ninojosa Salazar Carlos Alberto

DNI, Pasaporte, C.E N°: 33958820

ORCID: https://orcid.org/0000-0001-5603-0979

Datos de Co-Asesor

Apellidos y nombres:

DNI, Pasaporte, C.E N°:

ORCID:

4. Campo del conocimiento según Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos-OCDE

5.02.04 Negocios, Administración

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el autor o autores señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El o los titular de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado





UNTRM

Reglamento del Proceso de Graduación en la Escuela
de Posgrado de la Universidad Nacional Toribio
Rodríguez de Mendoza de Amazonas

en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 27 de diciembre de 2023


AUTOR 1

AUTOR 2


ASESOR

CO-ASESOR



DEDICATORIA

“A mis padres, quienes celebran mis triunfos, quienes comparten mis anhelos y metas, haciendo posible la continuación de mi carrera.

A Loly, la mejor tía que la vida me dio. Su amor y apoyo incondicional me han inspirado a dar lo mejor de mí”

AGRADECIMIENTO

“Doy gracias a mi primo Jahir Z., por todo su apoyo brindado durante mi formación en post grado y haber compartido conmigo el viaje que representa el desarrollo de este trabajo de investigación.

Al Dr. Carlos A. Hinojosa Salazar, por su orientación y consejos que hicieron posible el desarrollo de esta investigación”

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA**

Ph.D. Jorge Luis Maicelo Quintana.

Rector

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres.

Vicerrector Académico

Dra. María Nelly Lujan Espinoza.

Vicerrectora De Investigación

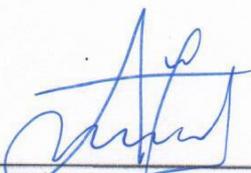
Dr. Efraín Manuelito Castro Alayo

Director de la Escuela de Posgrado

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. Rosas Carranza Guevara
Presidente



Mg. Edinson Cueva Vega
Secretario



Mg. Manuel Antonio Morante Davila
Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

Reglamento del Proceso de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

ANEXO 3

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis ()/Tesis (X) titulado:
TRANSPARENCIA Y VALOR PÚBLICO EN LA RECAUDACION TRIBUTARIA
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS - 2021
presentado por el Aspirante ZUMAETA REYNA KATHERIN YESSSENIA
para obtener el Grado Académico de Maestro (X)/Doctor () en
GESTIÓN PÚBLICA
de la Escuela de Posgrado de la UNTRM, hacemos constar que después de revisar la originalidad del Proyecto de Tesis ()/Tesis (X)/Tesis en formato de artículo científico () con el software de prevención de plagio **Turnitin**, verificamos:

- De acuerdo con el informe de originalidad (adjunto), el Proyecto de Tesis ()/Tesis (X)/Tesis en formato de artículo científico () tiene 16 % de similitud, que es menor al 25% permitido en la UNTRM.
- La persona responsable de someter el trabajo al software de prevención de plagio **Turnitin** fue:

Mg. Morante Dávila Manuel Antonio, y pertenece al área () / oficina () / dependencia (X) de Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (FACEA).



Chachapoyas, 21 de Julio del 2023

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



ANEXO 5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el lugar Escuela Postgrado UNTRM de la ciudad de Chachapoyas, el día 05 de diciembre del año 2023, siendo las 11:00 horas, el Aspirante Kathelin Yessenia Zuneta Reyna defiende en sesión pública presencial la Tesis titulada: Transparencia y Valor Público en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas - 2021 para obtener el Grado Académico de Maestro ()/Doctor () en Gestión Pública a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, conformado por:

Presidente: Dr. Rosas Carranza Guevara
Secretario: MSc. Edinson Cueva Vega
Vocal: Mag. Manuel Antonio Morante Dávila

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

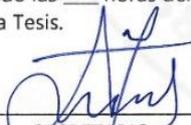
Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis, en términos de:

Aprobada () / Desaprobada () por Unanimidad () / Mayoría ().

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:02 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis.




SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....

.....

ÍNDICE GENERAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA.....	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS	24
2.1. Población, muestra y muestreo.	24
2.1.1. Población.....	24
2.1.2. Muestra muestreo	24
2.2. Métodos.....	24
2.2.1. Método analítico – sintético.	24
2.2.2. Método descriptivo:	25
2.2.3. Tipo de investigación	25
2.2.4. Diseño de investigación	25
2.3. Análisis de datos	25
2.3.1. Obtención de datos estadísticos.	25
2.3.2. Técnicas e instrumentos	26
2.3.3. Procesamiento de datos	26
III. RESULTADOS.....	27
3.1. Percepción de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas... 27	
3.1.1. Percepción sobre la transparencia y generación de Valor Público.....	27

3.1.2.	Análisis de la percepción a nivel de dimensiones	28
3.1.3.	Análisis de la percepción a nivel de Indicadores	32
3.2.	Identificación e incentivo de la gestión de transparencia en la generación de valor público.....	37
3.3.	Relación de Variables y Dimensiones.....	38
3.3.1.	Canales de información mediante los cuales brinda información la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.	38
3.4.	Propuesta de estrategias para una eficaz transparencia y generación de valor público. 39	
3.4.1.	Breve descripción de estado situacional.....	40
3.4.2.	Directrices de estrategias y/o pautas para la mejora de la gestión de transparencia y a su vez generar valor publico.....	43
IV.	DISCUSIÓN	50
V.	CONCLUSIONES	52
VI.	RECOMENDACIONES	53
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
	ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Tabla cruzada: Percepción sobre la Gestión de la Transparencia y Generación de Valor Público-2021.	27
Tabla 2.- Tabla cruzada: Percepción sobre si recibe información clara y si la rendición de cuentas es precisa	28
Tabla 3.- Tabla cruzada: Percepción sobre la rendición de cuentas y reclamos atendidos por parte de la Municipalidad	29
Tabla 4.- Tabla cruzada: Percepción sobre el manejo de recursos, toma de decisiones y calidad de información.....	30
Tabla 5.- Tabla cruzada: Percepción sobre las demandas y satisfacción de la ciudadanía	30
Tabla 6.- Tabla cruzada: Percepción sobre la satisfacción con los servicios e información brindados	31
Tabla 7.- Percepción sobre si la MPCH realiza una rendición de cuentas adecuada	32
Tabla 8.- Percepción sobre la información proporcionada por la MPCH si esta se ajusta a la verdad de los hechos	32
Tabla 9.- Percepción de acuerdo a la rendición pública	33
Tabla 10.- Percepción sobre la celeridad	33
Tabla 11.- Percepción sobre los servicios brindados por la MPCH	34
Tabla 12.- Percepción sobre atención a los reclamos	34
Tabla 13.- Percepción sobre la información proporcionada por la MPCH	35
Tabla 14.- Percepción sobre la calidad de la información requerida.....	35
Tabla 15.- Percepción sobre la participación ciudadana.....	36
Tabla 16.- Percepción sobre el involucramiento de los ciudadanos en la toma de decisiones políticas	36

Tabla 17.- Pruebas de Chi-cuadrado para las variables de transparencia y generación de valor publico	37
Tabla 18.- Correlación entre la gestión de la transparencia y la generación de valor público.	37
Tabla 19.- Tabla resumen de Correlaciones por variables y dimensiones.....	38
Tabla 20.- Canal de información que utiliza la Municipalidad y su nivel de alcance. ...	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Recurso de reclamación en materia tributaria.....	40
Figura 2.- Procedimientos y tiempos para una devolución en materia tributaria	42
Figura 3.- Tiempos estimados por áreas considerablemente importantes para atención o contestación a documentos	43
Figura 4.- Cadena de valor de para generar datos abiertos y transparencia.....	44
Figura 5.- Detalle de la reutilización de datos para mejora de procesos.....	45
Figura 6.- Variables de medición para la gestión de transparencia	46
Figura 7.- Transparencia con datos abiertos	48

RESUMEN

El presente estudio analizó la relación de la gestión de la transparencia en la generación de valor público, a través de variables ordinales, con un diseño de estudio no experimental, que a su vez se divide en una metodología descriptiva correlacional, en la cual para determinar dicha relación se utilizó la prueba de Chi - cuadrado y para medir el grado de relación y contrastar la hipótesis se utilizó la correlación de Spearman. La población de estudio estuvo establecida por todos los contribuyentes de la ciudad que fueron seleccionados y filtrados a conveniencia según las características establecidas (características donde la entidad pueda recaudar y considerarlo, así como contribuyente) así es como se obtuvo una muestra de 150 personas, que ayudaron a obtener resultados más exactos y precisos que puedan representar a toda la población. El estudio es consistente por un instrumento de investigación que fue validado por juicio de expertos. Los resultados reflejan que la transparencia en la Municipalidad es regular, los canales ayudan a divulgar la información, pero la desconfianza de la población en sus autoridades hace menguar los esfuerzos realizados por la entidad, también se observó que la celeridad de los procesos es muy lenta y esto provoca que el valor público generado no sea el óptimo. Las conclusiones de la investigación son que; la transparencia influye o se relaciona con la generación de valor público ya que el chi cuadrado muestra un valor significativo, (valor de 0.000) y es positiva porque la correlación de Spearman da un valor del 53%, y que se explica que la otra mitad porcentual está determinada por factores externos que pueden definir los resultados en esta relación (incrementarlos o disminuirlos). Por otra parte, en cuanto a la percepción se establece que la población tiene ciertas preferencias políticas que lo hacen no ser neutral ante una evaluación a la gestión del partido opositor del que es partidario, lo que sugiere el por qué no se obtuvieron relaciones de gran magnitud entre las variables. Y por último se proponen estrategias de cambios estructurales y normativas para la mejora de la transparencia.

Palabras clave: transparencia, valor público y recaudación tributaria

ABSTRACT

The present study analyzed the relationship of transparency management in the generation of public value, through ordinal variables, with a non-experimental study design, which in turn is divided into a descriptive correlational methodology, in which the Chi-square test was used to determine said relationship and Spearman's correlation was used to measure the degree of relationship and contrast the hypothesis. The study population was established by all the taxpayers of the city who were selected and filtered at convenience according to established characteristics, thus obtaining a sample of 150 people, which helped to obtain more accurate and precise results that could represent the entire population. The study is consistent with a research instrument that was validated by expert judgment. The results reflect that transparency in the Municipality is regular, the channels help to disseminate information, but the distrust of the population in its authorities diminishes the efforts made by the entity, it was also observed that the speed of the processes is very slow and this causes that the public value generated is not optimal. The conclusions of the research are that; transparency influences or is related to the generation of public value since the chi-square shows a significant value of 0.000 and is positive because the Spearman correlation gives a value of 53%, and that the other half is determined by external factors that can define the results in this relationship (increase or decrease them). On the other hand, regarding perception, it is established that the population has certain political preferences that make it not be neutral in an evaluation of the management of the opposing party of which it is a supporter, which suggests why relationships of great magnitude were not obtained between the variables. Finally, strategies for structural and regulatory changes to improve transparency are proposed.

Keywords: transparency, public value and tax collection.

I. INTRODUCCIÓN

La transparencia es importante a nivel local como mundial, es por eso que muchas veces se mide lo que podría ser su contra parte: la corrupción y sus datos ocultos, es así que el índice de corrupción publicado por la organización de transparencia, en los últimos tiempos, no ha visto mejoría o los mecanismos que se han utilizado para contrarrestarlo no han dado resultados esperados, el índice indica que 2/3 de los 180 países analizados tienen puntajes óptimos y son los que gestionan mejor sus recursos y ante situaciones adversas enfrenten mejor los problemas sin necesidad de vulnerar el estado de derecho para el beneficio de la población, el valor generado para la mejora de la calidad de vida de las personas es ejecutado democráticamente y con un buen manejo en los procesos.(Transparency International, 2020)

La importancia de estudiar este tema radica al advertirse que, existe un alto índice de morosidad tributaria en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, siendo uno de los factores la falta de publicidad de la distribución y ejecución de los recursos públicos.

El contribuyente valora la información oportuna respecto a la distribución y ejecución de los recursos públicos, producto de sus contribuciones, pues la transparencia es un principio de la administración, cuya premisa es la publicidad de sus actos, ya que toda información que posee el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas en las normas que regulan la transparencia y acceso a la información pública y de aquellos procesos que sólo es de conocimiento de las partes. En la actualidad la transparencia es un tema relevante, debido a que es una demanda de la sociedad, pues la transparencia es una información real de una empresa, gobierno u organización, que puede ser consultada por diferentes usuarios o administrados que tengan injerencia por ella, de tal modo que estos puedan tomar decisiones con conocimiento de causa y sin irregularidad de la información. Hoy en día se debe promover la transparencia de la información, para mejorar la gobernanza y generar valor público.

Los ciudadanos valoran la información que es brindada por una entidad pública, como partes de sus trámites y gestión de servicios. Entonces si se realiza una adecuada y oportuna gestión de la transparencia de la distribución y ejecución de los recursos públicos (pago de contribuciones) se va a mantener informado al ciudadano sobre la gestión de deudas, métodos de pago, entre otros. El presente trabajo tiene como principal objetivo determinar la relación existente entre la gestión de la transparencia y

la generación de valor público en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas - 2021.

En ese sentido el interés de la presente investigación es, que al advertirse un alto índice de morosidad tributaria se debe realizar un diagnóstico de la relación entre el ciudadano y la Municipalidad respecto del pago de sus tributos, así como proponer la implementación de buenas prácticas institucionales para garantizar la transparencia de la información brindada a los contribuyentes. Por otro lado, fortalecer los canales de comunicación entre el ciudadano y la Municipalidad para un adecuado manejo de los recursos públicos. Teniendo en cuenta que la recaudación es parte del servicio en sí que brinda la entidad, por lo que también debe ser evaluado.

Por lo que, para tener una idea más clara del estudio, se analizaron y sintetizaron algunos antecedentes tanto nacionales como internacionales, que se debaten en el apartado de discusión. Así es que tenemos a Espinoza, S. (2017) en la tesis titulada: “Transparencia y acceso a la información en la gestión pública municipal Metepec y Zinacantepec Estado de México: 2009-2015”, indica que uno de sus objetivos principales fue investigar las variables coyunturales e institucionales de la mejora e implementación de una política de transparencia y acceso a la información de carácter público, en los municipios de Metepec y Zinacantepec, que pertenecen al estado de México. El instrumento de obtención de datos fueron las encuestas, llegando a los resultados que para acceder a la información pública siguen dos posibles vías: la difusión proactiva (donde la población solo tiene acceso a un pequeño porcentaje de toda la información existente) y la divulgación responsiva (donde por compromiso institucional y a solicitud por un ciudadano se le brinda información que no se publica). Al final esta investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) La transparencia ayuda a lograr una mayor participación de la ciudadanía y una mejor colaboración con el gobierno; porque la población tiene un mejor conocimiento de los procesos que se realizan; y ii) Es necesario también generar condiciones accesibles para la mejora y su posterior implementación de políticas de transparencia y también de acceso a la información, y que de esta forma se pueda contribuir a una mejora en la rendición de cuenta y a su vez mejorar la creación valor público. En cambio, Esquivel, R. (2017) en la tesis titulada: “Propuesta para la Implementación de Seguimiento y Evaluación por Resultados en la Sub-Alcaldía Centro del Municipio de La Paz”, su objetivo fue encontrar la capacidad institucional y organizacional de la Sub-Alcaldía Centro, para

implementar y realizar la evaluación y el seguimiento de resultados, con el único fin de agregar valor público con resultados que sean óptimos y favorables para los pobladores. Con una investigación aplicada, cuyo diseño de investigación fue exploratorio cualitativo. Su instrumento de recolección de datos fue la aplicación de cuestionario de entrevista no estructurado. Arribando a la siguiente conclusión, que, para la realización de las evaluaciones orientadas a la creación de valor público, se requiere de la conformación de objetivos y metas claras, al momento de realizar la planificación, de esta manera se mejorará los procedimientos que intervienen y actúan en la creación de valor público. Por otra parte, Sosa, J. (2015) en su tesis titulada: “Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México 1982 al 2010”, el objetivo principal fue generar capacidad de organización y a su vez también en lo que son los actores públicos para que así puedan lograr, mediante los procesos de creación de valor público, donde para realizar este estudio el instrumento de obtención de datos fueron las encuestas, y así llegando como conclusión y resultados , que no en todos los casos de estudio: “más” es sinónimo de “mejor”. Y que la introducción y la transparencia de las nuevas herramientas de gestión en el desempeño siga secuencia lógica, donde se van complementando y generando cada vez más, mecanismos y reportes de información.

Ponce, M. (2019), en la tesis titulada: “Gestión de las Políticas de Transparencia”, su objetivo fue construir un índice de transparencia mediante el análisis y la clasificación de los tipos o clases de gestión de políticas. El tipo de investigación fue explicativa y clasificatoria, de diseño no experimental. Y en donde su población de estudio fue constituida por las entidades que pertenecen al estado, la muestra que utilizó, no corresponde a utilizar los criterios estadísticos y por ende se encuentra dentro de la tipología no probabilística, y el instrumento que empleó fue la encuesta y llegó a las siguientes conclusiones: i) Que la transparencia es toda información (pública, útil y relevante) incluida documentos, información sobre actividades de carácter público de las instituciones del Estado, que deben ser puestos a disposición de la ciudadanía. Es decir, la información otorgada al ciudadano debe crear valor para ellos, y ii) La implementación de políticas de transparencia, es aquella que busca generar valor público, es decir un Estado Transparente, donde se note preocupación por generar un impacto de carácter positivo en el ciudadano. También, Calizaya, S. (2019), en la tesis titulada: “La Gestión Pública y su relación con el Valor Público en el Gobierno

Regional de Tacna - Sector Comercio Exterior, 2018”, su objetivo fue determinar la relación entre lo que es el valor público y la Gestión pública, en el Gobierno Regional de Tacna. Esta investigación utilizó un tipo de diseño correlacional no experimental, y la población fue de 152 empresas pequeñas, que son exportadoras en la región, a y la muestra estuvo formada por la misma población. La técnica que empleó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. En las conclusiones manifiesto: i) Los impactos del valor público y la gestión pública se relacionan significativamente, y ii) La confianza de valor público y la gestión pública se relacionan significativamente. Y, por último, Castillo, W. (2018), en la tesis titulada: “La Gestión Pública y la Generación de Valor Público de la Universidad Nacional de Tumbes durante el periodo 2013 al 2015”, su objetivo fue determinar la relación entre la gestión pública y la generación del valor público en dicha entidad. El tipo de investigación fue de carácter cuantitativo y no experimental, de tipo descriptivo correlacional. La población fue 133 entre, administrativos, directivos, docentes y estudiantes de las escuelas profesionales de Enfermería, Derecho y por último Turismo, la estimación de la muestra fue a través del muestreo aleatorio simple. El instrumento que empleó fue el cuestionario. Llegando a las conclusiones siguientes: i) Que el actual manejo administrativo no se enfoca a cabalidad a lo que demanda el servicio ciudadano y ii) Que se siguen aplicando procedimientos excesivamente burocráticos, engorrosos y no entendibles que incomodan al ciudadano.

En la presente investigación se utiliza el método analítico sintético, un muestreo no probabilístico por conveniencia donde se seleccionaron 150 personas para el estudio que fueron encuestados mediante una ficha técnica, para así conocer sobre la relación y estado de la transparencia con el valor público y para llegar a esto, se tuvo como objetivos específicos en primer lugar el determinar la percepción de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas acerca de los canales de comunicación y actividades que realizan para promocionar la transparencia. También se tuvo el identificar si la gestión de la transparencia, incentiva el proceso en la generación valor público. Y por último estuvo el proponer estrategias que permitan a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas contar con espacios de transparencia que permitan brindar información detallada en el menor plazo posible. Y como hipótesis se planteó que hay relación entre la variable de gestión de la transparencia y la variable generación de valor público.

Todo esto sustentado en base a diferentes autores, que explican teorías, y problemas respecto a la gestión de transparencia y generación de valor público. Como lo indica, Perramon, J. (2013), menciona que, un elemento que ayuda a mejorar la transparencia es realizar un informe de responsabilidad social corporativa, cuyo contenido básico es informar sobre los objetivos, actuaciones y resultados en relación con las diferentes partes interesadas que incluya información sobre actuación económica, medioambiental y social. Por otro lado, según del Barrio, D & Bravo, A (2015), define a la transparencia en la función pública como un mecanismo que contribuye a fortalecer los valores de la democracia y a incrementar la eficacia en las gestiones de la entidad. Parece existir una aceptación en torno a los beneficios y características positivas que contiene la transparencia para fortalecer y democratizar al poder público.” Es por ello que, la transparencia es una exhibición a la ciudadanía del ejercicio de las funciones del Estado, en sus distintos niveles de gobierno y para garantizar esta transparencia es necesario instaurar la cultura de rendición de cuentas, en donde funcionarios y gobernantes enseñan a los ciudadanos los resultados de gestión, y para que esta rendición sea realmente efectiva deben respetarse los principios de honestidad y legalidad, e ir más allá de la exposición pública sobre cómo se han gastado los recursos, debiendo incluir indicadores de logros y documentación sustentadora. Y en cuanto a problemas de medición de la transparencia, Rodríguez, P (2017) comenta que medir y evaluar la transparencia, es una cuestión compleja porque requiere analizar informaciones con características diferentes ya que provienen de ámbitos especializados. Esta dificultad afecta a la metodología y el procedimiento debe definir con precisión las características a medir.

El valor público en cambio, puede significar valor creado por el Estado a través de servicios y regulaciones que son dirigidos por políticos elegidos en democracia, aunque, se definen en última instancia por el público usuario. En esos términos, se considera que generar valor público, resulta una posible suerte de ganancia o beneficio para la calidad de vida de la ciudadanía como consecuencia de una gestión pública responsable. (Torres, 2013).

Respecto a teorías del valor público se tiene a “El Capital Social y el Valor Público” que menciona que, las circunstancias de disponer dinero originado por los impuestos para hacer frente a las necesidades de la sociedad, implica que la ciudadanía este de acuerdo y que solo se logrará si se hace funcionar la “sociedad-gobierno” y “gobierno-

sociedad” de manera continua, pasando de una riqueza tradicional a una riqueza enriquecedora.

Moreno M (2009) en la teoría de “Complejidad y Valor Público” menciona 3 categorías básicas (lo que el público valora) y estos son, servicios, resultados y confianza que conlleva a respuestas oportunas, apertura de oportunidad y procesos eficaces.

Por lo tanto, una vez obtenida la base de datos e información sustentada en definiciones, enfoques y estadísticas, se procesaron los datos para obtener las tablas y analizarlas, donde se concluye que existe una relación positiva y directa entre la gestión de transparencia y el valor público, la percepción de la ciudadanía estipula que se deben manejar datos virtuales y también de contacto como las reuniones con los ciudadanos promedio, y a su vez se presentó lineamientos como propuesta donde se detallan los cambios internos que debe tener la entidad tanto en funciones como en su organización.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Población, muestra y muestreo.

2.1.1. Población

Está conformada por todos los contribuyentes que realizan sus pagos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, así mismo esta información fue obtenida del Sistema Integrado de Administración Municipal (SIAM) que dio como resultados un total de 8827 contribuyentes.

2.1.2. Muestra muestreo

Para obtener la muestra se clasificó en grupos como (impuesto predial, impuesto vehicular y arbitrios) que filtrando la base de datos que contengan las características mencionadas, se obtuvo así una muestra de 150 personas que sirvió para realizar la investigación.

2.1.2.1. Método no probabilístico por conveniencia

➤ Inclusión

- Contribuyentes que sean mayores de 18 años y menores de 50.
- Contribuyentes que se encuentren al día en sus pagos.
- Nuevos y antiguos contribuyentes.
- Personas que deseen participar de la encuesta.

➤ Exclusión

- Contribuyentes que se encuentren fuera de la provincia por más de 3 años y tengan una persona encargada de los pagos de tributos de su propiedad.
- Familiares que realizan los pagos, de los contribuyentes titulares que ya fallecieron.

2.2. Métodos

2.2.1. Método analítico – sintético.

Según Pérez, A (2017) indica que este método es el estudio de los sucesos, comenzando en la descomposición del objeto a estudiar, en cada una de sus partes. Para así poder estudiarlas en forma individual y luego de forma grupal e integral. Este método corresponde a clases de raciocinio profundo, donde en esta investigación mediante la estadística se realizó una inducción, que significa analizar el problema observado y posteriormente por deducción que significa verificar el problema que se ha observado. Para este caso se hace un análisis de lo que causa los problemas de la transparencia y que impide desarrollar de manera eficaz el valor público.

2.2.2. Método descriptivo:

Según Tamayo (2003), comprende cuando se tiene que describir y analizar de forma ordenada y sistemática la posible relación que exista entre ambas variables de estudio. Utilizando gráficos o tablas como en el presente estudio, donde como primera parte se realizó un diagnóstico de que áreas dentro de la entidad ayudan a la transparencia y la generación de valor público, y como segunda parte: la perspectiva que tuvieron los contribuyentes respecto los servicios que reciben, no como la evaluación al resultado o producto final, sino como su participación respecto al proceso y la transparencia para la creación de valor público.

2.2.3. Tipo de investigación

Cuantitativo: Según Hernández, et al (2010), indica que es, cuando se utiliza la recolección de datos con medición numérica, y que esta sirve para encontrar lo que indican los objetivos del investigador y contrastar con la hipótesis planteada; (siempre es de enfoque cuantitativo). Para el tema se utiliza las escalas enumeradas desde el 1 hasta el 5.

2.2.4. Diseño de investigación

Corte transversal: El diseño de corte transversal recoge datos en un tiempo único y de un solo momento, su propósito es analizar su interrelación en un momento dado y su posible incidencia. (Ibídem, pág. 270). Ya que el período de estudio se realiza durante el 2021.

2.3. Análisis de datos

2.3.1. Obtención de datos estadísticos.

Estadística descriptiva: Según Miranda, M. (2016) La estadística descriptiva es en donde para resumir, de forma clara y sencilla se generan posibles recomendaciones, como por ejemplo los datos de una investigación en tablas, figuras o gráficos. Donde en el presente trabajo se realizó la descripción, mediante tablas de porcentajes, gráficos con porcentajes de las medidas de tendencia central, desviación estándar y chi cuadrado.

Escala de Likert: Según Hernández, et al. (2010) Indica que es, donde se describe de que trata cada afirmación y se solicita a un grupo de personas pertenecientes al estudio, que representen su reacción escogiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. Donde a cada ítem se le asigna un valor de menor a mayor numeración. Y de esta forma los participantes obtienen una puntuación global, sumando las puntuaciones

obtenidas en relación a cada variable y decisión marcada. Para el análisis de los datos recogidos del trabajo de campo se realizó empleando el conteo y tabulación de datos, es decir se realiza de acuerdo a la valoración establecida en el cuestionario, y a su vez, estos se ubican en la dimensión e indicador que corresponda.

Comprobación de Hipótesis: En cambio según, Fujita et al (2009) el coeficiente de correlación de Spearman es aplicable siempre y cuando la variable sea ordinal y a su vez que se sabe y conoce que este coeficiente es una medida de asociación no paramétrica. Y así en esta investigación se realizó la prueba de hipótesis mediante el estadístico de Spearman y así determinar si acepta o se rechaza la hipótesis.

2.3.2. Técnicas e instrumentos

Se utilizó en la recolección de datos como instrumento, el cuestionario y como técnica de recolección, la encuesta que fue elaborada y dividida en dos variables: Gestión de la transparencia y valor público, cada uno conteniendo sus preguntas correspondientes.

2.3.3. Procesamiento de datos

Para procesar los datos obtenidos se utilizaron el software estadístico como el SPSS 25 y Excel. Tanto para realizar el análisis estadístico como para la generación de tablas que posteriormente se analizaron.

III. RESULTADOS

3.1. Percepción de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Se muestran las siguientes tablas de forma cualitativa y cuantitativa sobre la percepción de la ciudadanía, que para la estructura y mayor entendimiento de la misma, está dividida en tres partes: un análisis a nivel de variables, dimensiones y por último en indicadores, para las cuales se utilizaron tablas cruzadas, para así poder detallar de forma clara lo que percibe la ciudadanía en cuanto a la transparencia y la manera en que se genera el valor público, teniendo en cuenta la rendición de cuentas, los canales de información, si la información brindada es clara y a su vez la percepción en la celeridad de los procesos, entre otros.

3.1.1. Percepción sobre la transparencia y generación de Valor Público.

Tabla 1

Tabla cruzada: Percepción sobre la Gestión de la Transparencia y Generación de Valor Público-2021.

		Generación de Valor				Total
		Público			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión de la Transparencia	Malo	Recuento	12	3	6	21
		Porcentaje	8%	2%	4%	14%
	Regular	Recuento	16	39	8	63
		Porcentaje	10.7%	26%	5.3%	42%
	Bueno	Recuento	8	5	53	66
		Porcentaje	5.3%	3.3%	35.3%	44%
Total		Recuento	36	47	67	150
		Porcentaje	24%	31.33%	44.7%	100%

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

La tabla 1, muestra brevemente y de manera general el cruce de indicadores entre la variable independiente y dependiente, en el que se explica la percepción de la ciudadanía en cuanto a la Transparencia y Valor público, por lo que, es así que, un 44.7% del total de la población opina que la generación de valor público es buena en cuanto a procesos y resultados, pero un 55.3% que es más de la mitad, opina que se encuentra entre regular y malo, que los procesos suelen demorar y los resultados no son

prioridad, lo que genera indicios de que ciertas áreas o ciertos mecanismos políticos, no están funcionando como debería de ser. Respecto a la gestión de transparencia, con resultados similares, muestra que solo un 44% indica que los intentos de mejorar transparencia por parte de la entidad son buenos, y un 56% indica que es entre regular y malo, por información poco comprensible para el ciudadano de la ciudad de Chachapoyas, por lo que, se pasa a realizar un análisis entre dimensiones para tener una visión y entendimiento más claro.

Tabla cruzada: Percepción sobre si recibe información clara y si la rendición de cuentas es precisa

		Dimensión Calidad			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dimensión Adecuada	Malo	Recuento	2	13	1	16
		Porcentaje	1.3%	8.7%	0.7%	10.7%
	Regular	Recuento	10	29	29	68
		Porcentaje	6.7%	19.3%	19.3%	45.3%
	Bueno	Recuento	6	38	22	66
		Porcentaje	4%	25.3%	14.7%	44%
Total		Recuento	18	80	52	150
		Porcentaje	12%	53.3%	34.7%	100%

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

3.1.2. Análisis de la percepción a nivel de dimensiones

Tabla 2

La tabla 2 indica un valor del 25.3% del total de la población, que opina que la rendición de cuentas es adecuada, pero en la calidad de información es regular, ya que es poco comprensible y de cierta manera solo estipula un reporte de obras de considerable tamaño, por otra parte en cuanto a la calidad de información solo el 0.7% opina que es buena, esto porque la mayoría de las veces la información no se ajusta a la realidad de los hechos, por lo que se hace hincapié en que al momento de que la Municipalidad hace la rendición de cuentas, esta no es de forma clara para personas o contribuyentes que tienen pocos conocimientos sobre gestión pública, por normativas y requerimiento de tiempo casi siempre no se logra abarcar la información de procesos a detalle.

Tabla 3

Tabla cruzada: Percepción sobre la rendición de cuentas y reclamos atendidos por parte de la Municipalidad

		Dimensión Cobertura				
		Malo	Regular	Bue no	Total	
Dimensión Adecuada	Malo	Recuento	6	10	0	16
		Porcentaje	4%	6.7%	0%	10.7%
	Regular	Recuento	27	35	6	68
		Porcentaje	18%	23.3%	4%	45.3%
	Bueno	Recuento	22	35	9	66
		Porcentaje	14.7%	23.3%	6%	44%
Total		Recuento	55	80	15	150
		Porcentaje	36.7%	53.3%	10%	100%

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

En cuanto a la dimensión de cobertura se encuentra que, solo el 10% opina que la cobertura es buena en el proceso y 53% que es regular, es decir esto abarca todo lo que son solicitudes de información o reclamos por diferentes motivos respecto a los servicios o bienes públicos, por otra parte respecto a la dimensión adecuada, una parte de la población (44%) opina que se encuentra en un estado bueno, y más del 50% entre malo y regular, por lo que se infiere en que los contribuyentes no están de acuerdo con que sea solo una vez la rendición de cuentas, sino que debería hacerse más veces, otra parte opina que la rendición de cuentas es regular, respecto a la información que pueda brindar la Municipalidad y a su vez si algún reclamo es atendido el 23.3% opina que es regular y 4% opina que es malo, o sea que ante una eventualidad negativa, hay un pequeño segmento de la población que no recibe información precisa de acorde a lo solicitado, lo que genera malestar en la población para poder reutilizar los datos que más adelante podrían servir para realizar nuevas investigaciones.

Tabla 4

Tabla cruzada: Percepción sobre el manejo de recursos, toma de decisiones y calidad de información

		Dimensión Sostenibilidad			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dimensión Adecuada	Malo	Recuento	0	4	12	16
		Porcentaje	0%	2.7%	8%	10.7%
	Regular	Recuento	0	2	66	68
		Porcentaje	0%	2%	66%	45.3%
	Bueno	Recuento	2	6	58	66
		Porcentaje	1.3%	4%	38.7%	44%
Total	Recuento	2	12	136	150	
	Porcentaje	1.3%	8%	90.7%	100%	

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

En la tabla 4 se muestra unos datos positivos, donde un 90.7% del total de la población indica que para la dimensión de sostenibilidad (participación ciudadana), esta debe tener y generar un incentivo a los buenos contribuyentes y que a su vez debe existir un involucramiento en cuanto a las decisiones que pueda tener la Municipalidad para generar servicios o bienes públicos, donde a largo plazo esto se convertirá en valor público, es decir para una mejor eficacia se debe tener en cuenta lo que es prioridad y esto nadie lo conoce mejor que la misma ciudadanía. Esto refleja también que una parte de ese 90.7% desconfía de lo que respecta al manejo del presupuesto, y sobre la toma de decisiones políticas en cómo y en que se debe ejecutar el presupuesto, es decir en resumen la ciudadanía percibe que el dinero es mal gastado. Por otra parte, un 44% indica que la información de rendición de cuentas es oportuna y adecuada el 45.3% indica que es regular, y el 10.7% que es malo.

Tabla 5

Tabla cruzada: Percepción sobre las demandas y satisfacción de la ciudadanía

		Dimensión Cobertura			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dimensión Oportuna	Malo	Recuento	13	9	2	24
		Porcentaje	8.7%	6%	1.3%	16%
	Regular	Recuento	38	54	2	94
		Porcentaje	25.3%	36%	1.3%	62.7%
	Bueno	Recuento	4	17	11	32
		Porcentaje	2.7%	11.3%	7.3%	21.3%
Total	Recuento	55	80	15	150	
	Porcentaje	36.7%	53.3%	10%	100%	

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

La tabla 5 muestra que la ciudadanía respecto a la satisfacción con los servicios que pueda brindar la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, solo el 10% de la población indica que, en cuanto a prontitud de atención, cuando se trata de recibir información es bueno, pero en cuanto a resolver problemas de su competencia, y en utilizar todos los mecanismos de solución, los contribuyentes indican que es malo. Por otro lado, el 36% indican que son regulares en ambos sentidos y un 7.3% indica que es bueno respectivamente, en este sentido, se explica que el proceso que se sigue para brindar o generar el servicio tiene deficiencias, extravío de documentos, sobrecarga laboral para poco personal, y poca intensión para mejorar lo cual dificulta la mejora de la transparencia y la generación de valor público en la ciudad de Chachapoyas.

Tabla 6

Tabla cruzada: Percepción sobre la satisfacción con los servicios e información brindados

		Dimensión Calidad			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dimensión Oportuna	Malo	Recuento	6	17	1	24
		Porcentaje	4%	11.3%	0.7%	16%
	Regular	Recuento	10	57	27	94
		Porcentaje	6.7%	38%	18%	62.7%
	Bueno	Recuento	2	6	24	32
		Porcentaje	1.3%	4%	16%	21.3%
Total		Recuento	18	80	52	150
		Porcentaje	12%	53.3%	34.7%	100%

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

La tabla 6 muestra que en cuanto a la calidad de la transparencia a la hora de brindar información esta tiene deficiencias (34.7% indica que es bueno y 53.3% que es regular), y que no van de acorde a la realidad de la ciudad, donde tal es que, si un contribuyente solicitase información, este expresa que suele ser de manera general, pocos detalles de los acontecimientos internos que podrían ser de interés, en cuanto al presupuesto expresa también que, si esta sería comparada con el avance físico no suele coincidir, es por eso que, en esta tabla solo el 16% indica que es de calidad y 38% personas indican

que es de condición regular, por lo que la Municipalidad no brinda un servicio pésimo, pero tampoco es el más óptimo.

3.1.3. Análisis de la percepción a nivel de Indicadores

Tabla 7

Percepción sobre si la MPCH realiza una rendición de cuentas adecuada

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Nunca	24	16.0
	Muy pocas veces	41	27.3
	Algunas veces	40	26.7
	Casi siempre	21	14.0
	Siempre	24	16.0
Total		150	100.0

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

En la tabla 7, se muestra que, en conjunto el 16%, 27,3% y el 26,7%, que representa más de la mitad de la población de estudio, indica que opinan que nunca, algunas veces y muy pocas veces se realiza una rendición de cuentas adecuada. Lo que establece que la perspectiva de la imagen en cuanto a la transparencia en la rendición de cuentas no es la más óptima, ya que solo un pequeño porcentaje del 16% opina que la rendición de cuentas siempre se hace de manera adecuada, esto se daría por la poca confianza que tiene la población en la entidad.

Tabla 8

Percepción sobre la información proporcionada por la MPCH si esta se ajusta a la verdad de los hechos

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Nunca	30	20.0
	Muy pocas veces	23	15.3
	Algunas veces	47	31.3
	Casi siempre	27	18.0
	Siempre	23	15.3
Total		150	100.0

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

En la tabla 8, se trata de tener una percepción de como toma la población la información que proporciona la Municipalidad, donde la confianza que tengan las personas es algo clave para el análisis. Donde un 35.3% indica que nunca o muy pocas veces la información se ajusta a los hechos, el 31.3% menciona que algunas veces y un pequeño porcentaje del 15.3% menciona que siempre, por lo cual se puede deducir que la

confianza o el nivel de percepción de la población en cuanto a la transparencia es de tendencia moderada a baja.

Tabla 9

Percepción de acuerdo a la rendición pública

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Nunca	12	8.0
	Muy pocas veces	10	6.7
	Algunas veces	9	6.0
	Casi siempre	31	20.7
	Siempre	88	58.7
Total		150	100.0

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

La rendición de cuentas suele realizarse, una vez anualmente, teniendo en cuenta un resumen de todo el presupuesto que se ha avanzado en su ejecución, la tabla 9, indica que un 41.3 % no está a favor de que se realice una vez al año, por lo que más de la mitad los encuestados sugieren que la realización se haga más veces, con la intención que cada rendición que se realice, esta se elabore con más detalle en cuanto al avance físico y presupuestal de los distintos proyectos que realiza la Municipalidad, y que también en estos espacios se puede brindar información de problemáticas que puedan o estén retrasando las ejecuciones. .

Tabla 10

Percepción sobre la celeridad

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Nunca	23	15.3
	Muy pocas veces	31	20.7
	Algunas veces	51	34.0
	Casi siempre	21	14.0
	Siempre	24	16.0
Total		150	100.0

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

En la tabla 10, se observa una situación desfavorable en cuanto a la rapidez con la que se brinda la información, una parte de la población indica que el 34% solamente algunas veces ha recibido información, un 20.7% muy pocas veces y el 15.3% indica que nunca, solo un 16% opinó que siempre ha recibido información de manera oportuna, en cuanto

a esta situación los encuestados infieren que desde el recibimiento de su documento y la llegada del mismo a la oficina correspondiente, suele tardar y si es que llegase a la oficina correspondiente, esta algunas veces como lo muestra la gráfica no suele contestar.

Tabla 11

Percepción sobre los servicios brindados por la MPCH

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Nunca	20	13.3
	Muy pocas veces	34	22.7
	Algunas veces	58	38.7
	Casi siempre	23	15.3
	Siempre	15	10.0
Total		150	100.0

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

En cuanto a los diferentes servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Según la tabla 11 se muestra que un 38.7% opina que algunas veces los servicios son adecuados con las necesidades de la población, un 13.3% que nunca los servicios son adecuados, y un 10% que siempre. Si bien la mayor parte se refleja en que algunas veces es adecuado el servicio brindado por la entidad, esto solo demuestra que hay una gran parte de la población de Chachapoyas que esta descontenta respecto a los servicios de la Municipalidad.

Tabla 12

Percepción sobre atención a los reclamos

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Nunca	18	12.0
	Muy pocas veces	37	24.7
	Algunas veces	57	38.0
	Casi siempre	19	12.7
	Siempre	19	12.7
Total		150	100.0

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

Respecto a los reclamos si son atendidos con prontitud la tabla 12 indica que un 74% está entre nunca y algunas veces, por lo que esta tabla se relaciona intrínsecamente con la anterior, donde se puede observar que muchos de los documentos si son recepcionados, pero al momento de recibir una respuesta la entidad carece de capacidad de respuesta. Los trámites para solucionar temas tributarios son muy largos y que suelen

demorarse en cada oficina correspondiente, más el desconocimiento de estos procesos por parte de la población es lo que genera el descontento.

Tabla 13

Percepción sobre la información proporcionada por la MPCH

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Nunca	30	20.0
	Muy pocas veces	23	15.3
	Algunas veces	47	31.3
	Casi siempre	27	18.0
	Siempre	23	15.3
Total		150	100.0

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

En la tabla 13, se trata de tener una percepción de como toma la población la información que proporciona la Municipalidad, donde la confianza que tengan las personas es algo clave para el análisis. Donde un 35.3% indica que nunca o muy pocas veces la información se ajusta a los hechos, el 31.3% menciona que algunas veces y un pequeño porcentaje del 15.3% menciona que siempre, por lo cual se deduce que la confianza o el nivel de percepción de la población en cuanto a la transparencia es de tendencia moderada a baja.

Tabla 14

Percepción sobre la calidad de la información requerida

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Nunca	19	12.7
	Muy pocas veces	21	14.0
	Algunas veces	44	29.3
	Casi siempre	34	22.7
	Siempre	32	21.3
Total		150	100.0

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

Muy aparte de la recepción de un documento, el avance que tenga este para llegar a la oficina correspondiente, y el momento en que se recibe la respuesta es muy importante si la información brindada es conforme con lo que se requirió, por eso en la tabla 14, se muestra que un gran porcentaje de los que logran recibir la información (29.3%, 22.7% y 21.3%), indican que siempre y casi siempre reciben correctamente y conforme la

información, esto llevaría a que en cuanto a valor público como procesos, hay deficiencias, y en cuanto a valor público como resultados los escenarios son un poco más favorables

Tabla 15

Percepción sobre la participación ciudadana

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Nunca	33	22.0
	Muy pocas veces	4	2.7
	Algunas veces	14	9.3
	Casi siempre	23	15.3
	Siempre	76	50.7
Total		150	100.0

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

Es primordial que la población conozca la ejecución y avance del presupuesto en ciertas obras o proyectos, pero en la tabla 15 se consulta si también se considera si es importante la participación de la ciudadanía antes de la ejecución de los recursos, es así que se muestra que más de la mitad (66%) indica que si se debe tomar en cuenta su participación, con el fin de verificar si esos recursos son destinados de manera correcta al cierre de brechas y de la misma manera en la generación de valor público de manera eficaz y eficiente.

Tabla 16

Percepción sobre el involucramiento de los ciudadanos en la toma de decisiones políticas

		Frecuencia	Porcentaje
Escala	Nunca	40	26.7
	Muy pocas veces	1	0.7
	Algunas veces	22	14.7
	Casi siempre	23	15.3
	Siempre	64	42.7
Total		150	100.0

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

En la tabla 15 se mostró si se debe existir participación ciudadana, esta tabla 16 es similar solamente con un enfoque en la toma de decisiones políticas, es decir sobre ciertas ordenanzas que puedan servir a un mayor orden y control en la ciudad, pasando a

realizar el análisis un gran porcentaje también (58%) opina que siempre y casi siempre, esto con el fin de analizar si ciertas normas no afecten a grandes o pequeños porcentajes de la población en el corto, mediano y largo plazo, por otro lado un 26.7% considera que nunca, es decir que la responsabilidad y la buena toma de decisiones debe recaer en los funcionarios encargados, ya que en parte es por esta razón que están laborando dentro de la entidad.

3.2. Identificación e incentivo de la gestión de transparencia en la generación de valor público.

A continuación, se muestran las siguientes tablas donde se analizan los resultados sobre la relación e incentivo de la gestión de transparencia en la generación de valor público, identificando así los valores y su interpretación.

Tabla 17

Pruebas de Chi-cuadrado para las variables de transparencia y generación de valor público

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	df	
Chi-cuadrado de Pearson	80,569 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	82.594	4	0.000
Asociación lineal por lineal	36.494	1	0.000
N de casos válidos	150		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.04.

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

Como se observa en la tabla 17, la prueba chi cuadrado muestra el valor de 0.000 como significancia y este es menor al 0.05, entonces como indica la teoría estadística se llega a enfatizar que la relación es significativa entre las variables gestión de la transparencia y la generación de valor público en el período 2021, por lo cual se llega a deducir que “a mayor transparencia por parte de la entidad, hay mayor generación de valor público”.

Tabla 18

Correlación entre la gestión de la transparencia y la generación de valor público.

		Medidas			
		Valor	Error estándar ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.502	0.073	7.011	0.000
	Correlación de	0.533	0.075	7.660	0.000

Intervalo por intervalo	Spearman				
	R de Pearson	0.495	0.078	6.929	0,000
N de casos válidos	150				

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

La tabla 18, explica a qué grado o cuanta relación o incidencia hay entre dichas variables, si bien es cierto ya se determinó que hay existencia de una relación, ahora mediante la correlación de Spearman se determinará este valor, por lo que en la tabla se observa un valor positivo de 0.533 con una significancia del 0.00, lo que indica que el grado de relación o en cuanto incentiva la gestión de la transparencia a la generación de valor público es moderada y positiva, de manera que el otro 50% de relación lo establecen factores externos como las preferencias políticas, el interés por obtener información verídica por parte de la ciudadanía, y normas burocráticas que se establecen en niveles más altos del gobierno.

3.3. Relación de Variables y Dimensiones

Tabla 19

Tabla resumen de Correlaciones por variables y dimensiones

Variables	valor de significancia
Transparencia y Generación de valor público	0.000
Dimensiones dependientes e independientes	valor de significancia
Adecuada y Cobertura	0.519
Adecuadas y Calidad	0.856
Oportuna y Cobertura	0.000
Oportuna y Calidad	0.000
Oportuna y Sostenibilidad	0.095

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

La tabla 19 muestra que hay correlación entre las dimensiones oportuna y cobertura, oportuna y calidad lo que conlleva a analizar que, según la percepción de la gente, los indicadores que están dentro de estas dimensiones son las que más influyen a la mejora del valor público. Una buena cobertura ayuda a tener impacto positivo en la transparencia en una amplia zona de la ciudad, por otra parte, que la entidad sea oportuna ayuda a acelerar los procesos y disminuir las molestias en la población y por último la calidad

3.3.1. Canales de información mediante los cuales brinda información la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Tabla 20

Canal de información que utiliza la Municipalidad y su nivel de alcance.

Radio	Instagram	Twitter	Página web	Telegram	Facebook
44.6%	6.2%	0.0%	15.4%	0.0%	33.8%

Nota: Adaptación y operacionalización de la ficha de técnica.

Respecto a los canales de información, en la tabla 20, se encuentra que la mayor parte de información que recibe el ciudadano es mediante la radio (44.6%), le sigue Facebook (33.8%), cabe mencionar que Facebook es una red social de diferentes usos, pero a su vez es una de las más usadas y es por eso que tiene mucho alcance gráfico y una gran demanda, que es aprovechado por parte de la MPCH, para brindar información.

La radio al no poder brindar información gráfica, la emite mediante diálogos, pero aun así en las zonas no urbanizadas y contribuyentes de edad que no cuentan con una red social, la radio tiene bastante impacto. Es así que la MPCH tiene aún muchos canales de información por explotar a futuro, que pueden servir a la mejora de la transparencia.

3.4. Propuesta de estrategias para una eficaz transparencia y generación de valor público.

Para generar la propuesta, se muestran figuras y lineamientos para mayor descripción de la misma. Que se divide en dos partes: la primera parte trata sobre una breve descripción de la situación problemática basada en los resultados y en información brindada por la Municipalidad; y la segunda parte trata sobre las estrategias ante lo descrito en la primera parte y lo que se ha encontrado en los resultados.

La propuesta surge para mejora y cambios en los procesos de transparencia que actúa de manera directa y positiva en la generación de valor público, los cambios se estipulan y enfocan en los procesos internos, por lo que la solución no es absoluta y no engloba todos los ámbitos externos a la entidad que pudiesen necesitar de otras acciones ajenas, para las posibles soluciones a estos problemas. Para la figura 1 y 2 se muestran casos particulares donde se observa el problema que tiene en los tiempos la Municipalidad respecto a la celeridad en un recurso de reclamación, los datos ponderan promedio para cada oficina cuanto suele demorar y que se suele hacer, cabe resaltar que estos procedimientos no los conoce la mayor parte de la población.

3.4.1. Breve descripción de estado situacional.

Figura 1

Recurso de reclamación en materia tributaria.

Secuencia de pasos	Órgano / unidad orgánica	Tiempo (minutos)
Revisar, recepcionar y registrar expediente	Oficina de Trámite Documentario y archivo	5 min
Imprimir guía de entrega y recepción de documentos	Oficina de trámite documentario y archivo	2min
Trasladar expediente	Gerencia de Administración Tributaria	3 min
Recepcionar recurso de reclamación	Gerencia de Administración Tributaria	3 min
Trasladar expediente a Gerente proveído	Gerencia de Administración Tributaria	2 min
Evaluar Expediente	Gerencia de Administración Tributaria	30 min
Proyectar Resolución	Gerencia de Administración Tributaria	30 min
Generar Numero de expediente y trámite en el SIAM	Gerencia de Administración Tributaria	2 min
Firmar Resolución	Gerencia de Administración Tributaria	5 min
Notificar al solicitante	Gerencia de Administración Tributaria	5 min
Total de Minutos		87 min

Nota: Elaboración basado en la elaboración del TUPA de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas

Figura 2

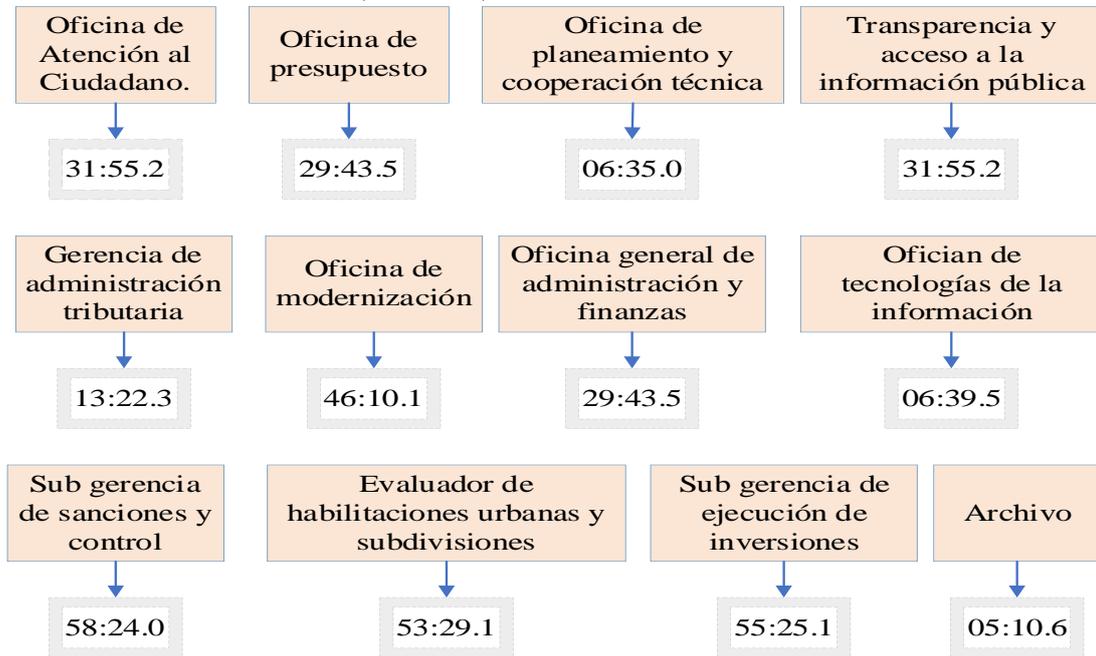
Procedimientos y tiempos para una devolución en materia tributaria.

Secuencia de pasos	Órgano / unidad orgánica	Tiempo (minutos)
Revisar recepcionar y registrar expediente	Oficina de Tramite Documentario y archivo	5 min
Imprimir guía de entrega y recepción de documentos	Oficina de tramite documentario y archivo	2min
Trasladar expediente	Gerencia de Administración Tributaria	3 min
Recepcionar recurso de reclamación	Gerencia de Administración Tributaria	3 min
Trasladar expediente a gerente para proveído	Gerencia de Administración Tributaria	2 min
Evaluar y proveer	Gerencia de Administración Tributaria	30 min
Trasladar expediente	Gerencia de Administración Tributaria	30 min
Recepcionar y evaluar expediente	Sub gerencia de registro recaudación y control	2 min
Emitir informe	Sub gerencia de registro recaudación y control	2 min
Generar Numero de expediente y tramite en el SIAM	Sub gerencia de registro recaudación y control	2 min
Realizar informe a administración para devolución	Gerencia de Administración Tributaria	5 min
Trasladar expediente administración	Gerencia de Administración Tributaria	5 min
Recepcionar expediente	Gerencia de Administración y Finanzas	2 min
Tomar conocimiento y proveer solicitud	Gerencia de Administración y Finanzas	2 min
Trasladar expediente	Gerencia de Administración y Finanzas	2 min
Recibir solicitud y elaborar cheque de devolución y derivar	Sub Gerencia de Tesorería	2 min
Recibir y entregar cheque	Caja	2 min
Total de Minutos		115 min

Nota: Elaboración basado en la elaboración del TUPA de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas

Figura 3

Tiempos estimados por áreas considerablemente importantes en la atención o contestación a documentos (en horas).



Nota: Adaptación propia de la información brindada por la Oficina de Tecnologías de la Información de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas- 2021.

Como se observa en la figura 1 y 2 el proceso para cierto servicio que brinda la entidad, todo se maneja internamente, pero estos procesos no los conoce la gran parte de la población, y a la misma vez la figura 3 muestra las áreas que conforman la cadena de procesos (aparte de la gerencia de administración y de recaudación tributaria) que con sus tiempos estimados en atención de cada documento influyen de cierta manera, en este caso retrasando la generación de valor público y disminuyendo la calidad de atención, y generando cuellos de botella para la mejora de la transparencia.

3.4.2. Directrices de estrategias y/o pautas para la mejora de la gestión de transparencia y a su vez generar valor público

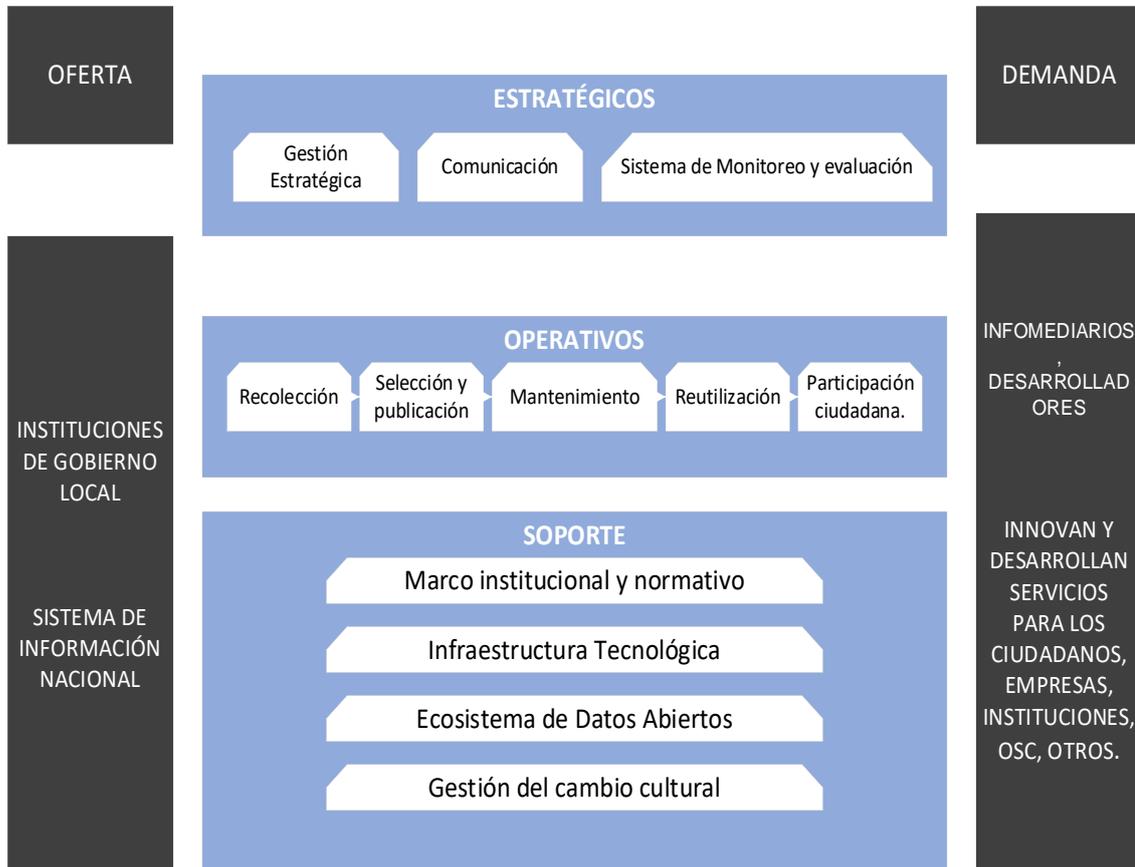
3.4.2.1. Áreas involucradas

Se considera que todas las oficinas existentes en la entidad son necesarias, puesto que cada uno cumple una función en el proceso, o para generar el servicio. Pero a su vez se enfatiza y toma en consideración áreas importantes que están involucradas completamente como las siguientes: Oficina de Atención al Ciudadano, Gerencia de administración tributaria, Oficina de presupuesto, Oficina de planeamiento y cooperación técnica, Transparencia y acceso a la información pública, Sub gerencia de

ejecución de inversiones, Oficina de tecnologías de la información y la Oficina de Modernización.

Figura 4

Estrategias y/o modelo para generar datos abiertos y transparencia



Nota: Adaptación y elaboración propia de la información obtenida de: Modelos y estrategias de datos abiertos gubernamentales del Perú” (2017), Presidencia del Consejo de Ministros de Perú.

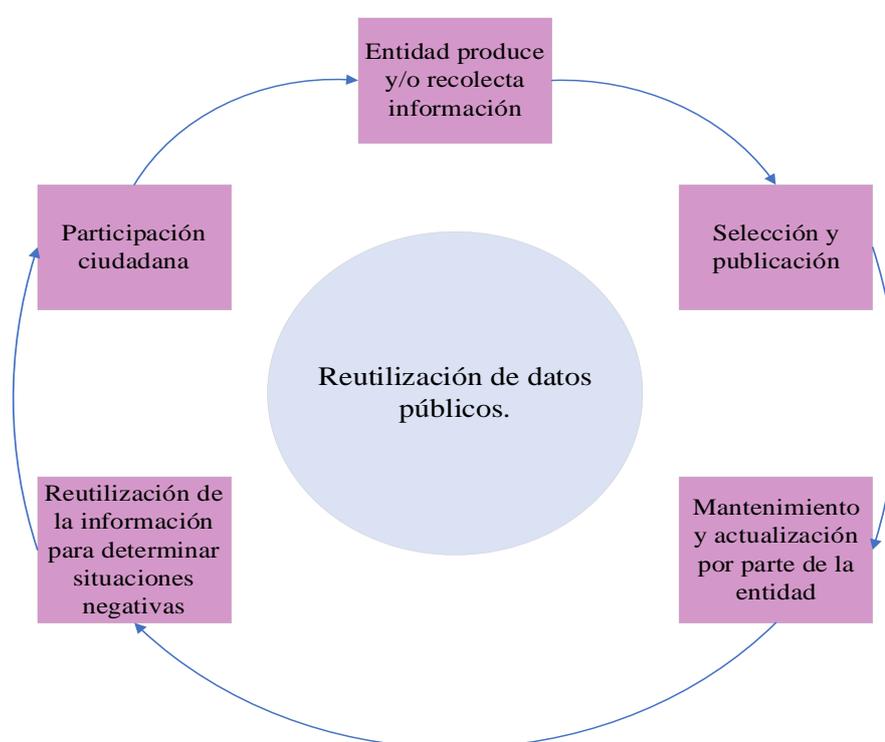
La figura 4 expresa cambios en la parte operativa, en este caso de la Municipalidad ,que como se muestra, se inicia con una recolección de datos de todas las gerencias y sub gerencias que generen data sobre sus procesos realizados de manera semanal, mensual y anual, luego estos datos son seleccionados, los más importantes y pertinentes, que al final puedan ser reutilizados, consecuentemente viene el mantenimiento que implica una revisión de la información publicada, que esta sea auténtica y veraz, luego entes externos deben generar análisis de investigación sobre la información realizada que a su vez cuando sea publicada, se encontraran falencias en cuanto a ciertos procesos, entonces ahí es donde entra la participación ciudadana que conjuntamente con la entidad proponen mejoras de solución para los servicios estancados o dificultades que se tenga en la entidad a la hora de generar valor público de manera eficaz. A su vez que

al tener un marco institucional y normativo se puede determinar la responsabilidad del funcionario y del mismo modo designar al área correspondiente para encargarse de las funciones.

Como se mencionaba la reutilización de datos es importante, porque ayuda a generar conocimiento y superar problemas o situaciones de manera contundente, y por eso a continuación se presenta el ciclo de la reutilización de datos. Por lo que esta estaría a cargo del área de tecnologías de la información de la entidad.

Figura 5

Detalle de la reutilización de datos para mejora de procesos.



Nota: Elaboración propia y adaptación de las Estrategias y reutilización de datos públicos – 2019.

3.4.2.2. Detalles de las estrategias.

a) Voluntad política Liderazgo

Se requiere un liderazgo donde induzca a la mejora de la transparencia, desde el más alto nivel, donde se proponga los llamados formatos abiertos, de datos que no han estado disponibles, cada entidad debe encargarse de publicar de manera online sus planes con fechas estipuladas a corto y largo plazo.

b) Mayor eficiencia a través de la participación de la ciudadanía

Si se recuerda años atrás estaba en auge el gobierno digital o electrónico donde el protagonista era el gobierno, para el caso de transparencia con datos abiertos el ciudadano no solo obtiene la información, sino también la procesa y genera investigación, y el rol de la entidad estatal es aprovechar esta información y la tecnología, tratado así de cerrar brechas y generando una transparencia eficaz y un valor público eficiente.

c) Establecer indicadores de medición para la transparencia por resultados.

La medición en su alto espectro ayuda a mejorar las estrategias o mecanismos, si bien para esta investigación se hizo una medición de procesos, es necesario realizar una medición por resultados, en este caso a la entidad le hace falta ese punto de vista. Además, que, para la transparencia, generaría un ranking interno de competencias sobre la entidad ya sea clasificada por zona o roles, donde se comparta información entre sí para no cometer ciclos de errores, es así que a lo que llamamos open data, se encargaría de mostrar errores y aciertos, donde no solo se publicaría información que le “conviene” a la entidad y que a veces se presta para actos de corrupción. Aquí con apoyo de la tecnología, los actores (ciudadanía), contribuye desde donde estén a mejorar estas fuentes de información. Como ejemplo lo muestra la figura siguiente donde se establecen ciertos criterios para la medición.

Figura 6

Variables de medición para la gestión de transparencia.



Nota: Elaboración propia y adaptación de los indicadores de transparencia de Costa Rica.

d) Reformular los procesos internos de la entidad pública

La entidad debe hacerse cargo del manejo de sus datos, tanto en su integridad como en su autenticidad, es importante establecer varios responsables para la liberación de datos, y asignarles roles estableciendo normas para el manejo y modificación de la información, teniendo así una estructura interna como: supervisor de calidad, validador, registrador de propiedad (oficina de la que sale la información), y el encargado de la publicación. Donde a su vez se fije la frecuencia de actualización y fechas a corto y largo plazo, sin duda este es el mayor reto de una entidad pública.

e) Identificar y seleccionar los datos

La selección de datos es importante, ya que, no se trata de liberar toda la información de forma desordenada que pueda perjudicar a la hora de ser reutilizada, sino que deben agruparse en datos que posean características similares, es decir, grupos de datos de presupuesto, datos de ordenamiento territorial, contrataciones, adquisiciones, etc.

f) Clasificar, actualizar y publicar los datos.

Uno de los atributos que tienen los datos, es que deben ser encontrados con facilidad, y que también deben tener un historial de cambios a lo largo de los periodos, en caso la ciudadanía quiera hacer comparaciones longitudinales, pueda disponer datos antiguos y actuales, los datos no deben tener restricciones para su acceso y deben ser catalogados y respaldados para posibles eventualidades.

g) Asegurarse de tomar suficiente tiempo.

Para realizar todos los cambios se requiere de varias semanas e incluso muchos meses, donde conjuntamente con la población se pueda tomar o decidir las reglas y normas de la estructura organizacional, y que también se pueda evaluar si conviene o no incorporar ciertas cosas.

h) Consultar en línea es insuficiente.

No todo ciudadano o contribuyente puede visitar una página o red de difusión de información, por lo que algunas personas no son muy conocedoras de la tecnología, la idea no se debe limitar a digitalizar todo, se debe promover espacios presenciales que complementen o vaya de la mano con la información digital.

i) Inclusión de la sociedad civil y a los ciudadanos no organizados

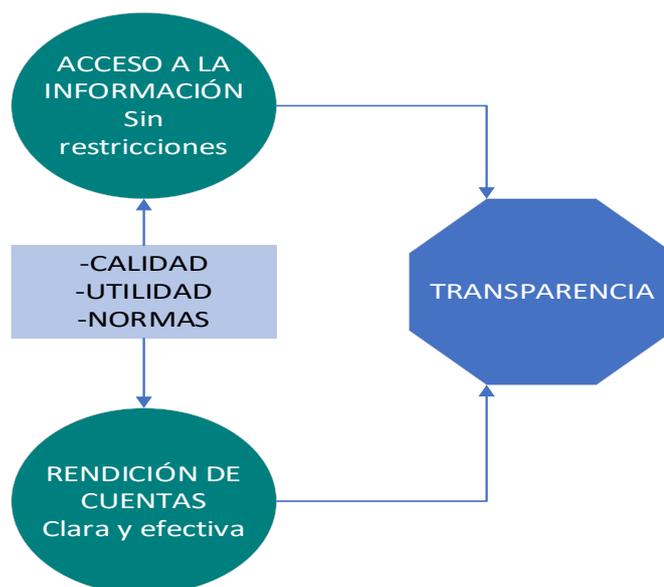
La idea es generar una masiva retroalimentación de impacto que se origine del ciudadano promedio, muy aparte de las organizaciones, para así detallar factores o características y ver que puede hacer la entidad por ellos.

j) Ser transparente en el proceso y en los plazos.

Es importante que la ciudadanía conozca sobre las restricciones y condiciones del proceso de consulta y aportes, cuáles son estas fases, explicar mediante formatos que contengan fechas y tiempos establecidos, por último, diseñar el proceso y compartirlo es lo principal y primordial al tratar de generar transparencia.

Figura 7

Transparencia con datos abiertos.



Nota: Elaboración propia

Un acceso a la información desde conocer datos generales, hasta la información más detallada, es muy importante, al igual que la rendición de cuentas que debe ser lo más clara posible en tanto avances de ejecución de presupuestos y avances físicos, es por eso que se infiere que estos deben tener 3 características como son la calidad, utilidad y normas que sirven para generar una transparencia óptima.

IV. DISCUSIÓN

Respecto a los estudios previos citados, se realiza el análisis en cuanto a los procesos de la generación valor público y como la gestión de la transparencia influye en esta.

Según Segundo, C. (2017) estipula que en México en la entidad municipal existen dos vías: una es la difusión proactiva, que implica en que la única información que tiene el ciudadano es una pequeña información pública que brinda la entidad, en este punto se observa una concordancia con el presente trabajo, donde la entidad selecciona que información brindará con base en los resultados, pero no incluye los procesos tanto presupuestales o documentarios, por lo que esta parte genera que la población desconfíe, y a su vez la segunda vía es la de divulgación responsiva, donde por compromiso institucional, la entidad se ve obligada a brindar la información que no publica, esto contrastado con el presente estudio solo coincide de manera parcial, porque de cierta forma en el estudio realizado en la parte de procesos, la población tiene descontento ya que al requerir cierta información esta no siempre es brindada, o no es la correcta. Por otra parte, Esquivel, R. (2017) sugiere que se deben realizar evaluaciones orientadas a la creación de valor público, donde se requiere de la conformación de objetivos y metas claras, al momento de realizar la planificación, de esta manera se mejorará los procedimientos que intervienen y actúan en la creación de valor público, mencionado esto y comparado con la presente investigación se refleja que aparte de la planificación presupuestal y fijación de metas, también se debe tener en cuenta el tiempo estimado para lograr la generación de valor público, a su vez que se debe añadir las consultas hechas a la población respecto a que necesidades son de prioridad para su solución.

Sosa, J. (2015) concluía que en los procesos para la creación de valor público no siempre “más” es sinónimo de “mejor” y que la introducción y la transparencia de las nuevas herramientas de gestión en el desempeño siga una secuencia lógica, donde se van complementando y generando cada vez más, mecanismos y reportes de información. La propuesta se basa en esta idea que se considera correcta, porque son tiempos donde hay facilidad de divulgar la información y también reutilizarla. Ponce, M. (2019), en su investigación menciona lo siguiente: que la transparencia es toda información (pública, útil y relevante) incluida documentos, información sobre actividades de carácter público de las instituciones del Estado, que deben ser puestos a

disposición de la ciudadanía. Es decir, la información otorgada al ciudadano debe crear valor para ellos, y también que la implementación de políticas de transparencia, es aquella que busca generar valor público, es decir un Estado transparente, donde se note preocupación por generar un impacto de carácter positivo en el ciudadano. Con respecto a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas lo que sugiere el autor es medianamente correcto, ya que a ese análisis hay que agregar las preferencias políticas de la población, y en base a malas experiencias cierta parte de la ciudadanía ya no cree en sus gobernantes pese al esfuerzo que estos podrían realizar en bien de la población.

También, Calizaya, S. (2019), en su investigación sobre la transparencia y generación de valor público establece que la confianza de valor público y la gestión pública se relacionan significativamente. En parte la buena gestión es muy importante, la población que tiene cierto conocimiento sobre gestión pública, aprecia y analiza lo que son procesos y resultados, es decir la ejecución presupuestal y ejecución física de alguna obra o proyecto. La confianza de la ciudadanía en que sus gobernantes realizaron una buena planificación y realización de una obra es importante, porque la obra puede estar terminada, pero el proceso es sustancial para la transparencia y generar valor público de calidad en la población de Chachapoyas. Y, por último, Castillo, W. (2018), llegó a las conclusiones siguientes: que el actual manejo administrativo no se enfoca a cabalidad a lo que demanda el servicio ciudadano y que se siguen aplicando procedimientos excesivamente burocráticos, engorrosos y no entendibles que incomodan al ciudadano. Como se explicó anteriormente, la información brindada a la ciudadanía que carece de conocimiento sobre gestión y sus procesos, le resulta difícil de asimilar por ser poco entendible, al estar dividida en clasificadores de gasto, rubros y dispositivos legales que intervinieron en todo el proceso para la generación de valor público.

V. CONCLUSIONES

La relación existente que se determinó entre la gestión de la transparencia y la generación de valor público es que esta influye de manera directa con impacto moderado, pero su grado de relación lo establecen distintos factores como: las preferencias políticas, la confianza, el interés en el desarrollo y comprensión de los mecanismos de transparencia, las fuentes de información y a su vez la calidad del servicio que la población recibe.

La percepción de los contribuyentes acerca de los canales es según su ubicación y preferencia política, es decir algunas zonas que no tienen acceso a redes digitales, o desconocen de las formas de cómo utilizarla, tienen una percepción negativa. Respecto a las actividades, estas no son divulgadas masivamente, a pesar de que se tienen una base de datos de los contribuyentes, el problema nace en que esta no es actualizada de forma periódica y por ende la información no llega a todos los contribuyentes y mucho menos a la ciudadanía en general, y que como consecuencia de estas falencias desconoce sobre qué proyectos u obras se están realizando o se van a realizar, generando así también una percepción negativa. Y por último los que tienen acceso a redes digitales o pertenecen a la base de datos de la Municipalidad, tienen una percepción entre regular y buena.

La gestión de la transparencia incentiva de manera positiva a la generación de valor público durante el proceso, es decir, que el impacto de que los contribuyentes conozcan como son los procedimientos, las fallas y demoras que estos procesos suelen tener debido a factores burocráticos, genera un entendimiento y comprensión de estos mismos. Donde así la ciudadanía conoce los procesos y puede calificar con más determinismo la secuencia para generar valor público, ya sea con servicios o bienes públicos.

La propuesta estipula estrategias de cambios a nivel interno de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas respecto a las falencias que esta presenta y así mismo se sugieren cambios como la organización interna, normativas respecto a los nuevos procesos para la liberación de datos, roles, y la elección de responsables de la información, que como se estableció es muy importante en la generación de transparencia.

VI. RECOMENDACIONES

Si bien es cierto que el portal de transparencia dirigido por el MEF sirve para revisar ingresos y gastos de alguna entidad que pueda ser de interés, aun así, la población desconoce de la existencia, o si ha escuchado sobre la misma, no sabe manejarla al ser engorrosa, y que requiere de conocimientos básicos sobre algunos términos presupuestales. El o los responsables del portal debería implementar mecanismos donde la población se pueda capacitar sobre el manejo de estas herramientas para que así el esfuerzo tecnológico por mejorar la transparencia mediante el uso de la web tenga impacto eficaz en la ciudadanía, a su vez que también se recomienda a la Municipalidad usar las redes sociales que son las que más alcance tienen, pero no debe dejar de lado las reuniones de encuentro personal, donde la parte que no accede a la información digital, pueda de esta forma tener conocimiento.

Al momento de brindar información en tiempo real, La Municipalidad Provincial de Chachapoyas, debe tratar de crear herramientas donde la población conozca de forma entendible y fácil los proyectos que están en proceso, los ya realizados, y el objetivo que se quiere lograr o alcanzar con ese proyecto, porque no se trata de solo ejecución presupuestal sino también del impacto en generación de valor publico donde las obras que reciba la sociedad sean aquellas que son prioritarias y no solo ejecutar el presupuesto sin lograr el impacto positivo.

Respecto al cambio normativo se recomienda que sea de forma paulatina y no de ejecución inmediata, la idea es acoplar las funciones que tiene cada área, hacia un nuevo estilo de gobierno abierto y transparencia, que de mas confianza a la parte de los contribuyentes y a su vez que se necesitara una gran implementación tecnológica.

Se recomienda una amplia capacitación a los trabajadores de la entidad para que se involucren con el servicio brindado a los contribuyentes, es decir debe ser de manera constante y teniendo en cuenta las diferentes situaciones administrativas de la entidad, pero que al final resulten beneficiosas e incrementen el valor público.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carranza, W. R. (2018). LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA GENERACIÓN DE VALOR PÚBLICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES DURANTE EL PERIODO 2013 AL 2015. Tumbes.

Condori, J. L. (2018). La Gestión Pública y su Relación con el Valor Público en la Región de Tacna. Tacna.

Del Barrio Vásquez, D., & Bravo Bustos, Á. (2015). *Generación de valor público por medio de la transparencia*.

Espinoza, C. A. (2017). TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL. México.

Esquivel Llusco, R. R. (2017). Propuesta para la implementación de seguimiento y evaluación por resultados en la sub-alcaldía centro del municipio de La Paz . La paz, Bolivia.

Fujita et al. (2009). Coeficiente de correlacion de Spearman.

Hernández, F. y. (2010). Concepto Escala de Likert.

Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Universidad de Artemis.

Miranda-Novales, M. G. (2016). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Estadística descriptiva. México.

Moreno, M. (s.f.). *Un enfoque integral para la gestión de políticas*.

Perramon, J. (2013). *La transparencia: concepto, evolución y retos actuales*.

Ponce Basurto, M. M. (2020). Gestión de las políticas de transparencia : propuesta de tipología. Lima.

Rodríguez Navas, P. (2017). *Metodologías de evaluación de la transparencia: procedimientos y problemas.*

Sosa López, J. d. (2015). Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010). México.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica.* Limusa, Noriega Editores.

Torres Manrique, J. (2013). *Reflexiones sobre la importancia del valor público.*

Transparency International. (2020). *Transparency International around the world.*

ANEXOS

1) Encuesta (formato)

Escuela de Posgrado Programa de Maestría en Gestión Pública

CUESTIONARIO

Estimado contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas:

Acudo a Usted para invitarle a participar en el estudio titulado: “Gestión de la transparencia para la generación de valor público en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2021”, presentado por la bachiller Katherin Yessenia Zumaeta Reyna a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, que tiene como objetivo determinar que la gestión de la transparencia generará valor público en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2021.

Si usted acepta voluntariamente participar en este estudio, se solicita su apoyo mediante el llenado del presente cuestionario virtual y anónimo, que le tomará aproximadamente un tiempo de 5 minutos, el cual contiene preguntas referentes a la gestión de información brindada por la Municipalidad Provincial de Chachapoyas y a la generación de valor público.

Su participación es importante y las respuestas brindadas tienen carácter de confidencialidad, debido a que son con fines netamente académicos, quedando su respuesta en reserva.

Gracias por su apoyo.

Indicaciones:

Marcar con aspa (X) sólo a la alternativa que cree conveniente, de acuerdo a como se indica a continuación:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

Variable 1: Gestión de la Transparencia

N°	Ítems	5	4	3	2	1
	Dimensión: Adecuada					
1	¿Cree usted que la MPCH realiza una rendición de cuentas adecuada?					
2	¿Está de acuerdo con que la rendición pública de cuentas se realice una vez al año?					
3	¿Recibe información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por la MPCH?					
	Dimensión: Oportuna					
4	¿Cree usted que al momento de brindarle una información se considera el principio de celeridad?					
5	¿Los servicios brindados por la MPCH son de su satisfacción?					

Variable 2: Generación de Valor Público

N°	Ítems	5	4	3	2	1
	Dimensión: Con cobertura					
1	¿Sus reclamos son atendidos con prontitud?					
	Dimensión: Con calidad					
2	¿La información proporcionada por la MPCH se ajusta a la verdad de los hechos?					
3	¿Cuándo ha solicitado información, le han otorgado la misma conforme a lo requerido?					
	Dimensión: Con sostenibilidad					
4	¿Considera importante la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones respecto al manejo de recursos?					
5	¿Debe existir un involucramiento de los ciudadanos en la toma de decisiones políticas?					
6	¿Se debería premiar o recompensar a los contribuyentes responsables?					

2) Validación de instrumento de medición por juicio de expertos.

Escala Dicotómica para Evaluar por Juicio de Expertos (apreciación de expertos sobre el instrumento de medición)



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Medina José Luis

1.2. Institución en donde trabaja: "LA A F H M" - Dogante

1.3. Cargo que desempeña: Director de Escuela

1.4. Instrumento de evaluación: Cuestionario

1.5. Autor del Instrumento: **Katherin Yessenia Zumaeta Reyna**

1.6. Título de la investigación: **"Gestión de la transparencia para la generación de valor público en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Chachapoyas – 2021".**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Indicadores	SI (1)	NO (0)
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible.		X
Objetividad	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.	X	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico y tecnológico.	X	
Organización	Existe una organización lógica.	X	
Suficiencia	El instrumento expresa suficiencia en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.	X	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.	X	
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.	X	
Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		X
Puntaje total			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chachapoyas, 29 de 10 de 2021


 FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 72511198 CELULAR: 945817375



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: ESPINO Ortiz Lourdes EVELYN
 1.2. Institución en donde trabaja: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LEWANTO
 1.3. Cargo que desempeña: ASESORA LEGAL EXTERNA
 1.4. Instrumento de evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del Instrumento: **Katherin Yessenia Zumaeta Reyna**
 1.6. Título de la investigación: "Gestión de la transparencia para la generación de valor público en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Chachapoyas – 2021".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Crterios	Indicadores	SI (1)	NO (0)
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible.	X	
Objetividad	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.	X	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico y tecnológico.	X	
Organización	Existe una organización lógica.	X	
Suficiencia	El instrumento expresa suficiencia en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.	X	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.	X	
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.	X	
Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.	X	
Puntaje total			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chachapoyas, 26 de agosto de 20__

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 40762734 CELULAR: 948158746



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Bazón Cayetano Julisa Elizabet
 1.2. Institución en donde trabaja: Municipalidad Provincial de Chachapoyas
 1.3. Cargo que desempeña: Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica
 1.4. Instrumento de evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del Instrumento: **Katherin Yessenia Zumaeta Reyna**
 1.6. Título de la investigación: "Gestión de la transparencia para la generación de valor público en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Chachapoyas – 2021".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Críterios	Indicadores	SI (1)	NO (0)
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible.	X	
Objetividad	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.	X	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico y tecnológico.		X
Organización	Existe una organización lógica.	X	
Suficiencia	El instrumento expresa suficiencia en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.	X	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.	X	
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.	X	
Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.	X	
Puntaje total			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chachapoyas, 26 de Agosto de 2021

Bazón

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 46932946 CELULAR: 973388722



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: ROJAS KRUGGER JOSUÉ CARLOS
 1.2. Institución en donde trabaja: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS
 1.3. Cargo que desempeña: SUB GERENTE DE DESARROLLO AMBIENTAL
 1.4. Instrumento de evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del Instrumento: **Katherin Yessenia Zumaeta Reyna**
 1.6. Título de la investigación: "Gestión de la transparencia para la generación de valor público en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Chachapoyas – 2021".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Crterios	Indicadores	SI (1)	NO (0)
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible.	X	
Objetividad	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.	X	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico y tecnológico.	X	
Organización	Existe una organización lógica.	X	
Suficiencia	El instrumento expresa suficiencia en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.	X	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.	X	
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.	X	
Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.	X	
Puntaje total			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chachapoyas, 26 de AGOSTO de 20


FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 72709184

CELULAR: 930677550



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Avila Armas
 1.2. Institución en donde trabaja: Municipalidad Provincial Chachapoyas
 1.3. Cargo que desempeña: Gerente de Administración Tributaria
 1.4. Instrumento de evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del Instrumento: **Katherin Yessenia Zumaeta Reyna**
 1.6. Título de la investigación: **“Gestión de la transparencia para la generación de valor público en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Chachapoyas – 2021”.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Crterios	Indicadores	SI (1)	NO (0)
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible.	X	
Objetividad	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.	X	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico y tecnológico.	X	
Organización	Existe una organización lógica.	X	
Suficiencia	El instrumento expresa suficiencia en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.	X	
Consistencia	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.	X	
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.	X	
Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.	X	
Puntaje total			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chachapoyas, 26 de Agosto de 2021

FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 42379989 CELULAR: 940530377

MATRIZ DE RESPUESTAS DE LOS PROFESIONALES DE CONSULTADOS
SOBRE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN (JUICIO DE EXPERTOS)

ÍTEM	EXPERTO					TOTAL
	1	2	3	4	5	
1	0	1	1	1	1	4
2	1	1	1	1	1	5
3	1	1	0	1	1	4
4	1	1	1	1	1	5
5	1	1	1	1	1	5
6	1	1	1	1	1	5
7	1	1	1	1	1	5
8	1	1	1	1	1	5
9	1	1	1	1	1	5
10	0	1	1	1	1	4

PRUEBA BINOMIAL

➤ **Hipótesis estadísticas** (para la significación de juicio de expertos)

Ho: P = 50% (Ítem inadecuado)

Ha: P > 50% (Ítem adecuado)

Entonces usamos la siguiente fórmula para calcular el P valor:

$$P(X = x) = \binom{n}{x} P^x (1 - P)^{n-x}, \quad x = 0, 1, 2, 3, 4, \dots, n$$

Y obtenemos la siguiente tabla:

ÍTEM EVAL	JUECES EXPERTOS				P VALOR ≤α	SIGNIFIC · ESTAD.
	ADECUADO		INADECUADO			
	Nº	%	Nº	%		
1	4	80	1	20	0.15625	-
2	5	100	0	0	0.03125	*
3	4	80	1	20	0.15625	-
4	5	100	0	0	0.03125	*
5	5	100	0	0	0.03125	*
6	5	100	0	0	0.03125	*
7	5	100	0	0	0.03125	*
8	5	100	0	0	0.03125	*
9	5	100	0	0	0.03125	*
10	4	80	1	20	0.15625	-
TOTAL	47	94	3	6	0.00000	*
Numero de expertos	5					
N=	50					

➤ **Regla de decisión.**

Si $p(X=x)$ es menor que $\alpha = 0,05$; rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a)

Conclusión para prueba Binomial

- ✓ El juicio de expertos es significativo para los ítems 2, 4, 5, 6, 7, 8 y 9; mientras que para los ítems 1, 3 y 10 el juicio de expertos no es significativo.
- ✓ Sin embargo, todo el juicio de expertos para todo el instrumento resulta significativo ($p=0.000<0.05$), por lo tanto; el instrumento es valido

PRUEBA NORMAL Z

Se reemplaza los datos en la fórmula de la prueba:

$$\frac{0.94 - 0.50}{\sqrt{\frac{0.50(1 - 0.50)}{5}}} = 6.222539674$$

Donde:

p= 0.94
P= 0.5
n= 50

Como resultado se obtiene que, para $Z_0= 6.222539674$ entonces $p = 0.000000000244585$

Regla de decisión.

Si $p(X \leq x)$ es menor que $\alpha = 0,05$; rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a) $p=0.000<0.05$, se rechaza H_0

Conclusión para prueba normal z: El instrumento es válido.

3) Índice de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.772	11

4) Frecuencia estadística de la base de datos

Cree usted que la MPCH realiza una rendición de cuentas adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala	nunca	24	16.0	16.0	16.0
	muy pocas veces	41	27.3	27.3	43.3
	algunas veces	40	26.7	26.7	70.0
	casi siempre	21	14.0	14.0	84.0
	siempre	24	16.0	16.0	100.0
Total		150	100.0	100.0	

Está de acuerdo con que la rendición pública de cuentas se realice una vez al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala	nunca	12	8.0	8.0	8.0
	muy pocas veces	10	6.7	6.7	14.7
	algunas veces	9	6.0	6.0	20.7
	casi siempre	31	20.7	20.7	41.3
	siempre	88	58.7	58.7	100.0
Total		150	100.0	100.0	

Cree usted que al momento de brindarle una información se considera el principio de celeridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala	nunca	23	15.3	15.3	15.3
	muy pocas veces	31	20.7	20.7	36.0
	algunas veces	51	34.0	34.0	70.0
	casi siempre	21	14.0	14.0	84.0
	siempre	24	16.0	16.0	100.0
Total		150	100.0	100.0	

Los servicios brindados por la MPCH son de su satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala	nunca	20	13.3	13.3	13.3
	muy pocas veces	34	22.7	22.7	36.0
	algunas veces	58	38.7	38.7	74.7
	casi siempre	23	15.3	15.3	90.0
	siempre	15	10.0	10.0	100.0

Total	150	100.0	100.0
--------------	-----	-------	-------

Sus reclamos son atendidos con prontitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala	nunca	18	12.0	12.0	12.0
	muy pocas veces	37	24.7	24.7	36.7
	algunas veces	57	38.0	38.0	74.7
	casi siempre	19	12.7	12.7	87.3
	siempre	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

La información proporcionada por la MPCH se ajusta a la verdad de los hechos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala	nunca	30	20.0	20.0	20.0
	muy pocas veces	23	15.3	15.3	35.3
	algunas veces	47	31.3	31.3	66.7
	casi siempre	27	18.0	18.0	84.7
	siempre	23	15.3	15.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Cuando ha solicitado información, le han otorgado la misma conforme a lo requerido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala	nunca	19	12.7	12.7	12.7
	muy pocas veces	21	14.0	14.0	26.7
	algunas veces	44	29.3	29.3	56.0
	casi siempre	34	22.7	22.7	78.7
	siempre	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Considera importante la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones respecto al manejo de recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala	nunca	33	22.0	22.0	22.0
	muy pocas veces	4	2.7	2.7	24.7
	algunas veces	14	9.3	9.3	34.0
	casi siempre	23	15.3	15.3	49.3
	siempre	76	50.7	50.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Total	150	100.0	100.0
--------------	-----	-------	-------

Debe existir un involucramiento de los ciudadanos en la toma de decisiones políticas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala				
nunca	40	26.7	26.7	26.7
muy pocas veces	1	0.7	0.7	27.3
algunas veces	22	14.7	14.7	42.0
casi siempre	23	15.3	15.3	57.3
siempre	64	42.7	42.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	