



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad
Provincial de San Martín, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ordoñez Huayami, Milagros (orcid.org/0009-0007-0232-4278)

ASESORES:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

Mtro. Horna Rodriguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

TARAPOTO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi esposo e hijo, que fueron el soporte emocional durante este proceso de mi carrera profesional y al mismo tiempo a mi sobrina Grease Jimena quien fue mi motivación constante para seguir superándome cada día en este mundo competitivo.

Milagros

AGRADECIMIENTO

A Dios y a todos los docentes que de una u otra forma aportaron con sus conocimientos en el proceso de mi carrera profesional y así pueda concluir la meta trazada. Por otro lado, agradecer a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín quienes fueron mi muestra para realizar el siguiente trabajo de investigación.

La autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión por procesos y recaudación tributaria en la municipalidad Provincial de San Martín, 2023", cuyo autor es ORDOÑEZ HUAYAMI MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 01 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 02-01-2024 12:07:29
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 01-01-2024 23:06:36

Código documento Trilce: TRI - 0714389





**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ORDOÑEZ HUAYAMI MILAGROS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y recaudación tributaria en la municipalidad Provincial de San Martín, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MILAGROS ORDOÑEZ HUAYAMI DNI: 40700032 ORCID: 0009-0007-0232-4278	Firmado electrónicamente por: OORDONEZHU el 01- 01-2024 20:53:39

Código documento Trilce: TRI - 0714392

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variable y operacionalización	24
3.3. Población, (criterios), muestra y muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	27
3.6. Métodos de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de gestión por procesos.	29
Tabla 2. Nivel de recaudación tributaria	30
Tabla 3. Prueba de normalidad	31
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y recaudación tributaria.....	32
Tabla 5. Relación entre la gestión por procesos y recaudación tributaria	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión entre la gestión por procesos y recaudación tributaria	34
---	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo la relación entre la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población y muestra fue de 51 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín. La técnica de recolección de datos es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión por procesos tiene un nivel bajo en 31 %, un nivel medio en 47 % y un nivel alto en 22%; y el nivel de recaudación tributaria tiene un nivel bajo en 24 %, un nivel medio en 58 % y un nivel alto en 18 %. Concluyendo que, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.811 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de investigación; además, solo el 65.77 % de dependencia entre variables.

Palabras clave: Gestión, proceso, actividad.

ABSTRACT

The objective of the research was the relationship between process management and tax collection in the Provincial municipality of San Martin, 2023. The research was basic type, non-experimental design, whose population and sample was 51 workers from the Provincial municipality of San Martin. The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of process management has a low level of 31%, a medium level of 47 % and a high level of 22%; and the level of tax collection has a low level of 24 %, a medium level of 58 % and a high level of 18 %. Concluding that, there is a high and significant positive relationship between process management and tax collection in the Provincial municipality of San Martin, 2023, with a Rho Spearman a coefficient of 0.811 and a p-value equal to 0.000 was reached ($p\text{-value} \leq 0.01$), thus accepting the research hypothesis; Furthermore, only 65.77 % dependence between variables.

Keywords: management, process, activity.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial en todos los países, la gestión por procesos busca el crecimiento sostenible de la población, a través de una mejora en todos los aspectos entre los que se contempla la eficiencia y eficacia de la misma, para garantizar una gran oferta de bienes de calidad para todos sus habitantes. El diseño y estructuración de la gestión por procesos, como herramienta viable que busca mejorar la recaudación de los tributos; ya que estos, son el soporte financiero de aquellos proyectos de inversión pública que buscan generar beneficios para la comunidad en su conjunto cerrando algunas brechas sociales (Salazar-Sánchez, 2020). En ese sentido, Salazar et al. (2019), señala que los gobiernos tienen una función de prestar servicios inherentes a la ciudadanía; sin embargo, necesitan la implementación de procesos sistemáticos tributarios actualizados como parte del sistema integral de trabajo que ayuden a cumplir de manera eficaz con todas aquellas tareas y lograr los objetivos que se han propuesto, promoviendo siempre un cambio positivo hacia una nueva gestión pública de calidad.

Por otra parte, en América Latina, las diversas organizaciones han efectuado estrategias que permiten mejorar los problemas existentes en cuanto a la mala administración de sus recursos, lo cual ha conllevado a que no se dé una buena gestión por procesos dentro del organismo, teniendo como óptimo resultado a no cumplir con los planes establecidos; es por ello, que en base a la problemática que cuentan no han logrado tener un buen desarrollo perjudicando de una y otra manera su imagen institucional. Comúnmente se visualizan procedimientos para la evasión fiscal como también la poca conciencia tributaria de las empresas y la poca fiscalización de los entes responsables de las administraciones tributarias locales, sumado a ello el desconocimiento de algunas normativas vigentes por parte de la población usuaria (Mamani et al., 2022).

Asimismo, en el Perú, desde la Presidencia del Consejo de Ministros (2018), refieren que no se lleva a cabo una buena relación de las variables; es por ello, que en muchos casos no se implementan todos aquellos procesos que resulten necesarios para el beneficio de la organización, a su vez resulta

necesario que la entidad cuente con presupuesto suficiente para el desarrollo de las gestiones, es ahí donde la recaudación tributaria juega un papel importante, puesto que de esto depende el presupuesto que se pueda manejar para la ejecución de proyectos, además, las diversas estrategias adoptadas por parte de la entidad administradora de los tributos, no se está evidenciando el efecto positivo en la recaudación respectiva, debido a diversos vacíos que son aprovechados por parte de las empresas para no realizar el pago adecuado de sus tributos de acuerdo a lo que establece la ley (Medina-León, et al, 2021).

De esa manera en la región San Martín, las Municipalidades de los niveles distritales y provinciales, muestran deficiencias sobre todo en su recaudación tributaria y de cómo vienen desarrollando sus estrategias de recaudación, siendo los problemas detectados en sus procesos de gestión, pasividad en el cobro de los impuestos, falta de visitas y trabajos de campos, sumado a ello las débiles campañas de amnistías y sensibilización para que la población tenga una mejor cultura tributaria. Asimismo, a la población no se les informa respecto a sus diversas obligaciones legales y fiscales, por lo que muchos de ellos se enteran cuando se encuentran frente a la realización de algún trámite que involucra a la función pública, la cual incide directamente en la ausencia de los pagos correspondientes en el momento indicado, y todo esto afecta económicamente a los gobiernos locales, por ende gran parte de la población muestra insatisfacciones debido a la poca rendición de los gastos que se hacen con la recaudación de los tributos que los usuarios aportan (Vílchez-Ordoñez y Sánchez-Dávila, 2021).

Por último, en la institución municipal que fue objeto de la presente investigación, no se está desarrollando de manera efectiva la gestión por procesos, puesto que no se encuentran articulados todos los procesos internos de la Municipalidad; por ello, no logran cumplir de manera eficiente los planes previstos para mejorar los objetivos institucionales. Respecto a la recaudación tributaria la Municipalidad no cuenta con todos los procesos necesarios para lograr una buena recaudación, presentando deficiencias por falta de sistemas adecuados. A esto se debe el bajo nivel de desempeño del

personal que realizan estas labores, también la falta de compromiso de la población para que éstos acudan voluntariamente a realizar la formalización de sus actividades para dar el cumplimiento del pago de cada tributo que corresponde y que permitirán contribuir con cada recurso en cuanto a mejorar el desarrollo integral (Plan estratégico institucional de la entidad).

Finalmente, con toda la problemática recopilada y presentada anteriormente, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023? ¿Cuál es el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023?

De esa manera, la tesis realizada se evidenció por conveniencia, el cual es una herramienta que servirá a las autoridades municipales para tomar mejores decisiones en la institución y puedan revertir la problemática encontrada; relevancia social, se buscó mayor participación de la comunidad y se logre cumplir con las necesidades prioritarias, mejorando así, todos los servicios municipales; valor teórico, el desarrollo de la investigación, contribuyó en la realización de nuevos aprendizajes significativos sobre las variables abordadas, ya que se tuvo nuevos hallazgos actualizados que contribuirán a la comunidad científica en futuros estudios; implicancias prácticas, se brindó recomendaciones y sugerencias para que los encargados puedan mejorar sus decisiones y a la vez sus procesos que permitan recaudar los montos proyectados que beneficiarán a la institución y la población en general; en cuanto a la utilidad metodológica, se aplicó técnicas e instrumentos (encuesta y cuestionario) que pudieron servir de base en futuros estudios, además de la contribución a la comunidad científica con una investigación más.

También, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023; y como objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

Identificar el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023. Definir la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023, de igual forma, se planteó, como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023 y como hipótesis específicas: H₁: El nivel de gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023, es alto. H₂: El nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023, es alto. H₃: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo de investigación se sustenta en importantes estudios en el ámbito mundial, nacional y local, entre ellos se consideró a Salazar et al. (2020) y Vílchez y Sánchez (2021) quienes concluyeron que se viene desarrollando dentro de las entidades públicas la gestión por procesos con ciertas dificultades empezando porque el personal no está preparado para esas labores, generando de esta manera una percepción deficiente de la gestión; por lo que se debe repotenciar las habilidades del personal y generar los elementos necesarios para incrementar cada gestión de modo que se implementen estrategias congruentes con las necesidades, en las mismas que ayudarán a desarrollar una recaudación tributaria eficiente y la disminución de los procedimientos en los cuales las empresas realizan la evasión por medio de prácticas fraudulentas, las mismas que deben ser neutralizados a través de acciones legales por parte de la autoridad local.

Además, se citaron a Harry et al (2021), Boada et al (2021), Chávez et al. (2022), donde finiquitaron que, para lograr el fortalecimiento de la cultura tributaria la misma que forma parte de un conjunto de diversidad de acciones que generan una importancia significativa al desarrollo de habilidades que son adquiridas por los contribuyentes, es por ello que para lograr lo propuesto se debe contar con la participación de diversos actores, los mismos que aportan conocimientos, siendo parte fundamental del aprendizaje, fomentando la aparición de nuevos conceptos tributarios, a la par de generar conciencia de lo que significa para el desarrollo del país el pago responsable de tributos, ya que por medio de ello se pueden desarrollar diferentes actividades que ayudan a beneficiar a una gran cantidad de la población que presenta limitaciones para incentivar su desarrollo.

Por otro lado, se indicó a Cubero, et al. (2022), Lages (2021), Medina et al. (2021), cuyos autores concluyeron que, por haber obtenido un resultado de correlación mediante Pearson igual a 0,797 se estableció que la resiliencia es un aspecto muy importante que resulta favorable para fortalecer el proceso de gestión, debido a que permite identificar cada una de las necesidades de los

trabajadores asociados a dichas actividades, lo cual ayudará a determinar sus necesidades y su potencialidad para cumplir con los objetivos plasmados dentro del modelo organizacional; es por ello, que se destaca la importancia de realizar planeamiento estratégico que involucre la capacitación del personal en temas de resiliencia para que estos se encuentren preparados frente a situaciones complejas que requieren de la intervención oportuna para ofrecer soluciones pertinentes cuando los procesos se encuentran estancados al no producir los resultados que realmente se requieren.

Según las teorías sobre la gestión por procesos, encontramos a la teoría general de sistemas, el cual estipula que principalmente el funcionamiento óptimo e interdisciplinario de los sistemas integrados dentro de las organizaciones permite corroborar con información relevante para aplicar soluciones a los problemas (Ludwig, 1950). Teoría de procesos funcionales, facilita la identificación de todos aquellos procesos esenciales que necesitan el mejoramiento adecuado a través de la intervención de los directivos y los recursos fundamentales (Hernández y Rodríguez, 2012). Teoría de procesos gerenciales, estipula que los gerentes tienen la responsabilidad de desarrollar adecuadamente los procedimientos estratégicos contundentes en base a información histórica para dinamizar los procesos que ayuden a cumplir los objetivos dentro de la organización en base a una fundamentación técnica (Arbeláez et al., 2014).

Con relación a la variable de gestión por procesos se citó como autor principal a la Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018- PCM/SGP (2018), que representa un modelo colateral y progresivo para mejorar cada proceso que existe en una organización, para lograr el acortamiento de brechas respecto a las obligaciones y aspiraciones que se tienen en todo el sistema de atención al usuario, buscando de una manera efectiva el cumplimiento de objetivos institucionales. Asimismo, Abunadi y Kumar (2021), refiere también que resulta necesario un conocimiento adecuado para este tipo de gestión, es por ello que el personal que se encuentra a cargo de la entidad, debe contar con estas habilidades, para que así éstas puedan desarrollarse de manera

eficiente en todos sus procesos, buscando siempre el bienestar del usuario como uno de los enfoques esenciales en el ámbito estatal.

Según, Zhou et al (2021), él refiere que resulta necesario un conocimiento. Esto es típico para lograr determinar cuáles son aquellos procesos que resultan necesarios dentro de una entidad para el logro esperado, por ello que las entidades buscan a personas capacitadas que puedan desarrollar de manera eficiente cada uno de los procesos. Asimismo, Feifeng y Gang (2022), mencionan que es una manera para que se puedan mejorar día a día los procesos con las actividades planificadas, haciéndolo más eficiente cada día, poniendo interés a las necesidades que tienen los colaboradores hacia las organizaciones, consiguiendo la satisfacción de obtener recursos eficientes para que puedan mantener un proceso adecuado en cuanto a inicios de proyectos conjuntamente con la continuidad de los mismos hasta producir los resultados que hayan sido proyectados para el beneficio integral.

De acuerdo a Cheng (2022), indica que gestionar adecuadamente una organización y en base a cada uno de sus procesos, representa una enorme oportunidad que mejore cada resultado que han sido planificados para el crecimiento integral, es por ello la gran importancia de presentar un enfoque centrado específicamente en el mejoramiento de forma continua para abordar un análisis intermitente de las necesidades y el desempeño de cada eslabón del proceso. Además, Feifeng y Gang (2022), fundamentaron que cuando las organizaciones se centran en analizar cada uno de sus procesos, resulta mucho más probable la detección de los errores a tiempo para la aplicación de soluciones factibles, las cuales ayudan también a reducir las pérdidas considerables cuando los efectos negativos se producen por falta de monitoreo, es decir, la incorporación de este modelo de gestión también puede ayudar a prevenir errores costosos.

Según Guo et al. (2023), las actividades de gestión dentro de las organizaciones no solamente están limitadas a la búsqueda de aquellos fines para que se den a cabo las actividades planificadas, sino que ésta se amplían mucho más allá de ello, pues implica también la incorporación de modelos competitivos para gestionar los procesos adecuadamente, de modo que esto

ayude a garantizar los resultados que fortalezcan la competitividad; es decir, se trata de una amplia responsabilidad que debe ser tomada de forma cuidadosa para poder guiar el funcionamiento óptimo de la organización. Por su parte, Demneh et al. (2023), fundamentaron que no solamente se trata de monitorear el funcionamiento de los procesos, sino que también se deben aplicar controles simultáneos para obtener la información lo cual ayudará a optimizar los gastos.

El autor Bazuhair (2013), fundamentó que gran parte del éxito organizacional está sostenido en la forma en cómo esté desarrolla el monitoreo de sus procesos, debido a que se considera como la base fundamental para mejorar la calidad en cada uno de los aspectos o características, pues el desempeño óptimo de cada uno de los eslabones ayudará a compactar adecuadamente un resultado competitivo que ayude a marcar la diferencia. Según Aljassar et al. (2023), cuando una organización es administrada o dirigida en base a sus procesos, resulta mucho más factible la identificación de errores, además de que su detección puede tomar menos tiempo debido a la existencia de un equipo especializado cuyas funciones principales son el monitoreo sobre el funcionamiento y desempeño de su proceso específico.

La incorporación de un enfoque centrado en la gestión organizacional en función a sus procesos, permitirá también el mejoramiento de los aspectos de motivación a nivel organizacional, todo ello debido a que la detección pertinente de los errores de forma oportuna permitió aplicar soluciones estratégicas sin la necesidad de recurrir a procedimientos que puede resultar complejos y tediosos para los colaboradores; asimismo, permitirá la observación de resultados que se convertirán en fundamentales para seguir trabajando coordinadamente; también se estableció que este tipo de gestión permite abordar una gestión operativa de forma estratégica, optimizar los tiempos utilizados para cada etapa, visualizar las causas y las consecuencias de diversas acciones en el proceso, permite también la estimación de los costos y los resultados obtenidos; todo ello resulta complementado estratégicamente por el ciclo denominado como Deming plan, do, check, act (Semenets et al., 2023)

De acuerdo a Zhou et al (2021), mencionan que es un beneficio donde las entidades tienden a organizarse de una manera positiva, con el fin de procesar actividades competitivas, si bien es cierto para que exista un buen proceso de gestión dentro de una entidad, debe existir actividades competentes de las cuales hacen ver de una manera creativa a las organizaciones, manteniendo un compromiso adecuado, estableciendo estrategias creativas y mejorando así las continuas actividades que suelen presentarse dentro de cada organización, para que con el tiempo la población se sienta cómoda, con dichas actividades planteadas y ejecutadas por el estado, siendo estas necesarias que mantengan un seguimiento para que puedan evitarse cualquier tipo de problemas, ya sea a corto o largo plazo, lo mismo que facilitará el incremento de las posibilidades de satisfacción en los beneficiarios.

De acuerdo con Gutiérrez et al. (2022), cada proceso comprende un aspecto fundamental dentro de la organización, por lo que buscan actividades estratégicas por parte de los organizadores para garantizar el funcionamiento óptimo, donde también se debe resaltar la entrega de los materiales o elementos que sean necesarios para la obtención de los resultados competitivos; es por ello, que cuando se aborda una gestión en base a procesos, es mucho más probable que se detecten las necesidades oportunamente para no generar pérdidas, sobre todo cuando se trata de procesos industriales que implica la utilización de maquinarias cuyo tiempo es fundamental para producir los resultados, de modo que no se puedan producir pérdidas que aquejen el excedente de los recursos para atender otras necesidades, más aún cuando se trata de entidades que tienen la responsabilidad de solucionar la problemática social y económica.

Por consiguiente, Cheng (2022), indica que la gestión por proceso, se basa en como las entidades identifican los proyectos a ejecutarse y con ello analizar cada proceso a cumplirse, evaluando los riesgos para que no exista problemas a futuro con algún tipo de material a necesitarse, y con ello tomando las decisiones adecuadas para que exista un buen desempeño por parte de los colaboradores, es por ello que dentro de una organizaciones

existen etapas de las cuales los encargados deben seguir cada instrucción, para que los proyectos puedan ser ejecutados correctamente, donde todo comienza con el inicio del proyecto, para que llegue a la planificación donde observan si es factible dicho proyecto, con el fin de ejecutar una obra sin problema alguno, y por lo tanto lleven un control adecuado, para que puedan saber si están cumpliendo con los procesos adecuados, y por último el cierre de un proyecto ya terminado, mejorando la estabilidad de la ciudad, siendo bien visto por la población y por las personas visitantes.

Por consiguiente, Gutiérrez et al. (2022), indican que es una estrategia que cada entidad aplica con el fin de mejorar las actividades que generan al momento de construir las metas, si bien es cierto una entidad debe gestionar cada proyecto con el interés que sean desarrollados de manera positiva, ya que el estado estará monitoreando el progreso de cada fase a aplicarse, es por ello que se realizan proyectos junto a la población de alguna u otra manera dando oportunidades de trabajo a aquellos, y así se sientan parte de la idea de un cambio hacia su ciudad, pero muchas veces la ciudadanía se siente olvidado cuando las organizaciones no los hacen parte de ellos, ya que eso hace que una ciudad no genere beneficios en el cambio, por eso las organizaciones están constantemente velando por sus intereses y con ello apoyando a las personas que quieren dar un cambio a su vida, ya que es primordial para llevar a cabo una buena gestión de procesos dentro de una ciudad, de alguna u otra manera sea bien vista por las demás gestiones de otro países.

Las dimensiones de la gestión por procesos según la Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018- PCM/SGP (2018), son las siguientes: Operativos o misionales: hace referencia al proceso de fabricación de productos y la evaluación, buscando establecer una relación entre los beneficiarios, esto permite la identificación de aquellas actividades clave que se deben realizar oportunamente para no generar discrepancias o limitaciones internas que pueden afectar el rendimiento. Asimismo, Zhou et al (2021), se refiere a como los productos son fabricados ya que eso hace que la población mantenga una relación entre las actividades que realizan para que mejoren cada rendimiento

en su centro laboral. Por ende, Feifeng y Gang (2022), sostienen que cada población se siente satisfecho con cada beneficio que las organizaciones suelen brindar con la idea de que exista una buena gestión de las actividades.

Para la definición de los indicadores se citó a la Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018- PCM/SGP (2018), indicando lo siguiente: Identificación de productos, permite conocer sobre el estado en la que se encuentra el producto para luego ser puesta a disposición del mercado; identificación de procesos, conlleva a la organización a poder establecer los factores adyacentes ejecutadas durante el desarrollo de los trabajos y características de los procesos, se efectúan sistemas que ayudan a mejorar la capacidad de desarrollo a fin de poder lograr una mejora continua.

Asimismo, respecto a la dimensión estratégicos, representa el resultado obtenido de políticas, tácticas empleadas dentro de una institución, y en base a ello se realizan los ajustes necesarios para su modificación. Por otro lado, Guo et al. (2023), indican que las estrategias que existen dentro de las municipalidades son importantes ya que con ello generan beneficios positivos para que puedan mejorar la economía. Seguidamente, Demneh et al. (2023), afirman que al momento de que las entidades generan estrategias para mejorar los servicios y con ello mejoren a que la población se sienta satisfecha con todas las actividades que realizan para su beneficio propio.

Para la definición de los indicadores se citó a la Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018- PCM/SGP (2018), manifestando lo siguiente: seguimiento y medición de procesos, mediante este mecanismo se logra establecer una gestión eficiente que conlleve a cumplimiento de las metas; análisis de procesos, permite identificar los problemas que se dan dentro de la estructura de la organización; clasificación de problemas en los procesos, se da con el fin de poder dar solución a las actividades por medio de estrategias que logren brindar buenos resultados; objetivos, son los propósitos al que la organización se orienta para lograr cumplirlos; personal capacitado, esto con el fin de poder

demostrar un desempeño fiable para acatar a las exigencias de la organización.

Además, se tiene a la dimensión de soporte o de apoyo: son aquellos responsables de brindar soporte a las diversas acciones que se ejecutan internamente, las cuales resultan esenciales porque ayudan a generar la fuerza necesaria para el funcionamiento óptimo de cada eslabón del proceso. De esa manera, Semenets et al. (2023), indican que las entidades siempre mantienen un soporte dentro de ello para que puedan generar un mejor beneficio y así generen ganancias de ambas partes. Por consiguiente, Gutiérrez et al. (2022), se basa como un soporte y que siempre ayuda a las entidades para no quedarse en la nada, ya que es un último recurso que utilicen.

Para la definición de los indicadores se citó a la Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018- PCM/SGP (2018), siendo los siguientes: Análisis de causa – efecto, por medio este sistema la entidad establece lineamientos para responder a los problemas externos; selección de mejoras, que busca determinar diferentes métodos para tomar decisiones y ayuden a contribuir con la organización; implementación de mejoras, sirve como medio para efectuar acciones que permitan acceder a nuevas oportunidades del cambio a nivel organizacional.

En cuanto a las teorías de la recaudación tributaria, se encuentra la teoría de la relación jurídica tributaria, el cual estipula la responsabilidad de la misma, tanto las empresas como las personas que desarrollan sus actividades buscando beneficios económicos personales, por lo que el Estado tiene la soberanía respectiva para realizar la determinación de las tasas competentes (Barrios, 1960). Teoría de la función tributaria, estipula que las autoridades por medio de las instituciones locales tienen la responsabilidad y al mismo tiempo el derecho de aplicar estrategias para la cobranza respectiva de los tributos, debido a que estos son la fuente primordial para la generación de ingresos que ayuden a presentar soluciones a los problemas (Tapia, 2005). Teoría de la relación de poder, posiciona al Estado como el ente supremo que

tiene el poder de realizar las acciones adecuadas para la determinación de los tributos y el cobro respectivo (Santillana, 2005).

Para la variable recaudación tributaria, se tuvo como referencia al Ministerio de Economía y Finanzas (2020), aquella institución que recae en el cobro de impuestos y la generación de pago respectivo, así como la implementación de una cultura tributaria, a través de ciertos mecanismos del Estado, donde se pueden obtener los recursos para costear los gastos primordiales. Según Yanguo et al (2021), refiere que el estado, no ha dado prioridad al cobro de los tributos, pese a que estos representan una buena fuente de funcionamiento del Estado, para el desarrollo de beneficios para la población, es por ello que no se genera mayor desarrollo. Además, Yan et al (2022) refiere que, para lograr una buena recaudación tributaria, resulta necesario el desarrollo de todo un sistema adecuado y oportuno que pueda facultar a las instituciones cobrar los impuestos, y por ende ejecutar aquellos proyectos que tanto se necesita en la comunidad.

La función de gestión de los tributos no solamente debe estar limitada a un carácter pasivo, sino que también debe desarrollar estrategias activas que permita recurrir elementos fundamentales para realizar el cobro respectivo, debida que muchas veces los contribuyentes no tienen la predisposición innata para realizar el pago correspondiente de sus obligaciones a pesar de contar con el conocimiento respecto ello, para lo cual las autoridades por medio de las instituciones deben hacer cumplir el derecho constitucional para aplicar los mecanismos que sean necesarios, al fin de que no se afecte la proyección de tributos a recaudar durante un ejercicio, lo cual puede afectar significativamente la obstrucción para la realización de aquellas actividades determinadas para solucionar los conflictos y brechas sociales; es decir, se trata de buscar la forma en cómo maximizar estos ingresos sin afectar a los contribuyentes responsables (Tang et al., 2023).

Muchas veces la recaudación tributaria ha sido negativamente influenciada por la corrupción, debido a que las autoridades han visto una oportunidad estratégica para generar ingresos personales que no concuerdan con los

objetivos de esta gestión, lo cual se ha visto favorecido por la inoperancia de los organismos de control encargado de verificar el cumplimiento a cabalidad de cada uno de los parámetros y normativas que han sido determinadas para gestionar los tributos adecuadamente buscando el beneficio de la sociedad (Deng et al., 2023). Las Municipalidades deben planificar estrategias competitivas de acuerdo su entorno local para maximizar una mejor recaudación de cada tributo, así como también la designación de lo recaudado a obras públicas de alto interés e impacto económico para que la población obtenga la motivación necesaria para seguir contribuyendo, debido que muchas veces se ha observado que las autoridades no responden de forma competente al respaldo proporcionado por parte de los contribuyentes (Hadley et al., 2023).

Es de suma importancia que las autoridades realicen una adecuada gestión de los tributos, no solamente en los aspectos de recaudación, sino también para la utilización adecuada de forma transparente en la solución contundente de las necesidades que se consideran como emergentes y que tienen mayor impacto en la tranquilidad de la ciudadanía, lo cual permitirá corroborar congruentemente las exigencias con los resultados obtenidos (Mu et al., 2022). Muchas veces las estrategias adoptadas por parte del sistema tributario nacional no han podido ser eficientemente aplicadas a todo los contextos debido a que no consideran diversos elementos culturales que están relacionados con la responsabilidad para abordar las contribuciones tributarias en algunos sectores, por lo cual es fundamental que las Municipalidades intervengan de manera eficiente para la conformación de mecanismos adaptados a su realidad que ayuden a generar una mayor cantidad del monto recaudado (Kooshkebaghi et al., 2022).

Cuando las Municipalidades no presenta resultados competitivos en cuanto la utilización de los tributos recaudados, los contribuyentes y la ciudadanía de forma integral retiran su confianza debido a que consideran que no existe una congruencia fundamental que permita incentivar el pago de los tributos de forma oportuna; es por ello, que se considera como elemento esencial la gestión transparente y en conformidad con los intereses de la ciudadanía para

poder abordar los gastos estratégicamente y solucionar los impases o limitaciones económicas que puedan estar frenando el desarrollo (Zhai et al., 2022). En tal medida las Municipalidades sean capaces de fortalecer su estrategia de recaudación tributaria por lo que tendrán la posibilidad de mejorar cada recurso posible y poder hacer frente a los gastos que han sido proyectados como parte de los proyectos para solucionar los problemas que se presentan continuamente (Yang et al., 2022).

La recaudación de los tributos resulta fundamental dentro del modelo económico de los países debido a que hace posible la contribución estratégica por parte de cada una de las firmas comerciales y agrupaciones que tienen la responsabilidad de abordar el pago de los tributos de acuerdo a las tasas establecidas congruentemente por parte del ente recaudador; es importante destacar la función de los gestores, los cuales tienen la responsabilidad de diseñar las estrategias de acuerdo a las conductas de los contribuyentes para poder influenciar de forma positiva del cumplimiento a tiempo (Krieger et al., 2021). La determinación de normas que no amedrentó en al contribuyente, permitirá no solamente la generación de un incentivo para abordar el pago correspondiente de sus responsabilidades tributarias, sino que también facilitará la formalización de los negocios para que estos puedan contribuir al desarrollo del país sin encontrar trabas políticas que dificultan el proceso (Apenteng et al., 2021).

De acuerdo a Mokhamad et al (2018), quienes señalan que estos impuestos pueden representar aspectos positivos negativos dentro de las instituciones dependiendo del enfoque o manera en la que se realizan las recaudaciones, puesto que, a una mayor recaudación, la institución cuenta con mejores proyectos para que fomenten el crecimiento de la comunidad. Aunado a esa idea, Jing et al (2018), también hace referencia que a una mayor recaudación de impuestos esto representa un aspecto positivo para la institución, pues generan una mayor capacidad de inversión en nuevas tecnologías, con productos que se necesiten, no solamente de forma parcializada sino de una manera detallada para que los sectores que presentan mayores necesidades fomenten su crecimiento y con ello contribuir con el país, toda vez que muchas

veces ha existido insatisfacciones debido a que la distribución de los recursos sea aborda de forma parcializada.

La ineficiencia con la cual las entidades municipales han desarrollado la recaudación de los tributos municipales ha venido afectando directamente a la ciudadanía debido a que ésta no ha tenido la posibilidad de que se desarrollen proyectos innovadores de alto impacto, lo cual ha dificultado enormemente las posibilidades de fortalecer aquellos sectores productivos que se considera como relevantes para que la población pueda generar sus ingresos propios, es por ello, que se destaca la importancia de abordar un desempeño competitivo en la institución para cada uno de sus autoridades y el personal operativo encargados de abordar cada una de las actividades internas diseñadas para generar la representación política, es decir, mientras estos tengan mayor predisposición y capacidad para un desempeño competitivo (Mu et al., 2022).

Para poder desarrollar una recaudación tributaria eficiente, las Municipalidades deben recurrir a diversos métodos y herramientas, de las cuales está estrechamente vinculadas con la utilización de la tecnología como uno de los aliados principales que permite aplicar una rigurosa competitividad para abordar el seguimiento de los contribuyentes, lo cual también permitirá realizar una comunicación eficiente a través de notificaciones y avisos que permita acrecentar la posibilidad de que los ciudadanos cumplan con sus responsabilidades dentro del plazo plasmado; dentro de ello también se debe destacar la capacitación de los colaboradores para utilizar las herramientas tecnológicas adecuadamente, esto debido a que muchas veces se ha realizado la incorporación dentro de las instituciones, pero no se ha podido obtener los resultados esperados puesto que los colaboradores no están familiarizados con estas tecnologías, lo cual provocó enormes gastos que no traen beneficios para los diversos sectores (Kooshkebaghi et al., 2022).

El comportamiento y la cultura tributaria de los contribuyentes también es fundamental e influyente sobre la recaudación tributaria de las Municipalidades, esto precisamente debido a que cuando los ciudadanos no posee una cultura adecuada, recurrir hacia procedimientos fraudulentos o al

margen de la ley para evadir estas responsabilidades, dentro de las cuales la más conocida es denominada como evasión de impuestos, lo cual hace posible que no se cumplan sus responsabilidades a cabalidad empleando metodologías no contempladas dentro del marco normativo, las mismas que se encuentran diseñadas por personas conocedoras del tema que aprovechando los vacíos legales, sacan provecho indebido para favorecer a aquellas firmas comerciales que no tienen una adecuada cultura respecto al pago de los tributos; es por ello, que se deben aplicar medidas estratégicas para analizar cada uno de los parámetros y normativas relacionadas a este tema, lo cual facilite la eliminación de cada aspecto que pueda originar estas prácticas (Zhai et al., 2022).

Durante los últimos tiempos, la tecnología ha venido mejorando la eficiencia de las instituciones para abordar el cobro de los impuestos; sin embargo, la carencia de una utilización adecuada ha conllevado a la aparición de nuevos mecanismos para que unas personas y las empresas puedan debatir sus responsabilidades, sobre todo debido a la inoperatividad de las instituciones fiscalizadoras, las cuales no cumplen sus responsabilidades a cabalidad debido a diversas situaciones como la corrupción, los favores políticos, entre otros que impide la aplicación de sanciones imparciales, las mismas que están direccionadas de forma fraudulenta; todo este panorama negativo viene generando la desconfianza en la ciudadanía no solamente respecto a la eficiencia para recaudar los tributos, sino también respecto al manejo de ello, toda vez que consideran como incongruente la cantidad de recaudaciones declaradas con las inversiones que realmente se realizan para disminuir las brechas sociales que frenan el crecimiento competitivo (Yang et al., 2022).

Dentro del tema de la recaudación tributaria, las instituciones también deben abordar procedimientos vinculados con la capacitación de los ciudadanos y la generación de conciencia a través de actividades donde se tramita la información respecto a la importancia de realizar el pago respectivo dentro del tiempo estipulado, al mismo tiempo que se pueda brindar información sobre la manera en cómo las autoridades vienen distribuyendo estos recursos para cubrir las necesidades, lo cual facilitará que la ciudadanía considere lo

importante que resulta cumplir estas obligaciones, y que conllevará a acrecentar la recaudación institucional para hacer frente a los gastos principales que deben ser atendidos en la brevedad posible. Dentro de ello, se debe considerar también las campañas para brindar facilidades a los contribuyentes que se encuentran atrasados en sus pagos, así como también para aquellos que cuentan con un buen historial de puntualidad (Krieger et al., 2021).

Es necesario desarrollar la rendición de cuentas como mecanismo con la finalidad de garantizar la confianza en la población, esto debido a la presencia de una inmensa cantidad de actos de corrupción, la ciudadanía muchas veces ha retirado su confianza hacia las instituciones en cuanto al buen uso de estos recursos recaudados por concepto de tributos, los cuales muchas veces las investigaciones han esclarecido y que han sido utilizados de forma inescrupulosa por las autoridades para sus propios beneficios, por lo que esta actividad permite que se pueda informar sobre la distribución de los gastos donde se contemplen los proyectos de gran impacto vinculados directamente con el mejoramiento del infraestructura económica y las condiciones sociales para una mejor calidad de vida; es decir, por medio del fortalecimiento de la capacidad recaudadora institucional. También se hará posible la generación de confianza a través de los mecanismos para informar a la ciudadanía sobre estos procedimientos, de modo que también se posibilite la contribución continua (Apenteng et al., 2021).

No solamente es necesario desarrollar una recaudación tributaria dentro de los estándares establecidos, sino que es mucho más importante que estos recursos sean empleados estratégicamente de forma transparente para cubrir las necesidades que requieren de una intervención contundente, lo cual no solamente facilitará la reducción de las brechas, sino que también permitirá que la ciudadanía se motive continuamente para realizar el pago oportuno, esto precisamente debido a la falta de confianza que ha venido generando diversas prácticas como la evasión de las responsabilidades tributarias por medio de mecanismos fraudulentos, esto al considerar que gran parte de la población contempla como poco eficiente la capacidad de ética de sus

autoridades para realizar la inversión equitativa de las recaudaciones, dentro del cual la gran mayoría se encuentra inmersa en actos delictivos o posee deudas políticas que son cubiertos a través de estos recursos que debería ser invertidos para el bien común Mokhamad et al (2018).

Al mismo tiempo, Krieger et al. (2021), hacen referencia que el Estado busca constantemente recaudar información en cada proyecto que sea aceptado con el propósito de adquirir medios y bienes para mejorar el estado de una comunidad, ya que anteriormente la recaudación tributaria no era reconocida como uno de los factores principales para mejorar cada proyecto, porque no resultaba factible para una organización, es allí donde comenzaron a buscar estrategias para mejorar la calidad de vida diaria de ambas partes, y fue donde se dio el origen a la recaudación, entonces hoy en día es fundamental para que garanticen un buen servicio hacia la ciudadanía con el fin de que mantengan la confianza hacia el Estado; puesto que, antes de ello la población se sentía utilizada porque no miraban resultados de cada proyecto realizado, pero con esta nueva recaudación cada ciudadano está poniendo de su parte para que puedan mejorar cada idea de actividad a realizarse y con ello sacar provecho de sus recursos tanto el Estado como la ciudadanía.

Referente a las dimensiones de la recaudación tributaria, estuvieron definidas por el Ministerio de Economía y Finanzas (2020), el cual son los siguientes: Impuesto predial, son aquellas tasas determinadas para los propietarios que poseen predios registrados en el padrón municipal los cuales se encuentran en condición de urbanos o rústicos. Por consiguiente, Krieger et al. (2021), se basa cómo cada poblador debe pagar un impuesto adecuado para que generen un mejor registro de la propiedad o de los pedios que están a su nombre. De esa manera, Apenteng et al. (2021), sostiene que los impuestos prediales ayudan que el Estado genere obras para mejorar la situación en cuanto a infraestructuras de una ciudad.

La definición de los indicadores se hizo en función al aporte teórico del Ministerio de Economía y Finanzas (2020), siendo los siguientes:

Normatividad, sirve como norma para establecer dentro de la entidad, para acatar a los problemas internos; registro de contribuyentes, es un sistema donde se encuentra la base datos de las personas; uso de los recursos, sirve como medio de sustento para el cumplimiento de acciones ejecutadas por una organización; fiscalización, se efectúa con el fin de poder ver establecido la autorización de los puestos cedidos por la municipalidad; determinación del impuesto, mediante este medio se efectúan proyectos de inversión de acuerdo a las necesidades de la población.

En cuanto a la dimensión del impuesto de alcabala, permite la recaudación de ingresos a través del pago de las tasas establecidas cuando se realizan transferencias de inmuebles de forma gratuita u onerosa independientemente de la forma o modalidad en la que sea realizada (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020). De ese mismo modo, Yang et al. (2022), se refiere cómo las propiedades son trasferidas para que puedan ser utilizados de una manera correspondiente. Seguidamente, Zhai et al. (2022), indican como hace el pago adecuado el dueño al momento de generar una compra de un bien inmueble, generando un adecuado fin de todo ello.

La definición de los indicadores se hizo en función al aporte teórico del Ministerio de Economía y Finanzas (2020), siendo los siguientes; inafectaciones, se determinan los factores que no afectan en el desarrollo de las actividades; inmuebles, son las edificaciones que tiene la organización para efectuar sus responsabilidades transparentemente.

Además, la dimensión del impuesto al patrimonio vehicular, brinda el derecho a las Municipalidades para la recopilación de tributos por concepto de titularidad de vehículos que no superen los 3 años (Ministerio de Economía y Finanzas. 2020). Por ello, Mokhamad et al (2018), indican que es fundamental para que los empleados puedan hacer un pago respectivo y así contribuir con las labores que el Estado brinda para mejorar las actividades. De esa manera, Apenteng et al. (2021), sostiene que un comprador de vehículos está en la obligación de pagar un impuesto por adquirir dicho servicio y así mantener en regla cada documentación.

La definición de los indicadores se hizo en función al aporte teórico del Ministerio de Economía y Finanzas (2020), siendo los siguientes: Vehículos de propiedad, son los medios de transportes que cuenta la entidad para efectuar sus actividades diarias; normatividad, está contemplada para acceder a las nuevas reformas de la organización; métodos, son mecanismos al cual se establece para mejorar el proceso de desarrollo de los planes.

Asimismo, la dimensión del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, estipula que la realización de los espectáculos en los espacios públicos que no sean eventos deportivos tiene la obligación de realizar el pago de una tasa por derecho de ser espectador (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020). Seguidamente, Zhai et al. (2022), se refieren a los deportes públicos que pagan un impuesto al momento de recurrir a un lugar, con el fin de obtener beneficios y así mejorar los proyectos de la ciudadanía. También, Hadley et al. (2023), se basa cómo los encargados presentan espectáculos con el fin de mejorar los beneficios hacia las personas, generando un cobro para que así puedan contribuir con la municipalidad.

La definición de los indicadores se hizo en función al aporte teórico del Ministerio de Economía y Finanzas (2020), siendo los siguientes: El tributo a los eventos públicos que no son deportivos, son pagos mediante el impuesto que se tienden a recaudar ingresos para concretizarse en obras de gran envergadura.

En cuanto a los arbitrios municipales, permite recopilar tributos para mejorar los servicios como la limpieza de los espacios comunes, parques, jardines y serenos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020). De esa manera, Deng et al. (2023), se basan en los pagos que hacen la población respecto a los mantenimientos de servicios públicos, de las cuales es mantener limpio cada área pública a recurrir. Por consiguiente, Yan et al (2022), se enfocan cómo el estado busca la manera de generar un buen desarrollo de cada uno de las actividades, ya que eso implica que la población aplique un pago de impuesto. La definición de los indicadores se hizo en función al aporte teórico del Ministerio de Economía y Finanzas (2020), siendo los siguientes: Ordenanzas municipales, a través de esto se logra mejorar los aspectos ambientales de

las comunidades; registro de contribuyentes, permite conocer sobre factores al cual se toma en cuenta los datos de las personas; métodos de cobranza, a través de este sistema se lleva a cabo el cobro de aquellos contribuyentes con deuda; prestación de servicios, es una de las actividades que busca satisfacer al público por medio de una atención fiable y puntual, además es un medio que mide el nivel de profesionalismo de cada colaborador durante las funciones que efectúan.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

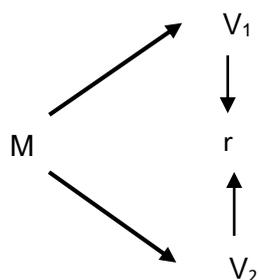
Fue de tipo básica, de acuerdo al Concytec (2020) son estudios dirigidos a la obtención de un conocimiento más profundo acerca de un tema en particular, estableciendo sus principales atributos, fenómenos, componentes y otros hechos que favorezcan su entendimiento. Además, fue de enfoque cuantitativo, porque se midió con valores numéricos y cantidades las variables de estudio (Cohen y Gómez, 2019).

3.1.2. Diseño de investigación:

El diseño del trabajo de investigación fue no experimental, puesto que el autor no ha interferido en el comportamiento de los temas abordados en ninguna de las fases que componen esta investigación (Cohen y Gómez, 2019).

También, la investigación fue de corte transversal, esto que los datos recabados de parte de la muestra corresponde a un solo año de estudio; por lo tanto, los resultados se remiten únicamente a este lapso de tiempo (Guevara et al., 2020) y por último, posee un alcance descriptivo correlacional, en primer lugar, es descriptivo puesto que su propósito recae en resaltar los componentes y atributos que poseen la muestra de estudio y al mismo tiempo las variables elegidas (Arias et al., 2022), por otro lado, es correlacional ya que estuvo abocada a definir el vínculo que surge entre ambos conceptos (Armijo et al., 2021).

Se esquematiza así:



Donde:

M	:	Muestra
V ₁	:	Gestión por procesos
V ₂	:	Recaudación tributaria
r	:	Relación

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Variable 2: Recaudación tributaria

Fuente: La operacionalización de variables se encuentra en anexos

3.3. Población, (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población.

La población de estudio fue comprendida por 51 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, dicho dato fue recolectado del área de personal de la misma institución a setiembre del 2023. Corresponde a la totalidad de elementos a evaluar los cuales se encuentran dentro de la investigación por reunir ciertas condiciones o características (Ruiz y Valenzuela, 2022)

Criterios de inclusión: Trabajadores registrados en planilla, personal CAS y nombrado, trabajadores con un período de permanencia de seis meses y trabajadores con un contrato activo.

Criterios de exclusión: personal locador de servicios, personal de seguridad, personal de limpieza, practicantes y colaboradores con una estancia inferior a 6 meses en su puesto de trabajo.

3.3.2. Muestra

Estuvo conformada por 51 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023. Es considerada como una proporción de unidades a investigar a partir de los cuales se recolectan ciertos datos que

permiten contrastar las hipótesis y alcanzar los objetivos (**Arévalo et al., 2020**).

3.3.3. Muestreo

No se contó con muestreo, debido a que no ha sido necesaria la aplicación de ninguna fórmula estadística ni matemática (Arias y Covinos, 2021).

3.3.4. Unidad de análisis

Un trabajador de la Municipalidad Provincial de San Martín.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se empleó la encuesta, que permitió recabar datos y hechos relevantes respecto a un problema, contingencia o tema en particular, propiciando información creíble y de primera mano para cumplir con los principios de rigor que se establecen dentro de las investigaciones científicas (Arispe et al., 2020).

Instrumento

Como instrumento se utilizó un cuestionario. En este estudio se desarrollaron dos cuestionarios, los cuales fueron detallados en conformidad a las dimensiones que componen la variable dependiente e independiente ya que su finalidad consistió en evaluar a una determinada población o muestra para extraer información de calidad (Hadi et al, 2023).

Para la variable gestión por procesos, se empleó un cuestionario compuesto por 20 preguntas de acuerdo a sus 3 dimensiones (dimensión de operativos o misionales, dimensión de estratégicos, y dimensión de soporte o de apoyo). La escala de tipo Likert con respuestas entre Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5) y analizado bajo los niveles siguientes: Bajo (20-46), Medio (47-73) y Alto

(74-100). Los niveles o rangos se establecieron en función a un proceso de baremos de acuerdo a los valores mínimos y máximos del total de cada variable y cómo se calculó la amplitud de cada rango restante los valores y dividiéndole entre el número total de niveles.

Para la recaudación tributaria, se empleó un cuestionario compuesto por 20 preguntas de acuerdo a 5 sus dimensiones (dimensión de impuesto predial, dimensión de impuesto de alcabala, dimensión de impuesto al patrimonio vehicular, dimensión de impuesto a los espectáculos, y dimensión de árbitros municipales). La escala tipo Likert con respuestas entre nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5) y analizado bajo los niveles siguientes: Bajo (20-46), Medio (47-73) y Alto (74-100). Los niveles o rangos se establecieron en función a un proceso de baremos de acuerdo a los valores mínimos y máximos del total de cada variable y cómo se calculó la amplitud de cada rango restante los valores y dividiéndole entre el número total de niveles.

Validez

Este procedimiento se llevó a cabo mediante el análisis de cinco profesionales con conocimientos y experiencia en los temas abordados (Polanía et al., 2020).

En caso del primer instrumento, el promedio fue de 0.99 (99 %), para el segundo instrumento fue 0.98 (98 %), explicando la concordancia entre los evaluadores, de tal forma que se garantizó la validez requerida para su utilización, ya que el valor obtenido fue mayor a 0.8 (ver anexo 6).

Confiability

Se utilizó el Alfa de Cronbach, paralelo a ello, se empleó el estadígrafo Spss en su versión más reciente. El metodólogo Barraza (2023) establece que un cuestionario es fiable cuando luego del procesamiento alcanza un valor superior o igual a 0.7.

Respecto a la variable 1, se alcanzó un resultado de 0,970, en la variable 2, fue 0,969 garantizando de esta forma una fiabilidad fuerte (ver anexo 7).

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó autorización a la institución para el desarrollo de la investigación, luego se procedió con la descripción de la problemática que surge de las variables de estudio en sus diversos ámbitos como son mundial, latinoamericano, nacional, regional y local. Posterior a ello, se definen los problemas, propósitos e hipótesis; terminado ese acápite se continuó con el marco teórico donde se precisaron teorías y autores claves que resaltaron la importancia de ejecutar el presente proyecto el cual se obtuvo de la base de datos de Sciece, Scopus, Ebsco, Scielo y otras fuentes que complementaron la información. Luego se desarrolló el marco metodológico donde se muestran aspectos científicos que recubren el estudio y se diseñaron dos cuestionarios que pasaron por un proceso de validez con el V de Aiken y la confiabilidad con el alfa de cronbach. Los instrumentos se aplicaron de manera directa a cada participante en su centro de labores; finalmente los datos recolectados se trasladaron a una hoja de Excel y se agrupó por objetivo para su procesamiento, los resultados fueron contrastados con otras teorías y antecedentes para luego emitir las conclusiones y sugerencias.

3.6. Métodos de análisis de datos

Cada uno de los datos estuvieron analizados mediante el método descriptivo e inferencial, porque se empleó el método descriptivo de acuerdo al desarrollo y generación de tablas y figuras de frecuencia, mismas que fueron generadas a partir de la tabulación de los datos de cada cuestionario en el programa de Microsoft Excel, en donde se evaluaron el estado de cada variable desarrollado junto a sus dimensiones. Luego, se empleó estadística inferencial, con el fin de comprobar las hipótesis formuladas que establecieran la relación entre ambas variables. Se empleó el cálculo del Kolmogorov-Smirnova porque se trabajó con una muestra mayor a 50, empleando el Rho de Spearman para contrastar las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto contempla diversos principios que brindaron el respaldo científico iniciando por el de beneficencia, ya que el estudio buscó encontrar soluciones eficientes a los problemas que han sido detectados a través del método de la observación. No maleficencia, ya que no pretendió perjudicar ni generar daños. Justicia, ya que se brindó un trato igualitario a todos los participantes respetando los derechos que la ley le confiere, sus valores y creencias. Autonomía, pues los investigados tuvieron la libertad de decidir su participación en la encuesta. Consentimiento informado, ya que el autor principal brindó información relevante acerca de la importancia que posee este estudio para coadyuvar a la competitividad institucional, donde los participantes firmaron dicho documento antes de ser encuestados; por otra parte, se respetó el uso de las normas APA séptima edición y del reglamento emitido por la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

Tabla 1

Nivel de gestión por procesos.

Nivel	Rango	F	%
Bajo	20-46	16	31%
Medio	47-73	24	47%
Alto	74-100	11	22%
Total		51	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

Interpretación

Según la tabla, el nivel de gestión por procesos tiene un nivel bajo en 31 %, un nivel medio en 47 % y un nivel alto en 22 %, dichos resultados muestran que existe una predominancia del nivel medio.

4.2. Nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

Tabla 2

Nivel de recaudación tributaria.

Nivel	Rango	F	%
Bajo	24-56	12	24%
Medio	57-89	30	58%
Alto	90-120	9	18%
Total		51	100%

Fuente: Cuestionario aplicado trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

Interpretación

Según la tabla, el nivel de recaudación tributaria tiene un nivel bajo en 24 %, un nivel medio en 58 % y un nivel alto en 18 %, dichos resultados muestran que existe una predominancia del nivel medio.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,142	51	,011	,939	51	,012
Operativos o misionales	,176	51	,000	,931	51	,006
Estratégicos	,143	51	,011	,942	51	,015
De soporte o de apoyo	,114	51	,093	,969	51	,202
Recaudación tributaria	,019	51	,068	,963	51	,107
Impuesto predial	,137	51	,018	,946	51	,021
Impuesto de alcabala	,122	51	,056	,961	51	,096
Impuesto al patrimonio vehicular	,120	51	,064	,956	51	,056
Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos	,105	51	,200*	,965	51	,131
Arbitrios municipales	,143	51	,011	,944	51	,018

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Dado que la muestra es mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnova. Siendo $p = 0.011$ y 0.068 siendo una de las variables menores al nivel de significancia de 0.05 , de tal manera, se demuestra que existe una distribución no normal; en tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 4*Relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y recaudación tributaria*

		Operativos o misionales	Estratégicos	De soporte o de apoyo
Recaudación tributaria	Coefficiente de correlación	,833**	,742**	,760**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	51	51	51

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Hipótesis específica 3.

Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y recaudación tributaria. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.742, 0.760, y 0,833, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de investigación.

4.4. Relación entre la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023

Ho: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023

Tabla 5

Relación entre la gestión por procesos y recaudación tributaria

			Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	,811**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	51

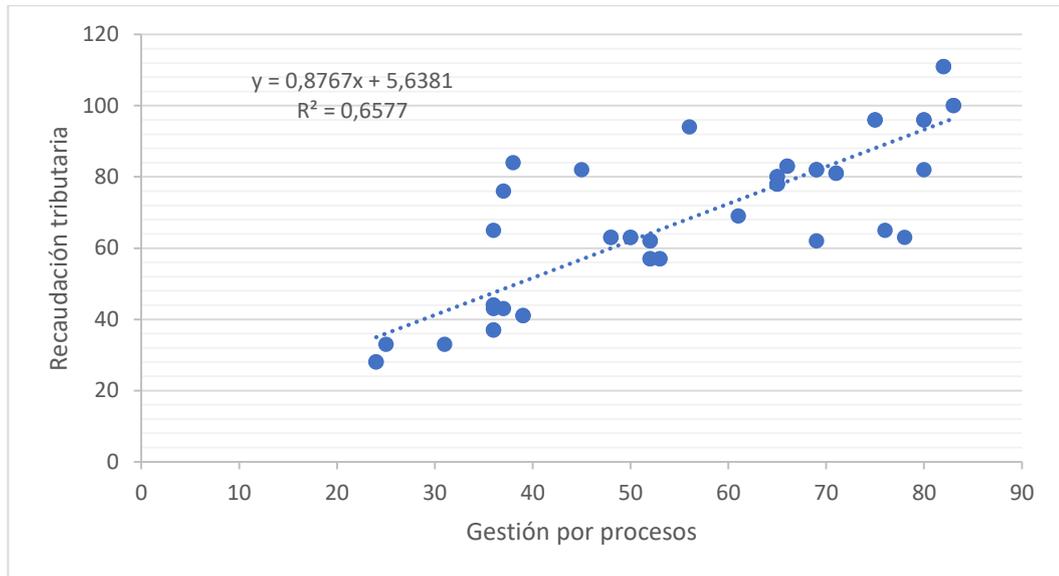
Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.811 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de investigación.

Figura 1

Gráfico de dispersión entre la gestión por procesos y recaudación tributaria



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

Interpretación

De acuerdo a la figura de dispersión se observa que el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.6577$), indica que la recaudación tributaria depende en 65,77 % de la gestión por procesos.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta resultados obtenidos con los antecedentes y bases teóricas, teniendo como resultado que la gestión por procesos tiene un nivel medio en 47 %, dichos resultados no se encuentran articulados a todos los procesos internos de la Municipalidad, por ello no logran cumplir de manera eficiente los planes que tengan para mejorar los objetivos institucionales; dichos resultados coinciden con, los resultados encontrados por Salazar et al. (2020); Vilchez (2021) y Sánchez (2021), quienes afirman, como producto de sus investigaciones, que la gestión por procesos, en las diversas instituciones públicas, se viene desarrollando con ciertas dificultades, empezando, porque el personal no está preparado para desempeñarse con eficiencia en dichas labores. Por lo que se puede inferir que el personal no cuenta con las competencias y capacidades respectivas para el desempeño de sus funciones, se sigue contratando personal en base a las amistades y otras razones, sin tomar en cuenta los perfiles profesionales; por lo que es necesario que los titulares de las instituciones se preocupen por brindarles las capacitaciones mínimas.

Lo descrito coincide con la teoría general de sistemas citada por Ludwing (1950), que estipula principalmente el funcionamiento óptimo e interdisciplinario de los sistemas integrados dentro de las organizaciones que permite corroborar con información relevante para mejorar cada problema encontrado. De acuerdo a ello, los sistemas interdisciplinarios se viene desarrollando dentro de las entidades públicas con ciertas dificultades, empezando porque el personal no está preparado para dichas labores, generando de esta manera una percepción deficiente de la gestión; por lo que se debe repotenciar las habilidades del personal y generar los elementos necesarios para incrementar una buena gestión de los encargados de modo que se implementen estrategias congruentes con las necesidades y la disminución de los procedimientos en los cuales las empresas realizan la evasión por medio de prácticas fraudulentas, las mismas que deben ser neutralizados a través de acciones legales por parte de la autoridad local.

Asimismo, coincide con Zhou et al (2021), mencionan que la gestión por procesos, es un beneficio donde las entidades tienden a organizarse de una manera positiva, con el fin de procesar actividades competitivas. Si bien es cierto para que exista un buen proceso de gestión dentro de una entidad, debe existir actividades competentes, de las cuales hacen ver de una manera creativa a las organizaciones manteniendo un compromiso adecuado, estableciendo estrategias creativas y mejorando así las continuas actividades que suelen presentarse dentro de cada organización, para que con el tiempo la población se sienta capaz de sentirse cómodo, con dichas actividades planteadas y ejecutadas por el Estado.

Asimismo, se tuvo como resultado que el nivel de recaudación tributaria tiene un nivel medio en 58 %, dichos resultados no cuenta con todos los procesos necesarios para lograr una recaudación tributaria, presentando deficiencias por falta de sistemas adecuados de recaudación, a esto se aumenta la falta de capacidad del personal que realizan estas labores, asimismo la falta de compromiso de la población para que estos acudan voluntariamente a realizar la formalización de sus actividades para mejorar el pago correspondientes que permitieron contribuir con los recursos necesarios para el desarrollo integral, dichos resultados coinciden con Harry-Vite et al (2021), indican que para lograr el fortalecimiento de la cultura tributaria la misma que forma parte de un conjunto de diversas acciones que generan una importancia significativa al desarrollo de habilidades las mismas que son adquiridas por los contribuyentes, es por ello que para lograr lo propuesto se cuenta con la participación de diversos actores, los mismos que aportan conocimientos siendo parte fundamental del aprendizaje, fomentando la aparición de nuevos conceptos tributarios para generar conciencia y fomentar el desarrollo del país pagando responsablemente los tributos, y que por medio de ello se pueden generar diferentes actividades que ayudan a beneficiar a una gran cantidad de la población que presenta limitaciones.

Lo descrito coincide con la teoría de la relación jurídica tributaria citada por Barrios (1960), donde estipula la responsabilidad tributaria que adquieren las entidades junto a la comunidad y que desarrollan sus actividades buscando beneficios económicos personales, por lo que el Estado tiene la soberanía respectiva para realizar la determinación de las tasas competentes. De esta manera las autoridades por medio de las instituciones deben hacer cumplir el derecho constitucional para aplicar los mecanismos que sean necesarios, a fin de que no se afecte la proyección de tributos a recaudar durante un ejercicio, que no afecte significativamente la obstrucción para la realización de aquellas actividades determinadas para solucionar los conflictos y brechas sociales; es decir, se trata de buscar la forma de cómo maximizar estos ingresos sin afectar a los contribuyentes responsables.

Asimismo, los resultados coinciden con Tang et al. (2023), indican que la función de gestión de los tributos no solamente debe estar limitada un carácter pasivo, sino que también debe desarrollar estrategias activas que permita recurrir elementos fundamentales para realizar el cobro respectivo, debido a que muchas veces los contribuyentes no tienen la predisposición innata para realizar el pago correspondiente de sus obligaciones a pesar de contar con el conocimiento respectivo. Por ello, la recaudación de los tributos resulta fundamental dentro del modelo económico de los países, debido a la posible contribución estratégica por parte de cada una de las firmas comerciales y agrupaciones que tienen la responsabilidad de abordar el pago de los tributos de acuerdo a las tasas establecidas congruentemente por parte del ente recaudador, los cuales tienen la responsabilidad de diseñar las estrategias de acuerdo a las conductas de los contribuyentes para poder influenciar de forma positiva del cumplimiento a tiempo, esto indica que la recaudación de cada entidad pública es fundamental en cuanto a lo económico, para que con ello puedan contribuir grandes beneficios hacia la población, ya que mantienen estrategias positivas dentro de cada conducta personal.

Por consiguiente, se tuvo como resultado la relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y recaudación tributaria, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.742, 0.760, y 0,833, y un p-

valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), mostrando que si existe un mejor desarrollo de las dimensiones de la gestión por procesos mejor será la recaudación tributaria, dichos resultados coinciden con Cubero, et al. (2022), indican que por haber obtenido un resultado de correlación mediante Pearson igual a la 0,797 se estableció que la resiliencia es un aspecto muy importante que resulta favorable para fortalecer el proceso de gestión, debido a que permite identificar cada una de las necesidades de los trabajadores asociados a las actividades. Por lo tanto, una adecuada gestión, ayudará a determinar sus necesidades y su potencialidad para cumplir con los objetivos plasmados dentro del modelo organizacional; es por ello, que se destaca la importancia de realizar planeamiento estratégico que involucre la capacitación del personal en temas de resiliencia para que estos se encuentren preparados cuando tiene que enfrentarse a situaciones complejas que requieren de la intervención oportuna para ofrecer soluciones pertinentes cuando los procesos estén estancados y no se producen los resultados que realmente se requieren.

Lo descrito coincide con la teoría de procesos funcionales, citado por Hernández y Rodríguez (2012), facilita la identificación de todos aquellos procesos esenciales que necesitan el mejoramiento adecuado a través de la intervención de los directivos y los recursos fundamentales. Por lo tanto, se considera como elemento esencial la gestión transparente y en conformidad con los intereses de la ciudadanía para poder abordar los gastos estratégicamente para solucionar los impases o limitaciones económicas que puedan estar frenando el desarrollo.

Por otro lado, coinciden Zhai et al. (2022), que refieren que cuando las Municipalidades no presenta resultados competitivos en cuanto a la utilización de los tributos recaudados, los contribuyentes y la ciudadanía de forma integral retiran su confianza debido a que consideran que no existe una congruencia fundamental que permita incentivar el pago de los tributos de forma oportuna. Todo ello, se debe a la detección pertinente de los errores de forma oportuna y que permitió aplicar soluciones estratégicas sin la necesidad de recurrir a procedimientos que pueden resultar complejos. Asimismo,

permitió la observación de resultados que se convirtieron en fundamentales para seguir trabajando coordinadamente. También se estableció que este tipo de gestión permite abordar una gestión operativa de forma estratégica, optimizar los tiempos utilizados para cada etapa, visualizar las causas y las consecuencias de diversas acciones en el proceso, permite también la estimación de los costos y los resultados obtenidos, esto indica que cada gestión que existe dentro de las municipalidades deben ayudar en cada funcionamiento de las actividades que hace el Estado con el fin de brindar una mejor vida a la población.

Por consiguiente, se contrasta resultados obtenidos con los antecedentes y bases teóricas, teniendo como resultado que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.811 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, la recaudación tributaria depende en 65,77 % de la gestión por procesos, dichos resultados coinciden con Vélchez y Sánchez (2021), mencionan que es una manera para que se puedan mejorar día a día los procesos con las actividades planificadas, haciéndolo más eficiente cada día, poniendo interés a las necesidades que tienen los colaboradores hacia las organizaciones, consiguiendo la satisfacción de obtener recursos eficientes para que puedan mantener un proceso adecuado en cuanto a inicios de proyectos conjuntamente con la continuidad de los mismos hasta producir los resultados que hayan sido proyectados para el beneficio integral. Aunado a esa idea, hace referencia que a una mayor recaudación de impuestos los resultados son positivos y fructíferos para la institución, pues generan una mayor capacidad de inversión en nuevas tecnologías, con productos que se necesiten, no solamente de forma parcializada sino de una manera detallada con los sectores que presentan mayores necesidades para fomentar su crecimiento y contribuir con el país, toda vez que ha existido insatisfacciones debido a la mala distribución de los recursos y que se aborda de forma parcializada, esto indica que al momento de gestionar cada actividad las entidades públicas están recaudando cada proceso que son ejecutados para una mejor visión dentro de los servicios públicos.

Lo descrito coincide con la teoría de la relación de poder citado por Santillana-Andraca, (2005), que posiciona al Estado como el ente supremo que tiene el poder de realizar las acciones adecuadas para la determinación de los tributos y el cobro respectivo. Por lo tanto, gran parte del éxito organizacional está sostenido en la forma de cómo esté desarrolla el monitoreo de sus procesos, debido a que se considera como la base fundamental para mejorar los resultados en cada uno de los aspectos o características, pues el desempeño óptimo de cada uno de los eslabones ayudará a compactar adecuadamente un resultado competitivo y marcar la diferencia.

Por otra parte, coincide con Aljassar et al. (2023), cuando una organización es administrada o dirigida en base a sus procesos, resulta mucho más factible la identificación de cada tipo de errores que se están realizando, por lo que su detección puede tomar menos tiempo debido al existencia de un equipo especializado cuyas funciones principales son el monitoreo sobre el funcionamiento y desempeño de su proceso específico. Por otro lado, las municipalidades deben planificar estrategias competitivas de acuerdo a su entorno local para maximizar la recaudación de los tributos de una manera eficiente, así como también la designación de lo recaudado en obras públicas de alto interés e impacto económico para que la población obtenga la motivación necesaria y seguir contribuyendo como les corresponde. Se ha podido observar también que muchas autoridades no responden de forma competente al respaldo proporcionado por parte de los contribuyentes, esto indica que cada recaudación que el Estado aplica, es brindar mejores oportunidades hacia la población, con el objetivo de mantener una visión clara para nuestros usuarios.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.811 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, la recaudación tributaria depende en 65,77 % de la gestión por procesos.
- 6.2. El nivel de gestión por procesos tiene un nivel medio en 47 %, dichos resultados no se encuentran articulados todos los procesos internos de la Municipalidad y no se han logrado implementar en su totalidad por el desconocimiento del personal (algunos de ellos), por eso no logran cumplir de manera eficiente los planes que tienen para el cumplimiento de los objetivos en la institución.
- 6.3. El nivel de recaudación tributaria tiene un nivel medio en 58 %, dichos resultados no cuenta con todos los procesos necesarios para lograr una recaudación tributaria, presentando deficiencias por falta de sistemas adecuados de recaudación, a esto se suma la falta de capacidad del personal que realizan estas labores, asimismo la falta de compromiso de la población para que éstos acudan voluntariamente a realizar la formalización de sus actividades para cumplir con el pago de los tributos correspondientes que permitirán contribuir con la generación de los recursos necesarios para el desarrollo integral.
- 6.4. Existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y recaudación tributaria, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.742, 0.760, y 0,833, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando que a mejor desarrollo de las dimensiones de la gestión por procesos mejor será la recaudación tributaria.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde de la Municipalidad Provincial de San Martín, monitorear el funcionamiento de los procesos de recaudación aplicados en la institución mediante el cumplimiento de controles simultáneos en todos los procesos municipales, revisión de los planes de trabajo y el nivel de cumplimiento de cada una de las actividades para obtener la información sobre la forma en cómo se utilizan los recursos, lo cual ayudará a optimizar los gastos.
- 7.2.** Al gerente municipal, garantizar los resultados que fortalezcan la competitividad, mediante la asignación de nuevas responsabilidades de acuerdo al MOF, personal calificado e idóneo en cada puesto de trabajo, supervisión constante en cuanto al ejecución de proyectos en la provincia como también de la ejecución del presupuesto institucional, para poder guiar el funcionamiento óptimo de la organización y poder satisfacer las necesidades de la población.
- 7.3.** Al gerente del área de rentas, planificar estrategias competitivas de acuerdo su entorno local mediante la eficiencia en cuanto a la recaudación de los tributos, así como también la designación de lo recaudado en obras públicas de alto interés e impacto económico para que la población obtenga la motivación necesaria para seguir contribuyendo.
- 7.4.** Al gerente municipal, desarrollar la incorporación de un enfoque centrado en la gestión organizacional en función a sus procesos, mediante el mejoramiento de los aspectos de motivación a nivel organizacional, mejoramiento de los procesos que no están obteniendo resultados a través de la simplificación de los procesos, realizar trámites que permita agilizar los procesos en tiempo y recursos económicos para la detección pertinente de los errores de forma oportuna que permitirá aplicar soluciones estratégicas sin la necesidad de recurrir a procedimientos

REFERENCIAS

- Abunadi, I., Kumar, L. (2021). Blockchain and Business Process Management in Health Care, Especially for COVID-19 Cases. *Security and Communication Networks*. <https://doi.org/10.1155/2021/2245808>
- Aljassar, M., Hoque, K., Ali, S. y Alali, A. (2023). Professionalism in sports administration: a literature review. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1). <https://n9.cl/ttrdq>
- Apenteng, B., Opoku, S., Owens, C., Akowuah, E., Kimsey, L. y Peden, A. (2021). Assessment of the Financial Health of Rural Hospitals after Implementation of the Georgia Rural Hospital Tax Credit Program. *JAMA Network Open*, 4(7). <https://n9.cl/j83qd>
- Arbeláez, J., Serna, H., y Díaz, A. (2014). Modelos gerenciales. Fondo editorial Cátedra María Cano – Colombia. <https://www.fumc.edu.co/documentos/elibros/Modelos%20Gerenciales-un%20marco%20conceptual%201era%20Ed%202014.pdf>
- Arévalo, P., Cruz, J., Guevara, C., Palacio, A. y Bonilla, S. (2020). *Actualización en metodología de la investigación científica*. Universidad Induamérica. <https://n9.cl/0nlke>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño u metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. Perú. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGAC>

I%C3%93N%20CIENT%3%8DFICA.pdf

- Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., Melipillan, R., Sánchez, A. y Vivanco, A. (2021). *Manual de metodología de investigación*. Universidad del Desarrollo. <https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodolog%C3%ADa-PsicologiaUDD-2-1.pdf>
- Barraza, A. (2023). *Metodología de la investigación cualitativa. Una perspectiva interpretativa*. México. <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/MetodologiaInvestigacion.pdf>
- Barrios, R. (1960). La relación jurídico tributaria. *Derecho tributario*. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/14170>
- Bazuhair, N. (2023). Awareness of business administration students of the role of digital marketing in the growth of e-commerce. *International Journal of Professional Business Review*, 8(2). <https://n9.cl/dj6hk>
- Boada-Martillo, G., Vergara-Díaz, N., Concha-Ramírez, J. (2021). Impacto tributario provocado por el régimen impositivo para microempresas del sector comercial en el Ecuador. *Polo del conocimiento* 6(6), <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8017014.pdf>
- Chávez-Rubio S., Ulloa-Bocanegra S., Rodríguez-Briceño B. y Benites-Aliaga R. (2022). Diagnóstico mediante la gestión por procesos del Consorcio Ferretero Cielo Azul SAC, 2020. *Ingeniería Investigación y Tecnología*, 23(4). <https://www.scielo.org.mx/pdf/iit/v23n4/2594-0732-iit-23-04-e1873.pdf>
- Cheng, J. (2022). Improvement of English Teaching Process Management Based on Intelligent Data Sampling. *Mathematical Problems in Engineering*. <https://doi.org/10.1155/2022/2783725>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación: ¿Para qué?* Argentina: Teseo. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

- Concytec (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Lima: Dirección de Políticas y Programas de CTI. <https://n9.cl/rvulj>
- Cubero-Gomezjurado, J. y Valdez-Duffau, M. (2022). Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020. *Coyuntura*, 1(14). <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/ecomunes/v1n14/2477-9245-ecomunes-1-14-00155.pdf>
- Demneh, M., Zackery, A. y Nouraei, A. (2023). Using corporate foresight to enhance strategic management practices. *European Journal of Futures Research*, 11(1). <https://n9.cl/bd5eh>
- Deng, J., Yang, J., Liu, Z. y Tan, Q. (2023). Environmental protection tax and green innovation of heavily polluting enterprises: A quasi-natural experiment based on the implementation of China's environmental protection tax law. *Plos ONE*, 18(2). <https://n9.cl/m1w0m>
- Feifeng, L., Gang, F. (2022). Wireless Communications and Mobile Computing. *Wireless Communications and Mobile Computing*. <https://doi.org/10.1155/2022/7266164>
- Guevara-Alban, G., Verdesoto-Arguello, A. y Castro-Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Guo, H. y Polak, P. (2023). Intelligent finance and change management implications. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1). <https://n9.cl/9la78f>
- Gutiérrez-Ascón, J., Amado-Sotelo, J., Palomino-Tiznado, M. y Arias-Pittman, J. (2022). Resiliencia: Un factor clave en la gestión de procesos y productividad empresarial Resilience: Is a key factor in process management and business productivity. *Koinonia*, 5(10). <http://ve.scielo.org/pdf/ek/v5n10/2665-0282-ek-5-10-124.pdf>

- Hadi, M., Martel, A., Huayta, F., Rojas, R. y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto universitario de innovación, ciencia y tecnología Inudi- Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hadley, E., Marcial, L., Quattrone, W. y Bobashev, G. (2023). Text Analysis of Trends in Health Equity and Disparities From the Internal Revenue Service Tax Documentation Submitted by US Nonprofit Hospitals Between 2010 and 2019: Exploratory Study. *Journal of Medical Internet Research*, 25(4). <https://n9.cl/uayx3>
- Harry-Vite, C., Carvajal-Romero, H., Gutiérrez-Jarramillo, D., Borja-Herrera, A. (2021). Factores claves para el fortalecimiento de la cultura tributaria en Pymes de la ciudad de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500463
- Hernández, S., y Rodríguez, G. (2012). Administración teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad. (3 ed.). México. <https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3179>
- Jing, C., Yuyu, Ch., Xuan, W. (2018). The impact of corporate taxes on firm innovation: evidence from the corporate tax collection reform in china. *Nber working paper series*. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w25146/w25146.pdf
- Kooshkebaghi, M., Emamgholipour, S. y Dargahi, H. (2022). Explaining specific taxes management and use in the health sector: a qualitative study. *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://n9.cl/e5ny7>
- Krieger, J., Magee, K., Hennings, T., Schoof, J. y Madsen, K. (2021). How sugar-sweetened beverage tax revenues are being used in the United States. *Preventive Medicine Reports*, 23(10). <https://n9.cl/v3qths>
- Lages-Ruíz, J. (2021). Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención. *Ecimed*, 37(3). <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v37n3/1561-2961-enf-37-03-e4392.pdf>

- Ludwig, B. (1950) ¿Qué es la Teoría General de Sistemas? *Sociedad Española de Sistemas Generales*. <https://www.sesge.org/tgs/2-sin-categoria/150-que-es-la-teoria-general-de-sistemas.html>
- Mamani-Mamani, R., Cruz-Chavarría, S. y Alcalá-Martínez, A. (2022). Incidencia de la cultura tributaria en la recuperación del impuesto general a las ventas en organizaciones no gubernamentales de Perú. *Quipukamayoc*, 30(63). <http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v30n63/1609-8196-quipu-30-63-39.pdf>
- Medina-León, A., Nogueira-Rivera, D., Hernández-Nariño, A., Medina-Nogueira, D., Medina-Nogueira, Y., El Assafiri-Ojeda, Y., Hernández-Pérez, G., Ricardo-Cabrera, H., Pérez-Campaña, M. y Noda-Hernández, M. (2021). Contribución al control de gestión y a la gestión por procesos. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 11(3). <http://scielo.sld.cu/pdf/aacc/v11n3/2304-0106-aacc-11-03-e1108.pdf>
- Ministerio de economía y finanzas (2020). *Manual de tributos municipales*. *Tribuna fiscal*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/documentos/tributosmunicipales/Manual_TM.pdf
- Mokhammad-Khoirul, H., Agus-Yudha, H., Ninis-Nugraheni, H. (2018). The problematic of provincial tax collection as local own-source revenue in indonesia. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*. <https://n9.cl/ogj07>
- Mu, L., Mou, M. y Tang, H. (2022). Does the water resource ‘fee to tax’ policy alleviate water poverty? Evidence from a quasi-natural experiment. *Water Supply*, 22(12). <https://n9.cl/pnscu>
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O. y Abanto, W. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior*. Institución Universitaria Antonio José Camacho. <https://n9.cl/xi5k2>
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018- PCM/SGP (2018). *Norma técnica “Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”*.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf

- Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). *Metodología de investigación*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
<https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Salazar-Sánchez, A., Garro-Aburto, L., Aliaga-Pacore, A., Prado-López, H. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Santillana-Andraca, A. (2005). El poder y sus expresiones. *Andamios*, 1(2).
<https://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v1n2/v1n2a10.pdf>
- Semenets-Orlova, I., Kushnir, V., Rodchenko, L., Chernenko, I., Druz, O. Rudenko, M. (2023). organizational development and educational changes management in public sector (case of public administration during war time). *International Journal of Professional Business Review*, 8(4).
<https://n9.cl/ypa8r>
- Tang, W., Zhao, X., Zhai, S. y Cao, L. (2023). Local government debt and corporate tax burden: A perspective based on the trade-off of government tax collection and management. *Plos ONE*, 18(28). <https://n9.cl/a2bi2e>
- Tapia, J. (2005). Bases para un debido proceso tributario: tres teorías acerca de la relación entre el estado y los contribuyentes. *Revista Chilena de Derecho*, 32(2). <https://www.jstor.org/stable/41614061>
- Vílchez-Ordoñez, M., Sánchez-Davila, K. (2021). Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. *Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú*.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778
- Yan, K., Zhang, H., Gong, Y. (2022). Optimization of Tax Collection and Administration Efficiency in Less Developed Regions of Western China. *Discrete Dynamics in Nature and Society*.
<https://doi.org/10.1155/2022/7771216>

- Yang, X., Xu, J., Zhu, M. y Yang, Y. (2022). Environmental regulation and corporate tax avoidance-Evidence from China. *Plos ONE*, 17(1). <https://n9.cl/vcfxu>
- Yanguo, H., Wenchao, Zh., Haixia, H., Xianfeng, Zh. (2021). Analysis of Income Attribution of Consumption Tax in China's Central and Local Government. *Discrete Dynamics in Nature and Society*. <https://doi.org/10.1155/2021/2389292>
- Zhai, L., Feng, Y., Li, F. y Zhai, L. (2022). Tax preference, financing constraints and enterprise investment efficiency-Experience, of China's enterprises investment. *Plos ONE*, 17(9). <https://n9.cl/17sen>
- Zhou, Y., Chuang, W., Bingxiang, Y., Minjie, Ch. (2021). Research on Visual Management Technology of Tunnel Construction Process Based on BIM Technology. *Advances in Civil Engineering*. <https://doi.org/10.1155/2021/9738820>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Es un modelo colateral y progresivo para la diversidad de procesos que se tiene dentro de una determinada entidad, para lograr el acortamiento de brechas respecto a las obligaciones y aspiraciones que se tienen en todo el sistema de atención al usuario, buscando de una manera efectiva el cumplimiento de objetivos institucionales (Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018-PCM/SGP, 2018).	Es la forma de poder proyectar, estructurar, conducir e inspeccionar de manera colateral y progresión a las distintas cantidades de disposición, y así poder ayudar con el fin de acortar brechas ante las obligaciones y aspiraciones y demandas de los usuarios; la variable será medida mediante las dimensiones: operativos o misionales, estratégicos, de soporte o de apoyo y sus respectivos indicadores. (Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018- PCM/SGP, 2018).	Operativos o misionales	Identificación de productos Identificación de procesos Características de los procesos	Ordinal
			Estratégicos	Seguimiento y medición de procesos Análisis de procesos Selección de problemas en los procesos Objetivos Personal capacitado	
			De soporte o de apoyo	Análisis de causa – efecto Selección de mejoras Implementación de mejoras	
Recaudación tributaria	Es el sistema de cobros de impuestos y la generación de pagos respectivos, así como la implementación de una cultura tributaria, a través de ciertos mecanismos del Estado, donde se pueden obtener los recursos para costear los gastos primordiales (Ministerio de economía y finanzas, 2020).	Es el cobro de los impuestos y generación del estado de pago de los contribuyentes; a través de este mecanismo la SUNAT, puede ver la situación de pagos, multas, sanciones y los intereses que generan los contribuyentes; la variable será medida mediante las dimensiones: impuesto predial, impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio vehicular, impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, arbitrios municipales y sus respectivos indicadores (Ministerio de economía y finanzas, 2020).	Impuesto predial	normatividad registro de contribuyentes uso de los recursos Fiscalización Determinación del impuesto.	Ordinal
			Impuesto de alcabala	Inafectaciones. Inmuebles	
			Impuesto al patrimonio vehicular	Vehículos de propiedad Normatividad Métodos	
			Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos	el Impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos Pagos	
			Arbitrios municipales	Ordenanzas Municipales Registro de contribuyentes Métodos de cobranza Prestación de servicios Puntualidad	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.</p> <p>Definir la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023, es alto.</p> <p>H2: El nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023, es alto.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.</p>	<p>Técnica</p> <p>Se utilizó como técnica la encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Se utilizó como instrumento el cuestionario</p>												
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Tipo: Básica, no experimental</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional de corte transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 M --> r r --> V1 r --> V2 </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra V1= Gestión por procesos V2= Recaudación tributaria r = Relación entre variables</p>	<p>Población: 51 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.</p> <p>Muestra: 51 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gestión por procesos</td> <td>Operativos o misionales</td> </tr> <tr> <td>Estratégicos</td> </tr> <tr> <td>De soporte o de apoyo</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center;">Recaudación tributaria</td> <td>Impuesto predial</td> </tr> <tr> <td>Impuesto de alcabala</td> </tr> <tr> <td>Impuesto al patrimonio vehicular</td> </tr> <tr> <td>Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos</td> </tr> <tr> <td>Arbitrios municipales</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión por procesos	Operativos o misionales	Estratégicos	De soporte o de apoyo	Recaudación tributaria	Impuesto predial	Impuesto de alcabala	Impuesto al patrimonio vehicular	Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos	Arbitrios municipales
Variables	Dimensiones														
Gestión por procesos	Operativos o misionales														
	Estratégicos														
	De soporte o de apoyo														
Recaudación tributaria	Impuesto predial														
	Impuesto de alcabala														
	Impuesto al patrimonio vehicular														
	Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos														
	Arbitrios municipales														

Instrumentos

Cuestionario de gestión por procesos

INSTRUCCIONES Estimado colaborador (a) el presente cuestionario tiene la finalidad de recopilar información sobre la “Gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023; agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

Escala de valores

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

V1: Gestión por procesos						
Ítems	Dimensiones	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
Operativos o misionales						
1	Logra identificar con facilidad los servicios que paga como usuario.					
2	Considera que en la Municipalidad se realizan las funciones y actividades por medio del enfoque por procesos.					
3	Logra identificar con facilidad los procesos que se han implementado en el municipio.					
4	En cada proceso que realiza logra definir las características de los procesos que desarrolla					
5	Logra identificar con facilidad los servicios que necesitan ser mejorados por medio de la actualización de procesos.					
6	Tiene conocimiento de todos los procesos que se realiza durante un trámite.					
Estratégicos						
7	Considera que en la Municipalidad se realiza el seguimiento oportuno a los procesos que se realizan de manera interna.					
8	Considera que en la Municipalidad se mide la calidad y los resultados de los procesos implementados.					
9	Considera que en la Municipalidad se analiza los procesos, en aras de brindar un mejor servicio a sus usuarios.					
10	Considera que la Municipalidad selecciona sus problemas y brinda soluciones inmediatas para una adecuada calidad de servicio.					

11	Considera que la gestión por procesos permite alcanzar los objetivos fijados a nivel institucional.					
12	Considera que se cumple a cabalidad los objetivos propuestos.					
13	En la Municipalidad los procesos a ejecutar son analizados por personal capacitado a fin de detectar falencias.					
14	Considera que el personal se encuentra capacitado para una adecuada gestión de los procesos internos.					
De soporte o de apoyo						
15	La Municipalidad selecciona y prioriza los problemas de mayor urgencia con sus procesos, a fin de solucionarlos a la brevedad posible.					
16	En la Municipalidad se identifica las causas centrales que generan contingencias en los procesos desarrollados.					
17	En la Municipalidad se conocen los efectos y/o consecuencias que genera la modificación de un proceso.					
18	En la Municipalidad se implementan medidas de mejora a los procesos desarrollados con el fin de conseguir mejores resultados.					
19	Es partícipe de las mejoras en los procesos que tienen mayores dificultades .					
20	Apoya al personal para una adecuada implementación de las mejoras continuas.					

Cuestionario de Recaudación tributaria

INSTRUCCIONES Estimado colaborador (a) el presente cuestionario tiene la finalidad de recopilar información sobre la “Gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023 y contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

Escala de valores

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

V2: Recaudación tributaria						
Ítems	Dimensiones	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
Impuesto predial						
1	La recaudación del impuesto predial se cumple de acorde con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.					
2	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes del impuesto predial actualizado, para la recaudación de éste.					
3	Considera que la Municipalidad usa adecuadamente los impuestos recaudados para beneficio de su población.					
4	Considera que la Municipalidad desarrolla actividades de fiscalización tributaria adecuadas.					
5	Considera adecuado la determinación del porcentaje del impuesto predial.					
Impuesto de alcabala						
6	Considera que existe inafectaciones de algunos contribuyentes en la recaudación del impuesto de alcabala.					
7	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes con transferencias de inmuebles.					
8	Considera que existen limitaciones para el cobro del impuesto de alcabala en las transferencias de inmuebles.					
9	Considera adecuado el porcentaje del impuesto de alcabala.					
10	Existe exoneraciones a los contribuyentes por concepto del impuesto de alcabala.					
Impuesto al patrimonio vehicular						
11	Considera que la recaudación por impuesto vehicular en la Municipalidad provincial es la esperada.					

12	La recaudación del impuesto al patrimonio vehicular cumple con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.					
13	Considera que los métodos usados para la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular son los adecuados.					
Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos						
10	Considera que la recaudación por impuesto a los juegos en la Municipalidad provincial es la esperada.					
11	Considera usted que la recaudación por impuesto a los espectáculos no deportivos en la Municipalidad provincial es la esperada.					
12	La recaudación del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos cumple con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.					
13	Considera que el área responsable fiscaliza el cumplimiento de dicho impuesto.					
14	Considera que los pagos por concepto de impuesto a los espectáculos son los esperados .					
Arbitrios municipales						
15	La recaudación de los arbitrios municipales se cumple con la directivas y ordenanzas de la gerencia de administración tributaria.					
16	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes actualizado para la recaudación efectiva de los arbitrios municipales.					
17	Considera que los métodos usados para la recaudación de arbitrios municipales son los adecuados.					
18	Considera que los servicios por concepto de servicios son los adecuados.					
19	La Municipalidad cumple con los servicios que realiza en toda la provincia.					
20	Considera que la población paga puntual sus arbitrios.					

Consentimiento informado

Asentimiento Informado

Título de la investigación Título de la investigación: Gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad provincial San Martín, 2023

Investigador (a) (es): Milagros Ordoñez Huayami

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad provincial San Martín, 2023", cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la gestión por procesos y recaudación tributaria en la municipalidad Provincial de San Martín, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de San Martín



Describir el impacto del problema de la investigación.

En la Municipalidad Provincial de San Martín, no se está desarrollando de manera efectiva puesto que no se encuentran articulados todos los procesos internos de la municipalidad, por ello no logran cumplir de manera eficiente los planes que tengan para mejorar los objetivos institucional; respecto a la recaudación tributaria la municipalidad no cuenta con todos los procesos necesarios para lograr una recaudación tributaria, presentando deficiencias por falta de sistemas adecuados de recaudación, a esto se suma la falta de capacidad del personal que realizan estas labores, también la falta de compromiso de la población para que éstos acudan voluntariamente a realizar la formalización de sus actividades para dar el cumplimiento del pago de cada tributo que corresponde y que permitirán contribuir con cada recursos en cuanto a mejorar el desarrollo integral.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión por procesos y recaudación tributaria en la Municipalidad provincial San Martín, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 05 minutos y se realizará en el ambiente de la municipalidad provincial de San Martín. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.



Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Milagros Ordoñez Huayami, email: miorhu31@gmail.com y docente asesor Dr. Renán Saavedra Sandoval, email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Karen Janina Navarro Torres
Fecha y hora: 04-12-2023 H: 10:00 Am
Firma: 

Validación de los instrumentos

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gestión por procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems: Operativos o misionales	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Logra identificar con facilidad los servicios que paga como usuario.				X				X			X		
02	Considera que en la Municipalidad se realizan las funciones y actividades por medio del enfoque por procesos.				X				X			X		
03	Logra identificar con facilidad los procesos que se han implementado en el municipio.			X					X				X	
04	En cada proceso que realiza logra definir las características de los procesos que desarrolla.				X				X				X	
05	Logra identificar con facilidad los servicios que necesitan ser mejorados por medio de la actualización de procesos.				X			X					X	
06	Tiene conocimiento de todos los procesos que se realiza durante un trámite.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Estratégicos													
07	Considera que en la Municipalidad se realiza el seguimiento oportuno a los procesos que se realizan de manera interna.				X				X				X	
08	Considera que en la Municipalidad se mide la calidad y los resultados de los procesos implementados.				X				X				X	
09	Considera que en la Municipalidad se analiza los procesos, en aras de brindar un mejor servicio a sus usuarios.			X					X				X	
10	Considera que la Municipalidad selecciona sus problemas y brinda soluciones inmediatas para una adecuada calidad de servicio.				X				X				X	
11	Considera que la gestión por procesos permite alcanzar los objetivos fijados a nivel institucional.				X				X				X	
12	Considera que se cumple a cabalidad los objetivos propuestos.				X			X					X	
13	En la Municipalidad los procesos a ejecutar son analizados por personal capacitado a fin de detectar falencias.				X				X			X		
14	Considera que el personal se encuentra capacitado para una adecuada gestión de los procesos internos.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: De soporte o de apoyo													
15	La Municipalidad selecciona y prioriza los problemas de mayor urgencia con sus procesos, a fin de solucionarlos a la brevedad posible.				X				X				X	

16	En la Municipalidad se identifica las causas centrales que generan contingencias en los procesos desarrollados.			X				X				X
17	En la Municipalidad se conocen los efectos y/o consecuencias que genera la modificación de un proceso.				X		X					X
18	En la Municipalidad se implementan medidas de mejora a los procesos desarrollados con el fin de conseguir mejores resultados.				X		X				X	
19	Es participe de las mejoras en los procesos que tienen mayores dificultades.				X			X				X
20	Apoya al personal para una adecuada implementación de las mejoras continuas.				X			X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas

1

Tarapoto, 30 de noviembre de 2023

Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Fuente: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Recaudación tributaria

Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto predial	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La recaudación del impuesto predial se cumple de acorde con la normatividad de la gerencia de administración tributaria				X				X				X	
02	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes del impuesto predial actualizado para la recaudación de éste.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad, usa adecuadamente los impuestos recaudados para beneficio de su población.				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad desarrolla actividades de fiscalización tributaria adecuadas.			X				X					X	
05	Considera adecuado la determinación del porcentaje del impuesto predial.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto de alcabala													
06	Considera que existe inafectaciones de algunos contribuyentes en la recaudación del impuesto de alcabala.				X				X				X	
07	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes con transferencias de inmuebles.				X				X				X	
08	Considera que existen limitaciones para el cobro del impuesto de alcabala en las transferencias de inmuebles.				X				X				X	
09	Considera adecuado el porcentaje del impuesto de alcabala.			X					X				X	
10	Existe exoneraciones a los contribuyentes por concepto del impuesto de alcabala.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto al patrimonio vehicular													
11	Considera que la recaudación por impuesto vehicular en la Municipalidad provincial, es la esperada.				X				X				X	
12	La recaudación del impuesto al patrimonio vehicular cumple con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X				X				X	
13	Considera que los métodos usados para la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular son los adecuados.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos													
14	Considera que la recaudación por impuesto a los juegos en la Municipalidad provincial es la esperada.				X				X				X	
15	Considera usted que la recaudación por impuesto a los espectáculos no deportivos en la Municipalidad provincial es la esperada.				X				X				X	

16	La recaudación del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos cumple con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X			X				X
17	Considera que el área responsable fiscaliza el cumplimiento de dicho impuesto.			X				X				X
18	Considera que los pagos por concepto de impuesto a los espectáculos son los esperados.			X				X			X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos											
19	La recaudación de los arbitrios municipales se cumple con la directivas y ordenanzas de la gerencia de administración tributaria.				X				X			X
20	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes actualizado para la recaudación efectiva de los arbitrios municipales.				X			X				X
21	Considera que los métodos usados para la recaudación de arbitrios municipales son los adecuados.				X				X			X
22	Considera que los servicios por concepto de servicios son los adecuados.				X				X			X
23	La Municipalidad cumple con los servicios que realiza en toda la provincia.				X				X			X
24	Considera que la población paga puntual sus arbitrios.				X				X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas

Tarapoto, 30 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Fuente: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gestión por procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems: Operativos o misionales	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Logra identificar con facilidad los servicios que paga como usuario				X				X				X	
02	Considera que en la Municipalidad se realizan las funciones y actividades por medio del enfoque por procesos.				X				X				X	
03	Logra identificar con facilidad los procesos que se han implementado en el municipio.				X				X				X	
04	En cada proceso que realiza logra definir las características de los procesos que desarrolla.				X				X				X	
05	Logra identificar con facilidad los servicios que necesitan ser mejorados por medio de la actualización de procesos.				X				X				X	
06	Tiene conocimiento de todos los procesos que se realiza durante un trámite.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Estratégicos													
07	Considera que en la Municipalidad se realiza el seguimiento oportuno a los procesos que se realizan de manera interna.				X				X				X	
08	Considera que en la Municipalidad se mide la calidad y los resultados de los procesos implementados.				X				X				X	
09	Considera que en la Municipalidad se analiza los procesos, en aras de brindar un mejor servicio a sus usuarios.				X				X				X	
10	Considera que la Municipalidad selecciona sus problemas y brinda soluciones inmediatas para una adecuada calidad de servicio.				X				X				X	
11	Considera que la gestión por procesos permite alcanzar los objetivos fijados a nivel institucional.				X				X				X	
12	Considera que se cumple a cabalidad los objetivos propuestos.				X				X				X	
13	En la Municipalidad los procesos a ejecutar son analizados por personal capacitado a fin de detectar falencias.				X				X				X	
14	Considera que el personal se encuentra capacitado para una adecuada gestión de los procesos internos				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: De soporte o de apoyo													
15	La Municipalidad selecciona y prioriza los problemas de mayor urgencia con sus procesos, a fin de solucionarlos a la brevedad posible.				X				X				X	
16	En la Municipalidad se identifica las causas centrales que generan contingencias en los procesos desarrollados.				X				X				X	
17	En la Municipalidad se conocen los efectos y/o consecuencias que genera la modificación de un proceso.				X				X				X	
18	En la Municipalidad se implementan medidas de mejora a los procesos desarrollados con el fin de conseguir mejores resultados.				X				X				X	
19	Es participe de las mejoras en los procesos que tienen mayores dificultades.				X				X				X	
20	Apoya al personal para una adecuada implementación de las mejoras continuas.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. CPC. Bautista Fasabi Jhon DNI: 42050675

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 23 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Jhon Bautista Fasabi
Contador Público
Mat: 19-621
Doctor en Gestión
Pública y Gobernabilidad

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Recaudación tributaria

Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto predial	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La recaudación del impuesto predial se cumple de acorde con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X				X				X	
02	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes del impuesto predial actualizado para la recaudación de éste.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad, usa adecuadamente los impuestos recaudados para beneficio de su población.				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad desarrolla actividades de fiscalización tributaria adecuadas.				X				X				X	
05	Considera adecuado la determinación del porcentaje del impuesto predial.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto de alcabala													
06	Considera que existe inafectaciones de algunos contribuyentes en la recaudación del impuesto de alcabala.				X				X				X	
07	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes con transferencias de inmuebles.				X				X				X	
08	Considera que existen limitaciones para el cobro del impuesto de alcabala en las transferencias de inmuebles.				X				X				X	
09	Considera adecuado el porcentaje del impuesto de alcabala.				X				X				X	
10	Existe exoneraciones a los contribuyentes por concepto del impuesto de alcabala.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto al patrimonio vehicular													
11	Considera que la recaudación por impuesto vehicular en la Municipalidad provincial, es la esperada.				X				X				X	
12	La recaudación del impuesto al patrimonio vehicular cumple con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X				X				X	
13	Considera que los métodos usados para la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular son los adecuados.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos													
14	Considera que la recaudación por impuesto a los juegos en la Municipalidad provincial es la esperada.				X				X				X	
15	Considera usted que la recaudación por impuesto a los espectáculos no deportivos en la Municipalidad provincial es la esperada.				X				X				X	
16	La recaudación del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos cumple con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X				X				X	
17	Considera que el área responsable fiscaliza el cumplimiento de dicho impuesto.				X				X				X	
18	Considera que los pagos por concepto de impuesto a los espectáculos son los esperados.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos													
19	La recaudación de los arbitrios municipales se cumple con la directivas y ordenanzas de la gerencia de administración tributaria.				X				X				X	

20	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes actualizado para la recaudación efectiva de los arbitrios municipales.				X				X				X
21	Considera que los métodos usados para la recaudación de arbitrios municipales son los adecuados.				X				X				X
22	Considera que los servicios por concepto de servicios son los adecuados.				X				X				X
23	La Municipalidad cumple con los servicios que realiza en toda la provincia.				X				X				X
24	Considera que la población paga puntual sus arbitrios.				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Jhon Bautista Fasabi **DNI: 42050675**

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

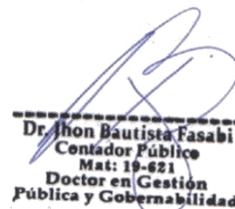
Tarapoto, 23 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Jhon Bautista Fasabi
Contador Público
Mat: 19-621
Doctor en Gestión
Pública y Gobernabilidad

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gestión por procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems: Operativos o misionales	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Logra identificar con facilidad los servicios que paga como usuario.				X				X				X	
02	Considera que en la Municipalidad se realizan las funciones y actividades por medio del enfoque por procesos.				X				X				X	
03	Logra identificar con facilidad los procesos que se han implementado en el municipio.				X				X				X	
04	En cada proceso que realiza logra definir las características de los procesos que desarrolla.				X				X				X	
05	Logra identificar con facilidad los servicios que necesitan ser mejorados por medio de la actualización de procesos.				X				X				X	
06	Tiene conocimiento de todos los procesos que se realiza durante un trámite.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Estratégicos													
07	Considera que en la Municipalidad se realiza el seguimiento oportuno a los procesos que se realizan de manera interna.				X				X				X	
08	Considera que en la Municipalidad se mide la calidad y los resultados de los procesos implementados.				X				X				X	
09	Considera que en la Municipalidad se analiza los procesos, en aras de brindar un mejor servicio a sus usuarios.				X				X				X	
10	Considera que la Municipalidad selecciona sus problemas y brinda soluciones inmediatas para una adecuada calidad de servicio.				X				X				X	
11	Considera que la gestión por procesos permite alcanzar los objetivos fijados a nivel institucional.				X				X				X	
12	Considera que se cumple a cabalidad los objetivos propuestos.				X				X				X	
13	En la Municipalidad los procesos a ejecutar son analizados por personal capacitado a fin de detectar falencias.				X			X					X	
14	Considera que el personal se encuentra capacitado para una adecuada gestión de los procesos internos.				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: De soporte o de apoyo													
15	La Municipalidad selecciona y prioriza los problemas de mayor urgencia con sus procesos, a fin de solucionarlos a la brevedad posible.				X				X				X	
16	En la Municipalidad se identifica las causas centrales que generan contingencias en los procesos desarrollados.				X				X				X	
17	En la Municipalidad se conocen los efectos y/o consecuencias que genera la modificación de un proceso.				X				X				X	
18	En la Municipalidad se implementan medidas de mejora a los procesos desarrollados con el fin de conseguir mejores resultados.				X				X				X	
19	Es participe de las mejoras en los procesos que tienen mayores dificultades.				X				X				X	
20	Apoya al personal para una adecuada implementación de las mejoras continuas.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones: El instrumento tiene suficiencia para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Ramírez Beteta, Iris Gabriela

DNI: 41774652

Especialidad del validador (a): Contabilidad.

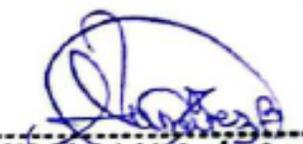
Tarapoto, 23 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


CPC. Iris Gabriela Ramírez Beteta
MAESTRA EN GESTION PUBLICA

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Recaudación tributaria

Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto predial	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La recaudación del impuesto predial se cumple de acorde con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X				X				X	
02	La Municipalidad, cuenta con un registro de contribuyentes del impuesto predial actualizado, para la recaudación de éste.				X			X					X	
03	Considera que la Municipalidad, usa adecuadamente los impuestos recaudados para beneficio de su población.				X			X					X	
04	Considera que la Municipalidad desarrolla actividades de fiscalización tributaria adecuadas.				X			X					X	
05	Considera adecuado la determinación del porcentaje del impuesto predial.				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto de alcabala													
06	Considera que existe inafectaciones de algunos contribuyentes en la recaudación del impuesto de alcabala.				X			X					X	
07	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes con transferencias de inmuebles.				X			X				X		
08	Considera que existen limitaciones para el cobro del impuesto de alcabala en las transferencias de inmuebles.				X			X				X		
09	Considera adecuado el porcentaje del impuesto de alcabala.				X			X					X	
10	Existe exoneraciones a los contribuyentes por concepto del impuesto de alcabala.				X			X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto al patrimonio vehicular													
11	Considera que la recaudación por impuesto vehicular en la Municipalidad provincial, es la esperada.				X			X					X	
12	La recaudación del impuesto al patrimonio vehicular cumple con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X			X					X	
13	Considera que los métodos usados para la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular son los adecuados.				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos													
14	Considera que la recaudación por impuesto a los juegos en la Municipalidad provincial es la esperada.				X			X					X	
15	Considera usted que la recaudación por impuesto a los espectáculos no deportivos en la Municipalidad provincial es la esperada.				X			X					X	
16	La recaudación del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos cumple con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X			X					X	
17	Considera que el área responsable fiscaliza el cumplimiento de dicho impuesto.				X			X					X	
18	Considera que los pagos por concepto de impuesto a los espectáculos son los esperados.				X			X						
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos													
19	La recaudación de los arbitrios municipales se cumple con la directivas y ordenanzas de la gerencia de administración tributaria.				X			X					X	
20	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes actualizado para la recaudación efectiva de los arbitrios municipales.				X			X					X	

21	Considera que los métodos usados para la recaudación de arbitrios municipales son los adecuados.				X			X				X
22	Considera que los servicios por concepto de servicios son los adecuados.				X			X			X	
23	La Municipalidad cumple con los servicios que realiza en toda la provincia.				X		X				X	
24	Considera que la población paga puntual sus arbitrios.				X			X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones: El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Ramírez Beteta, Iris Gabriela

DNI: 41774652

Especialidad del validador (a): Contabilidad.

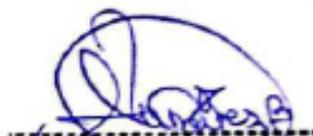
Tarapoto, 23 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CPC. Iris Gabriela Ramírez Beteta
MAESTRA EN GESTION PUBLICA

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gestión por procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems: Operativos o misionales	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Logra identificar con facilidad los servicios que paga como usuario.				X				X				X	
02	Considera que en la Municipalidad se realizan las funciones y actividades por medio del enfoque por procesos.				X				X				X	
03	Logra identificar con facilidad los procesos que se han implementado en el municipio.				X				X				X	
04	En cada proceso que realiza logra definir las características de los procesos que desarrolla.			X					X				X	
05	Logra identificar con facilidad los servicios que necesitan ser mejorados por medio de la actualización de procesos.			X					X				X	
06	Tiene conocimiento de todos los procesos que se realiza durante un trámite.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Estratégicos													
07	Considera que en la Municipalidad se realiza el seguimiento oportuno a los procesos que se realizan de manera interna.				X				X				X	
08	Considera que en la Municipalidad se mide la calidad y los resultados de los procesos implementados.				X				X				X	
09	Considera que en la Municipalidad se analiza los procesos, en aras de brindar un mejor servicio a sus usuarios.				X				X				X	
10	Considera que la Municipalidad selecciona sus problemas y brinda soluciones inmediatas para una adecuada calidad de servicio.				X				X				X	
11	Considera que la gestión por procesos permite alcanzar los objetivos fijados a nivel institucional.				X				X				X	
12	Considera que se cumple a cabalidad los objetivos propuestos.				X				X				X	
13	En la Municipalidad los procesos a ejecutar son analizados por personal capacitado a fin de detectar falencias.				X				X				X	

14	Considera que el personal se encuentra capacitado para una adecuada gestión de los procesos internos.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: De soporte o de apoyo													
15	La Municipalidad selecciona y prioriza los problemas de mayor urgencia con sus procesos, a fin de solucionarlos a la brevedad posible.				X				X				X	
16	En la Municipalidad se identifica las causas centrales que generan contingencias en los procesos desarrollados.				X				X				X	
17	En la Municipalidad se conocen los efectos y/o consecuencias que genera la modificación de un proceso.				X				X				X	
18	En la Municipalidad se implementan medidas de mejora a los procesos desarrollados con el fin de conseguir mejores resultados.				X				X				X	
19	Es participe de las mejoras en los procesos que tienen mayores dificultades.				X				X				X	
20	Apoya al personal para una adecuada implementación de las mejoras continuas.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. CPC. Linarez Bocanegra Luis Berlin

DNI: 42644581

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Tarapoto, 23 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
CPC. Luis Berlin Linarez Bocanegra

Maestro en Gestión Pública

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Recaudación tributaria

Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto predial	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La recaudación del impuesto predial se cumple de acorde con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X				X				X	
02	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes del impuesto predial actualizado para la recaudación de éste.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad, usa adecuadamente los impuestos recaudados para beneficio de su población.				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad desarrolla actividades de fiscalización tributaria adecuadas.				X				X				X	
05	Considera adecuado la determinación del porcentaje del impuesto predial.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto de alcabala													
06	Considera que existe inafectaciones de algunos contribuyentes en la recaudación del impuesto de alcabala.				X				X				X	
07	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes con transferencias de inmuebles.				X				X				X	
08	Considera que existen limitaciones para el cobro del impuesto de alcabala en las transferencias de inmuebles.				X				X				X	
09	Considera adecuado el porcentaje del impuesto de alcabala.				X				X				X	
10	Existe exoneraciones a los contribuyentes por concepto del impuesto de alcabala.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto al patrimonio vehicular													
11	Considera que la recaudación por impuesto vehicular en la Municipalidad provincial es la esperada.				X				X				X	
12	La recaudación del impuesto al patrimonio vehicular cumple con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X				X				X	

13	Considera que los métodos usados para la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular son los adecuados.				X					X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos															
14	Considera que la recaudación por impuesto a los juegos en la Municipalidad provincial es la esperada.				X					X					X	
15	Considera usted que la recaudación por impuesto a los espectáculos no deportivos en la Municipalidad provincial es la esperada.				X					X					X	
16	La recaudación del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos cumple con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X					X					X	
17	Considera que el área responsable fiscaliza el cumplimiento de dicho impuesto.				X					X					X	
18	Considera que los pagos por concepto de impuesto a los espectáculos son los esperados.				X					X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos															
19	La recaudación de los arbitrios municipales se cumple con la directivas y ordenanzas de la gerencia de administración tributaria.				X					X					X	
20	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes actualizado para la recaudación efectiva de los arbitrios municipales.				X										X	
21	Considera que los métodos usados para la recaudación de arbitrios municipales son los adecuados.				X										X	
22	Considera que los servicios por concepto de servicios son los adecuados.				X										X	
23	La Municipalidad cumple con los servicios que realiza en toda la provincia.				X										X	
24	Considera que la población paga puntual sus arbitrios.				X										X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. CPC. Linares Bocanegra Luis Berlin

DNI: 42644581

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

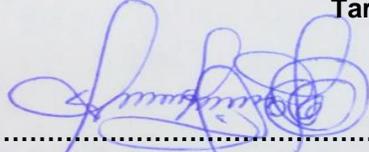
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 23 de noviembre de 2023



.....
CPC. Luis Berlin Linares Bocanegra
Maestro en Gestión Pública

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gestión por procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems: Operativos o misionales	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Logra identificar con facilidad los servicios que paga como usuario.				X				X				X	
02	Considera que en la Municipalidad se realizan las funciones y actividades por medio del enfoque por procesos.				X				X				X	
03	Logra identificar con facilidad los procesos que se han implementado en el municipio.			X					X					X
04	En cada proceso que realiza logra definir las características de los procesos que desarrolla.				X				X					X
05	Logra identificar con facilidad los servicios que necesitan ser mejorados por medio de la actualización de procesos.				X			X						X
06	Tiene conocimiento de todos los procesos que se realiza durante un trámite.				X				X					X
Nº	DIMENSIONES / ítems: Estratégicos													
07	Considera que en la Municipalidad se realiza el seguimiento oportuno a los procesos que se realizan de manera interna.				X				X				X	
08	Considera que en la Municipalidad se mide la calidad y los resultados de los procesos implementados.				X				X				X	
09	Considera que en la Municipalidad se analiza los procesos, en aras de brindar un mejor servicio a sus usuarios.			X					X					X
10	Considera que la Municipalidad selecciona sus problemas y brinda soluciones inmediatas para una adecuada calidad de servicio.				X				X					X
11	Considera que la gestión por procesos permite alcanzar los objetivos fijados a nivel institucional.				X				X					X
12	Considera que se cumple a cabalidad los objetivos propuestos.				X				X					X
13	En la Municipalidad los procesos a ejecutar son analizados por personal capacitado a fin de detectar falencias.				X			X						X
14	Considera que el personal se encuentra capacitado para una adecuada gestión de los procesos internos.				X				X					X

Nº	DIMENSIONES / ítems: De soporte o de apoyo												
15	La Municipalidad selecciona y prioriza los problemas de mayor urgencia con sus procesos, a fin de solucionarlos a la brevedad posible.			X				X					
16	En la Municipalidad se identifica las causas centrales que generan contingencias en los procesos desarrollados.		X					X					
17	En la Municipalidad se conocen los efectos y/o consecuencias que genera la modificación de un proceso.			X			X						
18	En la Municipalidad se implementan medidas de mejora a los procesos desarrollados con el fin de conseguir mejores resultados.			X				X					
19	Es participe de las mejoras en los procesos que tienen mayores dificultades.			X				X					
20	Apoya al personal para una adecuada implementación de las mejoras continuas.			X				X					

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mtra. CPC Saldaña Angulo Rosenda Milagros **DNI:** 42347185

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

Tarapoto, 23 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA San Martín
Oficina del Órgano de Control Institucional
Rosenda Saldaña
CPC Rosenda Milagros Saldaña Angulo
Jefe de la Oficina del Órgano de Control Institucional

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Recaudación tributaria

Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto predial	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La recaudación del impuesto predial se cumple de acorde con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X				X				X	
02	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes del impuesto predial actualizado para la recaudación de éste.				X				X				X	
03	Considera que la Municipalidad usa adecuadamente los impuestos recaudados para beneficio de su población.				X				X				X	
04	Considera que la Municipalidad desarrolla actividades de fiscalización tributaria adecuadas.			X				X					X	
05	Considera adecuado la determinación del porcentaje del impuesto predial.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto de alcabala													
06	Considera que existe inafectaciones de algunos contribuyentes en la recaudación del impuesto de alcabala.				X				X				X	
07	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes con transferencias de inmuebles.				X				X				X	
08	Considera que existen limitaciones para el cobro del impuesto de alcabala en las transferencias de inmuebles.				X				X				X	
09	Considera adecuado el porcentaje del impuesto de alcabala.				X				X				X	
10	Existe exoneraciones a los contribuyentes por concepto del impuesto de alcabala.			X				X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto al patrimonio vehicular													
11	Considera que la recaudación por impuesto vehicular en la Municipalidad provincial es la esperada.				X				X					
12	La recaudación del impuesto al patrimonio vehicular cumple con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X				X					

13	Considera que los métodos usados para la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular son los adecuados.				X					X					
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos														
14	Considera que la recaudación por impuesto a los juegos en la Municipalidad provincial es la esperada.				X					X					
15	Considera usted que la recaudación por impuesto a los espectáculos no deportivos en la Municipalidad provincial es la esperada.				X					X					
16	La recaudación del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos cumple con la normatividad de la gerencia de administración tributaria.				X					X					
17	Considera que el área responsable fiscaliza el cumplimiento de dicho impuesto.			X						X					
18	Considera que los pagos por concepto de impuesto a los espectáculos son los esperados.			X						X					
Nº	DIMENSIONES / ítems: Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos														
19	La recaudación de los arbitrios municipales se cumple con la directivas y ordenanzas de la gerencia de administración tributaria.				X					X					
20	La Municipalidad cuenta con un registro de contribuyentes actualizado para la recaudación efectiva de los arbitrios municipales.				X					X					
21	Considera que los métodos usados para la recaudación de arbitrios municipales son los adecuados.				X					X					
22	Considera que los servicios por concepto de servicios son los adecuados.				X					X					
23	La Municipalidad cumple con los servicios que realiza en toda la provincia.				X					X					
24	Considera que la población paga puntual sus arbitrios.				X					X					

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mtra. CPC Saldaña Angulo Rosenda Milagros

DNI: 42347185

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

Tarapoto, 23 de noviembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA San Martín
Oficina del Órgano de Control Institucional
CPC Rosenda Milagros Saldaña Angulo
Jefe de la Oficina del Órgano de Control Institucional

Índice de la V de Ayken

Variable: Gestión por procesos

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
P14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
D3	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.99

Variable: Recaudación tributaria

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
D3	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
D4	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
D5	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken
0.98

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad de Gestión por procesos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	20

Análisis de confiabilidad de recaudación tributaria

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	24

Base de datos estadísticos muestra piloto

GESTIÓN POR PROCESOS																					
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	TOTAL
1	2	3	3	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	41
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	50
3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	18
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	23
5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	51
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	25
7	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
8	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	39
9	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	5	3	3	4	55
10	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	4	5	4	5	5	65
11	4	1	1	2	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	36
12	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	26
13	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	50
14	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	29
15	2	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	54
16	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	38
17	3	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	5	3	3	4	55
18	1	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	4	5	4	5	5	61
19	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	60
20	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	4	3	2	3	41

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA																									
Nº	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2	p2 3	p2 4	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	64
2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	76
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	27
4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	36
5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	83
6	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	37
7	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	1	4	4	4	85
8	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	61
9	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	94
10	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	109
11	4	4	4	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	84
12	3	2	2	2	1	1	2	4	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	45
13	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	79
14	4	3	3	2	2	1	2	4	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	51
15	2	2	2	3	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	78
16	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	62
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	91
18	1	1	1	4	5	5	4	1	4	5	5	5	4	5	4	1	1	4	4	5	4	5	4	5	87
19	1	2	2	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	86
20	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	2	4	2	3	71

Base de datos estadísticos de la investigación

FICHA DE REGISTRO: Gestión por procesos

Nº	Operativos o misionales							Estratégicos									De soporte o de apoyo						TOTAL	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	sub total	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	sub total	p15	p16	p17	p18	p19	p20		sub total
1	3	3	4	4	4	3	21	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	18	65
2	1	1	1	2	2	1	8	3	1	1	1	2	1	1	1	11	3	1	1	3	3	1	12	31
3	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	3	1	2	2	2	15	1	2	1	2	4	2	12	37
4	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	3	3	4	4	4	29	3	4	3	4	1	4	19	69
5	2	3	3	2	2	3	15	2	3	3	3	2	3	3	3	22	2	3	2	3	2	3	15	52
6	3	3	4	4	4	3	21	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	18	65
7	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	1	2	1	1	1	9	1	1	1	1	2	1	7	24
8	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	2	1	2	2	2	14	1	2	1	2	4	2	12	36
9	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	3	3	4	4	4	29	3	4	3	4	3	4	21	71
10	1	2	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	2	2	2	15	1	2	1	2	5	2	13	39
11	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	5	4	25	80
12	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	3	3	2	2	2	19	3	2	3	2	4	2	16	50
13	4	4	5	3	3	4	23	4	4	4	1	3	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	75
14	5	4	5	4	5	4	27	5	4	4	1	5	4	4	4	31	5	4	5	4	2	4	24	82
15	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24	83
16	3	2	4	3	2	2	16	3	2	2	4	2	2	2	2	19	3	2	3	2	1	2	13	48
17	2	3	2	2	2	3	14	2	3	3	4	2	3	3	3	23	2	3	2	3	3	3	16	53
18	4	3	4	2	3	3	19	4	3	3	4	3	3	3	3	26	4	3	4	3	4	3	21	66
19	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	2	2	2	1	2	11	36
20	2	3	3	2	2	3	15	2	3	3	3	2	3	3	3	22	2	3	2	3	2	3	15	52
21	3	3	4	4	4	3	21	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	18	65
22	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	1	2	1	1	1	9	1	1	1	1	3	1	8	25
23	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	2	1	2	2	2	14	1	2	1	2	4	2	12	36

24	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	3	3	4	4	4	29	3	4	3	4	1	4	19	69
25	2	3	3	2	2	3	15	2	3	3	3	2	3	3	3	22	2	3	2	3	2	3	15	52
26	3	3	4	4	4	3	21	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	18	65
27	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	1	2	1	1	1	9	1	1	1	1	2	1	7	24
28	1	2	2	2	1	2	10	1	2	2	2	1	2	2	2	14	1	2	1	2	4	2	12	36
29	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	3	3	4	4	4	29	3	4	3	4	3	4	21	71
30	1	2	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	2	2	2	15	1	2	1	2	5	2	13	39
31	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	5	4	25	80
32	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	3	3	2	2	2	19	3	2	3	2	4	2	16	50
33	4	4	5	3	3	4	23	4	4	4	1	3	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	75
34	5	4	5	4	5	4	27	5	4	4	1	5	4	4	4	31	5	4	5	4	2	4	24	82
35	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24	83
36	3	2	4	3	2	2	16	3	2	2	4	2	2	2	2	19	3	2	3	2	1	2	13	48
37	2	3	2	2	2	3	14	2	3	3	4	2	3	3	3	23	2	3	2	3	3	3	16	53
38	4	3	4	2	3	3	19	4	3	3	4	3	3	3	3	26	4	3	4	3	4	3	21	66
39	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	2	2	2	1	2	11	36
40	2	3	3	2	2	3	15	2	3	3	3	2	3	3	3	22	2	3	2	3	2	3	15	52
41	3	3	4	4	4	3	21	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	18	65
42	4	1	1	2	2	1	11	2	2	3	2	3	1	2	3	18	3	2	3	3	3	2	16	45
43	3	2	2	2	1	2	12	4	3	3	3	3	2	3	3	24	4	3	3	3	4	3	20	56
44	2	4	3	4	3	4	20	2	1	1	1	1	4	1	1	12	1	1	1	1	1	1	6	38
45	4	2	2	2	2	2	14	1	1	2	1	2	2	1	2	12	2	1	2	2	2	1	10	36
46	2	4	4	3	4	4	21	3	3	4	3	4	4	3	4	28	3	3	4	4	3	3	20	69
47	2	2	3	2	3	2	14	2	1	2	1	2	2	1	2	13	2	1	2	2	2	1	10	37
48	3	4	5	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	78
49	1	4	5	4	5	4	23	3	3	2	3	2	4	3	2	22	3	3	2	2	3	3	16	61
50	1	4	4	5	5	4	23	3	4	4	4	4	4	4	4	31	5	4	4	4	5	4	26	80
51	2	2	3	2	3	2	14	5	5	4	5	4	2	5	4	34	5	5	4	4	5	5	28	76

FICHA DE REGISTRO: Recaudación tributaria

Nº	Impuesto predial						Impuesto de alcabala						Impuesto al patrimonio vehicular				Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos						Arbitrios municipales								TOTAL
	p1	p2	p3	p4	p5	sub total	p6	p7	p8	p9	p10	sub total	p11	p12	p13	sub total	p14	p15	p16	p17	p18	sub total	p19	p20	p21	p22	p23	p24	sub total		
1	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	3	3	3	9	4	1	3	4	3	15	4	3	3	3	4	3	20	78	
2	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	3	2	1	2	9	2	1	1	2	2	1	9	33	
3	1	1	2	1	2	7	1	2	2	1	2	8	1	2	2	5	2	4	3	2	3	14	1	1	2	3	1	1	9	43	
4	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	16	3	4	4	11	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	3	3	20	82	
5	2	2	3	2	3	12	2	3	3	2	3	13	2	3	3	8	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	2	2	14	62	
6	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	4	3	20	80	
7	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	2	1	8	28	
8	1	1	2	1	2	7	1	2	2	1	2	8	1	2	2	5	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	1	1	8	37	
9	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	16	3	4	4	11	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	20	81	
10	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	1	2	2	5	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	1	10	41	
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	96	
12	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	3	14	3	2	2	7	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	16	63	
13	3	4	4	3	4	18	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12	5	4	4	5	4	22	3	4	4	4	3	4	22	96	
14	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	5	24	5	4	4	13	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	28	111	
15	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	4	26	100	
16	2	3	2	2	2	11	3	2	4	3	4	16	3	2	2	7	4	3	2	4	2	15	2	3	2	2	2	3	14	63	
17	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	2	11	2	3	3	8	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	14	57	
18	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	4	19	4	3	3	10	4	4	3	4	3	18	3	4	3	3	3	4	20	83	
19	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	1	8	2	2	2	6	1	2	2	1	2	8	2	2	2	2	2	2	12	44	
20	2	2	3	2	3	12	2	3	3	2	3	13	2	3	3	8	3	1	2	3	2	11	2	2	3	2	2	2	13	57	
21	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	3	3	3	9	4	1	3	4	3	15	4	3	3	3	4	3	20	78	
22	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	3	2	1	2	9	2	1	1	2	2	1	9	33	
23	1	1	2	1	2	7	1	2	2	1	2	8	1	2	2	5	2	4	3	2	3	14	1	1	2	3	1	1	9	43	

24	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	16	3	4	4	11	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	3	3	20	82
25	2	2	3	2	3	12	2	3	3	2	3	13	2	3	3	8	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	2	2	14	62
26	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	4	3	20	80
27	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	2	1	8	28
28	1	1	2	1	2	7	1	2	2	1	2	8	1	2	2	5	2	1	2	2	2	9	1	1	2	2	1	1	8	37
29	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	16	3	4	4	11	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	3	20	81
30	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	1	2	2	5	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	1	10	41
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	96
32	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	3	14	3	2	2	7	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	3	16	63
33	3	4	4	3	4	18	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12	5	4	4	5	4	22	3	4	4	4	3	4	22	96
34	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	5	24	5	4	4	13	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	5	28	111
35	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	4	26	100
36	2	3	2	2	2	11	3	2	4	3	4	16	3	2	2	7	4	3	2	4	2	15	2	3	2	2	2	3	14	63
37	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	2	11	2	3	3	8	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	2	14	57
38	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	4	19	4	3	3	10	4	4	3	4	3	18	3	4	3	3	3	4	20	83
39	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	1	8	2	2	2	6	1	2	2	1	2	8	2	2	2	2	2	2	12	44
40	2	2	3	2	3	12	2	3	3	2	3	13	2	3	3	8	3	1	2	3	2	11	2	2	3	2	2	2	13	57
41	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	3	3	3	9	4	1	3	4	3	15	4	3	3	3	4	3	20	78
42	3	2	2	3	2	12	2	1	3	2	3	11	4	4	4	12	4	4	5	4	5	22	4	4	4	5	4	4	25	82
43	2	4	3	2	3	14	4	3	2	4	2	15	5	4	5	14	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	5	5	29	94
44	4	2	2	4	2	14	2	2	4	2	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	84
45	2	4	4	2	4	16	3	4	2	3	2	14	3	2	3	8	2	2	4	2	4	14	2	2	1	4	2	2	13	65
46	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	2	11	2	3	2	7	3	3	2	3	2	13	4	3	3	2	4	3	19	62
47	3	4	5	3	5	20	3	3	3	3	3	15	4	3	4	11	3	3	4	3	4	17	2	2	1	4	2	2	13	76
48	1	4	5	1	5	16	4	5	1	4	1	15	2	2	2	6	2	2	1	2	1	8	4	4	1	1	4	4	18	63
49	1	4	4	1	4	14	5	5	1	5	1	17	2	3	2	7	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	3	16	69
50	3	2	4	3	4	16	3	2	3	3	3	14	3	3	3	9	3	3	4	3	4	17	4	5	4	4	4	5	26	82
51	2	4	4	2	4	16	3	4	2	3	2	14	3	2	3	8	2	2	4	2	4	14	2	2	1	4	2	2	13	65

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Tarapoto, 04 de noviembre de 2023.

CARTA N° 126 -2023-OP-GA/MPSM.

SEÑORA DRA.:

ROSA MABEL CONTRERA JULIAN

JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – TARAPOTO.

CIUDAD.-

ASUNTO : REMITO AUTORIZACION.

REF. : SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION Y
PUBLICACION DEL NOMBRE DE LA INSTITUCION.

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez en atención al documento de la referencia, se autoriza al estudiante de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Tarapoto, para que realice trabajo de investigación denominado "Gestión por procesos y gestión tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2023", así mismo, el uso del nombre de la Entidad para publicar los resultados de la investigación del proyecto; remisión que se efectúa para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente:



ABOG. LINDY CESAR ALIAGA OBBELANA
JEFATEL OFICINA DE PERSONAL-MPSM

JCAO/J (e) -OP-GA/MPSM.
c.c.
Archivo.