



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Administración de los tributos y calidad de gestión en la
municipalidad distrital de Shapaja, periodo 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Tananta Panduro, Juan Carlos (orcid.org/0000-0002-5765-8888)

ASESORA:

Dra. Ruiz Correa, Sandra (orcid.org/0000-0003-2224-165X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi DIOS quien me guía y me cuida en mi vida diaria, a mis padres quienes me han inculcado valores, su tiempo y apoyo incondicional, a mis docentes universitarios quienes son mi apoyo profesional.

Juan Carlos Tananta Panduro

AGRADECIMIENTO

A mi DIOS por darme las fuerzas para no rendirme, a mis padres, a la Universidad César Vallejo por ser la institución que nos brinda oportunidad para cumplir nuestras metas, a mis docentes universitarios por sus enseñanzas y compartir sus experiencias.

A la Municipalidad distrital de Shapaja, por haberme brindado toda la información para desarrollar esta investigación.

Juan Carlos Tananta Panduro



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, RUIZ CORREA SANDRA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Administración de los tributos y calidad de gestión en la municipalidad distrital de Shapaja, periodo 2022.", cuyo autor es TANANTA PANDURO JUAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

TARAPOTO, 07 de
Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ CORREA SANDRA DNI: 01121307 ORCID: 0000-0003-2224-165X	Firmado electrónicamente por: SRUIZCSAN el 18-12-2023 22:20:20

Código documento Trilce: TRI - 0687412



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR**

Yo, TANANTA PANDURO JUAN CARLOS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS

EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Administración de los tributos y calidad de gestión en la municipalidad distrital de Shapaja, periodo 2022.", 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
JUAN CARLOS TANANTA PANDURO DNI: 73245853 ORCID: 0000-0002-5765-8888	Firmado electrónicamente por: JTANANTAPA el 07-12- 2023 22:41:43

Código documento Trilce: TRI – 1513968

v

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 TABLA.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Muestra del estudio	15
Tabla 2 Validación de los instrumentos	17
Tabla 3 Impuesto Predial	20
Tabla 4 Hallazgo y evidencia Impuesto Predial	21
Tabla 5 Impuesto de Alcabala	22
Tabla 6 Hallazgo y evidencia Impuesto de Alcabala	22
Tabla 7 Arbitrios Municipales	23
Tabla 8 Hallazgos y evidencias Arbitrios Municipales	24
Tabla 9 Indicadores de Recaudación de Impuesto de Alcabala	25
Tabla 10 Indicadores de recaudación de Arbitrios Municipales	26
Tabla 11 Incidencia de la Administración de Tributos.....	27

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la administración de los tributos y determinar su incidencia en la calidad de gestión en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo de tipo aplicada y de un diseño no experimental, de nivel descriptivo-causal y de corte transversal. La muestra o el subconjunto de la población para ser estudiada, estuvo conformado por el jefe del área de fiscalización y rentas, y el jefe del área de Sub Gerencia de Planeamiento Urbano y Catastro. La técnica empleada fue la entrevista y observación y el instrumento guía de entrevista y lista de cotejo que se utilizó para la recopilación de datos. Tal como lo demostraron los resultados dado a los continuos problemas en la recaudación de impuestos, no se ha llegado a cumplir las metas establecidas; conforme al análisis realizado en ambas variables, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, lo cual señala la administración de los tributos es inadecuada e incide significativamente en la calidad de gestión de la municipalidad distrital de Shapaja, 2022. Se concluyó que las áreas de rentas y fiscalización, así como el jefe del área de la Sub Gerencia no están administrando correctamente los tributos y esto repercute a la calidad de gestión en la municipalidad distrital de Shapaja.

Palabras Clave: Tributos, calidad, administración, gestión.

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the administration of taxes and determine its impact on the quality of management in the district municipality of Shapaja, 2022. An applied quantitative approach methodology and a non-experimental design, at a descriptive level, were used. -causal and cross-sectional. The sample or subset of the population to be studied was made up of the head of the inspection and income area, and the head of the Urban Planning and Cadastre Sub-Management area. The technique used was interview and observation and the interview guide instrument and checklist that was used for data collection. As the results demonstrated due to the continuous problems in tax collection, the established goals have not been met; According to the analysis carried out on both variables, the alternative hypothesis of the research is accepted, which indicates that the administration of taxes is inadequate and significantly affects the quality of management of the district municipality of Shapaja, 2022. It was concluded that the areas of income and inspection, as well as the head of the Sub Management area are not correctly administering taxes and this has an impact on the quality of management in the district municipality of Shapaja.

Keywords: Taxes, quality, administration, management.

I. INTRODUCCIÓN

El escenario internacional actual, hace mención que cada nación concede grados autoritarios, a todas las municipalidades o también denominados gobiernos locales que lo conforman, y dentro de sus grados de autoridad, se encuentra la facultad de gestionar a través de la administración los tributos municipales. Es por eso que, los autores Gonzáles y Mosquera (2020) expresan que en Latinoamérica el país de Colombia, el gobierno les otorga a los municipios el liderazgo para gestionar y recaudar correctamente los fondos tributarios, por lo tanto, dichas entidades tienen la obligación y la tarea de desarrollar sus funciones de manera eficiente y a su vez contar con las herramientas útiles que les permita llegar a las metas trazadas y ser denominados como entidades capaces. Sin embargo, los resultados no son favorables, dado que los índices de recaudación han sufrido desmedros considerablemente en los últimos años.

A nivel nacional, la Ley de Tributación Municipal se rige por el D.L. N°776 y el D.S. N°156-2004-EF en el Perú, lo cual fue empleada para sintetizar la administración de los tributos municipales, mejorando su recaudación. Es preciso mencionar que los recursos municipales surgen principalmente de dos orígenes de financiamiento, tenemos como principal y a su vez primordial, las recaudaciones municipales y como segundo elemento el (MEF) que otorga los fondos públicos. Es claro que el incremento mínimo de ingresos por causa de la recaudación tributaria refleja incapacidad de gestión pública, calidad de gestión ineficiente por los municipios del país.

La incorrecta gestión de impuestos, generó en las ciudades grandes del Perú, la creación de sistemas de recaudación con normas y módulos que tuvieron impactos positivos (De Cesare, 2016). A pesar de ello, aún existe una ineficiente carencia para la administración de dichos tributos (Ríos, 2020, p. 3).

Si no hay una forma administrar eficientemente los tributos, los gobiernos tanto locales como nacionales se enfrentarán a déficits presupuestales, lo que conllevaría una ampliación de la base impositiva e imponer más impuestos, o pueden incrementar dicha deuda para compensar el déficit de ingresos (Ghazo et al., 2021, p. 1).

En el panorama local, el trabajo investigativo se centra en la municipalidad distrital de Shapaja, periodo 2022, ubicado en Jr. Marañón S/N, del departamento y provincia de San Martín. Es preciso señalar que, en la actualidad, la gestión de los tributos municipales, impuesto predial, impuesto de alcabala, y los arbitrios municipales, han venido atravesando diversas deficiencias, en cuanto a las recaudaciones de las mismas; tal como indica el MEF, para el año 2019 la municipalidad recaudó S/5,698,411.00, a comparación del año 2020 que solo se logró recaudar S/3,978,069.00, ambos años comparando al año 2022 que se recaudó S/3,413,273.00, indican problemas que son originados por múltiples factores, principalmente por la inadecuada gestión pública que permite gestionar los procesos dirigido a la administración y recaudación de los tributos, y a su vez es irrelevante no mencionar que la pandemia afecto gravemente las recaudaciones, pues la municipalidad no podía cumplir su función al máximo, asimismo la entidad no emplea un sistema competente que le acceda o le permita tener un control y manejo idóneo de la recaudación de tributos y el manejo de los contribuyentes, y como no mencionar que existe un total abandono de los instrumentos y aplicación de estrategias a favor del área de rentas y fiscalización, no llevan a cabo actividades para mejorar la fiscalización, no fomentan a través de charlas o folletos educativos dirigidos a la ciudadanía, lo cual favorecería en gran manera que todos los contribuyentes efectúen su pago municipal respectivo.

El problema general del estudio se planteó de la siguiente manera: ¿Cómo es la administración de los tributos y de qué manera incide en la calidad de gestión en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022? Seguido a ello los problemas específicos fueron: 1. ¿Cuáles son las deficiencias en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022? 2. ¿Cuáles son las causas que incurren en el incumplimiento del pago del impuesto de alcabala en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022? 3. ¿Cuáles son los índices de morosidad en la recaudación de los arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022?

El trabajo investigativo, bajo las normas se justificó por conveniencia, dado que, al evidenciar la administración y gestión municipal, repercute negativamente en la municipalidad distrital de Shapaja, de tal manera que se contribuirá para que las autoridades correspondientes logren erradicar las falencias, implementando

estrategias, planes concretos e eficientes, lo cual permitirá mitigar los efectos negativos en la administración de los tributos, y a su vez en la recaudación misma; se justificó por valor teórico, de manera que, contribuirá en la ampliación de conocimientos sobre las variables administración de los tributos y calidad de gestión, logrando desarrollar teorías. Desde el contexto, por utilidad metodológica, se revisó los criterios empleados en las guías científicas educativas proporcionadas por la Universidad César Vallejo, permitiéndonos fundamentar de manera precisa y coherente el desarrollo del trabajo investigativo, se aplicó un tipo de investigación aplicada, de un diseño no experimental. Se justificó por implicaciones prácticas puesto que, su ejecución beneficiará a la municipalidad distrital de Shapaja para optar por una competente y mejor herramienta e implementación con estrategias eficientes de calidad de gestión de los tributos municipales; y por último, se justificó por relevancia social, debido a ayudará a tener afines favorables entre la municipalidad y la población, partiendo de una mejoría en la correcta gestión y administración de los tributos municipales, como consecuencia se obtendrá mayores ingresos por el concepto de las recaudaciones tributarias.

Para el objetivo general se planteó: Evaluar la administración de los tributos y determinar su incidencia en la calidad de gestión en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022. Los objetivos específicos fueron: 1. Identificar las deficiencias en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022. 2. Describir las causas que incurren en el incumplimiento del pago del impuesto de alcabala en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022. 3. Analizar los índices de morosidad de la recaudación de los arbitrios en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022.

Finalmente, la hipótesis general: H_i : La administración de los tributos es inadecuada e incide significativamente en la calidad de gestión de la municipalidad distrital de Shapaja, 2022, H_o : La administración de los tributos no es inadecuada y no incide significativamente en la calidad de gestión de la municipalidad distrital de Shapaja y las hipótesis específicas fueron: Las deficiencias de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Shapaja, son la falta de calidad gestión para la óptima recaudación de los tributos. Las causas que incurren en el incumplimiento del pago del impuesto de alcabala en la municipalidad distrital de

Shapaja, son la falta de calidad de gestión para la óptima recaudación de los tributos. Los índices de morosidad de la recaudación de los arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Shapaja, son la falta de calidad gestión para la óptima recaudación de los tributos.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del marco teórico como investigadores se indagó diferentes fuentes de estudios previos realizados, tenemos los antecedentes de nivel nacional e internacional en referencia a las variables del presente estudio, en cuanto al nivel nacional citamos a los autores; Hurtado et al. (2022) en su investigación denominado “Gestión municipal en el compromiso organizacional en la municipalidad distrital de los Olivos, 2022 República de Perú”. Los autores como finalidad plantearon determinar la incidencia entre las variables. Los participantes de la investigación fueron 123 administrativos. El instrumento empleado para obtener datos fueron dos cuestionarios estrictamente estructurados. Conclusión: El estadístico demostró, una incidencia significativa, a través, de sus dos variables, mediante el siguiente resultado arrojado: (Wald 901,754 > 4 y p: 0,000 < α : 0,05). Por su lado, Gutiérrez Sánchez (2020) en su estudio “Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018”. Tuvo la finalidad de estudiar el nivel de correlación de las variables. Los integrantes del estudio estuvieron conformados por una muestra de 56 trabajadores. Para recoger datos el investigador utilizó el instrumento de cuestionario. Se logró como conclusión, dado que el valor de significancia es menor a 0.05, con un valor de 0,036, indica que las variables guardan una importante relación, se debe emplear actividades de fiscalización competente por parte de la municipalidad, actualizando la data de todos aquellos administrados que cuentan con predios que antiguamente estuvieron sin construcción y en la actualidad ya se encuentran contruidos.

Asimismo, Mas et al. (2019) en su investigación “La recaudación del impuesto predial y su influencia en las finanzas públicas de la municipalidad provincial de Rioja, periodo 2018”. Los participantes fueron 369 contribuyentes. Para obtener información y datos reales se aplicó el cuestionario y guía de análisis documental. Cuyo propósito de la investigación fue fijar la incidencia de su variable independiente y dependiente. Conclusión: La variable independiente incide fuertemente en la variable dependiente; lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es importante mencionar, una gestión altamente calificada y organizada, con colaboradores eficientes, por parte de la

municipalidad coadyuvará a recaudar más impuestos, sumándose a ello el crecimiento del país.

Gómez Panana (2018) en su investigación tesis de maestría “Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos”. Los integrantes que conformaron la muestra fueron 132 colaboradores de dicha municipalidad, para lo cual se utilizó el cuestionario para recabar información. Se ha logrado tener como principal fin evaluar la relación entre las variables mencionadas municipalidad. Conclusión: Existe un elevado grado de calidad de servicio de gestión administrativa, motivo por el cual la municipalidad tiene que emplear estrategias adecuadas al servicio de la sociedad, y apoyar al sostenimiento del país.

Garrido Navarro (2022) en su tesis de maestría “Importancia de los arbitrios municipales y su incidencia en la Gestión de las municipalidades en la Provincia de Piura, periodos 2019 – 2021”. Cuya finalidad fue analizar la repercusión de las variables. Los participantes para la muestra se sumaron a 8 municipalidades de la Provincia de Piura. En cuanto al recojo de datos el investigador usó el cuestionario, correctamente estructurado, con preguntas congruentes. Se llegó a la conclusión que la relevancia de los arbitrios repercute en la variable dependiente, es relevante recomendar a las municipalidades realizar un mayor esfuerzo en proponer planes o métodos, que ayuden a incrementar sus niveles de recaudación, logrando una calidad de gestión oportuna.

Internacionalmente, Velasco et al. (2021) en su artículo “Gestión operativa para recaudar y recuperar impuestos seccionales en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Cantón Valencia-Ecuador”. Tuvo principal finalidad formular un patrón de gestión operativa para de cierta manera recaudar eficientemente los impuestos. Los participantes fueron 30 servidoras públicas. El instrumento que sirvió para recopilar datos reales fue el cuestionario. Conclusión: Se evidencio que, para lograr una eficiente gestión, principalmente se debe contar con todos los recursos requeridos como herramientas que sirvan como ayuda para obtener resultados favorables y alcanzar los objetivos trazados, recalcando que es importante prevalecer de calidad en los servicios brindados hacia la sociedad y colaboradores capaces, trabajando a favor del país.

Ramírez Marrero (2020) en su artículo “Recaudación del impuesto sobre actividades económicas para su optimización en el servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del Municipio Girardot, Venezuela”. En su estudio realizado expone establecer el desarrollo de recaudación del impuesto municipal. La muestra se conformó por la unidad de patente de industria y comercio del servicio autónomo de tributación, sumándose a ello 15 empresas contribuyentes, para el instrumento se aplicó el cuestionario y la guía de observación. Conclusión: El municipio Girardot, carece de primordiales estrategias digitales a favor del contribuyente, pues muchos desconocen el manejo correcto del Sistema Tributario en línea, con la finalidad de mejorar y automatizar diversos trámites y procedimientos que realizan los contribuyentes, y a su vez existe una gran falencia en el sistema de fiscalización.

De forma similar, Yepes y Ríos (2018) en su artículo “Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales, Argentina”. El fin fue examinar la principal variable de estudio. Los integrantes que conformaron el estudio de investigación fueron 1838 municipalidades de las ciudades tipo A, tipo B. Se empleó como instrumento datos de panel sobre cada clúster generado. Se concluye que, existe una pésima gestión en los municipios, dado a que no se están gestionando adecuadamente atribuir bases tributarias en las zonas más alejadas del país.

Vargas et al. (2022) en su artículo denominado “Problemas del cobro del impuesto predial y sus efectos sociales en contextos de conflicto armado. Los casos de Carmen de Bolívar y Turbo en Colombia”. Buscaron evaluar problemas del cobro del impuesto predial. Los participantes de la muestra estuvieron constituidos por 2 municipios Turbo y El Carmen de Bolívar, a quienes se realizó el instrumento recolector de información guía documental y guía de entrevista prediseñada. Conclusión: Produjeron impactos negativos en la recaudación del impuesto predial, la desactualización catastral, sumándose a ello las deficiencias del sistema de recaudación.

Finalmente, Unda Gutiérrez (2018) en su artículo “Los límites de la recaudación del impuesto predial en los municipios urbanos de México”. En su artículo buscó analizar el poder explicativo del tema de estudio recolección del impuesto predial. La muestra fue integrada por 50 municipios de México. El

cuestionario fue el instrumento utilizado, lo cual ayudó a lograr obtener datos reales. Conclusión: La variable independiente capacidad institucional y la variable dependiente nivel de recaudación predial, ambas mostraron que existe una relación significativa, por lo que es relevante expresar que todos los municipios de México deben contar con su equipo de colaboradores con un alto nivel, preparados y capacitados, que gestionen y administren los recursos municipales adecuadamente, y a su vez sean guía para el contribuyente. También es muy relevante que se apliquen estrategias de organización y planificación de los procesos de recaudación predial, y así puedan los municipios alcanzar sus objetivos proyectados.

En cumplimiento a la guía metodológica, la investigación cuenta de bases teóricas y conceptuales, donde se enmarca la investigación. Gestión Municipal (2020) define la primera variable administración de los tributos como, “El área que se encarga del cumplimiento de los contribuyentes para las recaudaciones tributarias correspondientes, manteniendo una importante tarea de fiscalizar y promover el cumplimiento a su totalidad, así como también de administrar de manera eficiente dichos tributos. (p.70). De similar manera, “Conlleva una gran responsabilidad administrar los tributos de las recaudaciones tributarias, puesto que las mismas son utilizadas para realizar los gastos públicos, remuneración de sueldos e inversiones en obras públicas” (MEF, 2020, p.10).

De similar forma conceptualiza la revista Edificaciones Inmobiliarias (2023), define el I.P, “Como un impuesto que se paga de forma anual, que consigna al valor del predio, rural o urbano” (p.1). En tal sentido, Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2020) conceptualiza que el impuesto alcabala, grava las transferencias de bienes inmuebles. Según la Administración Tributaria de Tarapoto – SAT (2023), “Los arbitrios municipales son denominadas como tasas que forman parte de los tributos municipales, los mismos se pagan, por el servicio y mantenimiento de limpieza pública” (p.1).

Se define la segunda variable, el autor Castillo Castillo (2021), en su libro, conceptualiza calidad de gestión, “Es el conjunto de actividades ejecutados por los colaboradores de una entidad u organización para llegar a un objetivo en común, teniendo en cuenta que todos los procesos se deben realizar y hacerlo realidad, una gestión de calidad implica cumplir de todos los objetivos y metas

proyectadas con éxito. Es relevante mencionar que, al implementar una estrategia de desarrollo local, se fomentarán gobiernos municipales fiscalmente capaces y responsables.

Capacidad del área administrativa, “Es tener un personal altamente calificado, para así mejorar los procesos de fiscalización en la recaudación de tributos municipales, y además la entidad debe contar con un número de trabajadores adecuados que puedan cumplir sus responsabilidades con eficiencia y eficacia” (Castro Conde, 2022, p.1). Los recursos tecnológicos, “Son herramientas útiles que se utilizan y sirven como ayuda para realizar diferentes actividades” (Frederick Alva, 2023, p.1). La gestión de cobranzas “Es un método de planificación que ejecuta cada entidad u organización para mejorar los procesos de pago de los clientes” (Sampaollessi Krug, 2022, p.1).

Dentro del enfoque conceptual, como primer indicador de la primera dimensión, responsables del pago del impuesto predial, denomina responsables a las “Todas las personas jurídicas o naturales que al primero de enero de cada año siguen permaneciendo dueños bienes inmuebles” (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2020, p.1). El segundo indicador, según el Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT (2021), define a tiempo para declarar el impuesto predial, “Al comprar un predio, el designado nuevo adquiriente, tendrá que declarar como fecha final el último día hábil del mes de febrero del año posterior, de haber adquirido el predio, en caso de no ejecutarlo será automáticamente un infractor y será sancionado con una considerable multa, así como también a todos aquellos contribuyentes que ya son propietarios de predios” (p.8). Como último indicador denominado cálculo del I.P, según el SAT de Lima (2021), conceptualiza que “El cálculo del impuesto predial se realiza aplicando a la base imponible denominada escala progresiva acumulable, el tramo de autoevalúo; hasta 15 UIT la alícuota equivale al 0.2%; más de 15 UIT y hasta 60 UIT la alícuota equivale al 0.6%; más de 60 UIT la alícuota equivale 1.0% (p.3).

Responsables del pago del impuesto alcabala, según el SAT - Lima (2021), “Están sujetos al pago todo aquel contribuyente que tenga la condición de comprador del inmueble” (p.3). Es importante mencionar al segundo indicador tiempo para declarar el impuesto alcabala, “Tendrá que efectuarse como pago único hasta el terminante día hábil del mes subsiguiente de haber realizado la

transferencia del inmueble, de no cumplir, la entidad aplica intereses moratorios, cabe mencionar que el pago se realiza al contado” (Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT, 2021, p.5). Último indicador de la segunda dimensión denominado cálculo del impuesto alcabala, según el SAT - Lima (2021), conceptualiza “La tasa del impuesto es el 3%, tiene como base imponible el valor de la transferencia del inmueble, y no puede ser inferior al valor de autoevaluó del mismo, en el año en el que se realiza dicha transacción” (p.4).

Responsables del pago de los arbitrios municipales, según el SAT - Piura (2020), “Todos los dueños o propietarios de predios, en la facultad de habitantes o desarrollar actividades en el mismo” (p.1). El tiempo para el pago de la tasa de los arbitrios municipales, “Los arbitrios son de pago mensual, puede realizarse en plazos o cuotas mensuales durante todo un año fiscal o si el contribuyente le es conveniente puede pagarlo al contado en el periodo de febrero del año siguiente” (Servicio de Administración Tributaria de Piura - SAT, 2020, p.1). En cuanto a la tasa de los arbitrios municipales, en términos monetarios, los contribuyentes pagan una cuota mensual normal por concepto de limpieza pública S/12.00, por mantenimiento de parques y jardines S/3.50 y serenazgo S/8.00, es preciso resaltar que las cuotas varían de acuerdo al estado del predio de cada contribuyente.

La eficiencia, “Es aquella aptitud que posee cada persona, en cuanto a objetivos, es decir, es capaz de lograr resultados propuestos con el mínimo de recursos posibles a su alcance” (Real Academia Española, 2022, p.1). De la misma forma la eficacia, “Es una virtud o capacidad que tiene una persona, para lograr un fin determinado que anhela” (Real Academia Española, 2022, p.1). La orientación tributaria municipal, “Es un rol de vital importancia que debe cumplir toda entidad a servicio de la comunidad, es decir, es guiar y brindar una atención directa al público de alta calidad, conforme a ley” (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2023, p.1).

Se define que la tecnología tangible, “Si partimos del punto tangible, se refiere a todo aquello que se puede tocar o palpar, en este caso la tecnología hace referencia a aquellos instrumentos tecnológicos que sirven para acelerar tareas establecidas” (Orellana Quispe, 2023, p.1). La tecnología intangible “Lo intangible es todo aquello que no se puede tocar físicamente, en cuanto a la tecnología se

puede decir aquellos softwares que determina cada entidad u organización para automatizar sus procesos de actividades diarias” (Orellana Quispe, 2023, p.1).

Es relevante mencionar que la actualización de base datos, “Son métodos de modernización o sencillamente cambios que se realizan de una información ya establecida, que se puede hallar en un documentario o en un servidor tecnológico” (Cumplido Álvarez, 2021, p.1). La notificación, “Es un aviso o comunicado, que tiene la finalidad de informar a un grupo de personas o a una persona particularmente” (Pérez y Gardey, 2023, p.1). El control, “Es un proceso, el cual se encarga básicamente de examinar el desempeño, en lo laboral de las diversas áreas de una entidad u organización, cuya finalidad es revisar si los objetivos o metas trazadas se están cumpliendo eficaz y eficientemente” (Zona Económica, 2023, p.1).

Pérez et al. (2019) establecen que, en el año 2017 solo se logró representar el 2,4% del PBI, del dinero recaudado por las ciudades colombianas, en comparación a los años pasados, se lograba representar el 4,0% en los años 1990, cuando las ciudades de Bucaramanga y Barranquilla alcanzaban las tasas más elevadas de recaudo de tributos municipales, estos resultados se obtenían a causa de que prevalecía una calidad de gestión administrativa competente. Sin embargo, en el Perú, según (Morel et al., 2020), el MEF (2023) comunicó que en el 2022 se registró un incremento mínimo de 1,78% expresado en S/4,358,793,657.00, con relación al año anterior 2021 que se registró un incremento de 15,86%, en relación al año anterior expresado en S/4,281,551,792.00.

III. METODOLOGÍA

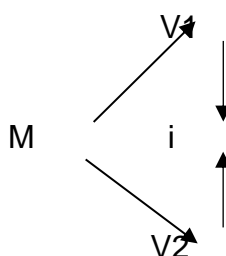
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio fue aplicada, haciendo un énfasis a través de la investigación se aportó soluciones de nivel práctico, del problema establecido, y a su vez fortaleció conocimiento para su correcta aplicación. (Concytec, 2019, p.1). Asimismo, Ortega Abarza (2023) indica que, “La investigación aplicada utiliza teorías ya establecidas, partiendo dar soluciones eficientes” (p.1).

3.1.2. Diseño de investigación

En concordancia al modelo de estudio, se consideró un diseño no experimental, de nivel descriptivo-causal y de corte transversal. El autor Mata Solís (2019), fundamentó que, “Un diseño no experimental examina hechos tal como se originaron sin la necesidad de manipularlos, para luego ser analizados” (p.1). Un nivel explicativo debido a que se estudió el porqué de los hechos mediante causa-efecto y con los resultados recabados se logró medir un grado de incidencia entre los temas administración de los tributos y calidad de gestión. Se mencionó de corte transversal porque según los autores Rodríguez y Mendivelso (2018) consiste en, “El análisis y recopilación de datos reales que corresponden a un tiempo determinado” (p.143). En consecuencia, se utilizó un esquema:



Dónde:

M: Muestra

O1: Administración de los tributos

O2: Calidad de gestión

i: Incidencia

3.2. Variables y operacionalización

Los autores Bauce et al. (2018) expresan que, “Las variables y operacionalización sencillamente consiste en desagregar y dividir las variables en dimensiones y éstas en indicadores para su medición” (p.43).

Variable 1: Administración de los tributos

Definición conceptual: Gestión Municipal (2020) define la primera variable **administración de los tributos** como, “El área que se encarga del cumplimiento de los contribuyentes para las recaudaciones tributarias correspondientes, manteniendo una importante tarea de fiscalizar y promover el cumplimiento a su totalidad, así como también de administrar de manera eficiente dichos tributos. (p.70).

Definición operacional: Consiste en organizar y administrar los ingresos por concepto de las recaudaciones tributarias, para poder poseer un fortalecimiento municipal, siendo esta una tarea vital y esencial para el crecimiento sostenido del país. Los autores Bauce et al. (2018) indican que, “La definición operacional establece como se medirán las variables, mediante procesos” (p.45).

Indicadores: Responsables del pago del I.P, cálculo del impuesto predial, responsables del pago del impuesto alcabala, Tiempo para declarar el impuesto alcabala, Cálculo del impuesto alcabala, responsables del pago de los arbitrios municipales, Tiempo para el pago de la tasa de los arbitrios municipales, Tasa de los arbitrios municipales. Los mismos autores Bauce et al. (2018), establecen que, “Los indicadores permiten a los investigadores la medición de las variables” (p.46)

Escala de medición: Los autores Ochoa y Molina (2018) indican que es, “Un criterio metódico el cual se emplea para medir variables y es útil para cuantificarlos” (p.1). El estudio presentará una escala de medición razón, para la variable dependiente.

Variable 2: Calidad de gestión

Definición conceptual: Castillo (2021), en su libro, conceptualiza **calidad de gestión**, “Es el conjunto de actividades ejecutados por los colaboradores de una entidad u organización para llegar a un objetivo en común, teniendo en cuenta que todos los procesos se deben realizar y hacerlo realidad, una gestión de calidad implica cumplir de todos los objetivos y metas proyectadas con éxito. Es

relevante mencionar que, al implementar una estrategia de desarrollo local, se fomentarán gobiernos municipales fiscalmente capaces y responsables.

Definición operacional: Son aptitudes que poseen las personas o trabajadores de una entidad u organización, en torno a la dirección, organización, planeación y control de todas las actividades de gestión. Los autores Bauce et al. (2018) indican que, “La definición operacional establece como se medirán las variables, mediante procesos” (p.45).

Indicadores: Eficiencia, Eficacia, Orientación tributaria municipal, Tecnología tangible, Tecnología intangible, Actualización de base de datos, Notificación, Control. Los mismos autores Bauce et al. (2018), establecen que, “Los indicadores permiten a los investigadores la medición de las variables” (p.46)

Escala de medición: Los autores Ochoa y Molina (2018) indican que es “Un criterio metódico el cual se emplea para medir variables y es útil para cuantificarlos” (p.1). El estudio presentará una escala de medición nominal, para la variable independiente.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Ragab, y Arisha (2018) “La población abarca una agrupación de objetos o elementos la cual se indagará” (p. 103). Similarmente el autor Condori Ojeda (2020), menciona que, “Se habla de universo o población, al conjunto de unidades del que se extrae la muestra, para obtener resultados” (p.3). La población de estudio estará comprendida por los trabajadores de las áreas de la municipalidad distrital de Shapaja.

Criterios de inclusión

El desarrollo congruente de la investigación se seleccionó a los colaboradores que comprenden las tareas desarrolladas en la gestión y administración de los tributos, que son parte del área de rentas y fiscalización, área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro, el acervo documentario de ambas áreas de la municipalidad. Ragab, y Arisha (2018) establecen que, “Los criterios de inclusión, son denominadas características semejantes que poseen un conjunto de elementos seleccionados, a un tema a fin establecido” (p.104).

Criterios de exclusión

Se ha negado la colaboración de los trabajadores que no laboren en el área de rentas y fiscalización, área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro, el acervo documentario que no comprende información de la municipalidad. Ragab, y Arisha (2018) establecen que, “Los criterios de exclusión, son denominadas características semejantes que tienen un conjunto de elementos, pero que las mismas pueden variar o cambiar los resultados alcanzados, por desconocimiento al tema planteado” (p.104).

3.3.2. Muestra

La muestra, estuvo conformado por el jefe del área de fiscalización y rentas, y el jefe del área de Sub Gerencia de Planeamiento Urbano y Catastro, así como también el acervo documentario de ambas áreas de la municipalidad, para obtener lograr obtener datos importantes para la investigación. Según Condori Ojeda (2020) en su libro establece que, “La muestra es un subconjunto de elementos que forman el universo, de un estudio establecido” (p.3).

Tabla 1 *Muestra del estudio*

Muestra: Empleados de la municipalidad distrital de Shapaja		
N°	Cargo	Área
1	Jefe del área de rentas y fiscalización	Rentas y fiscalización
2	Jefe del área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro	Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro

Nota. Elaboración propia.

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, dado que como investigadores no se seleccionó la muestra a través de fórmulas prediseñadas de forma aleatoria o al azar, es decir no depende de la probabilidad, en ese sentido, se determinó a integrantes que conocen a todas luces sobre las variables de estudio. De tal manera que el autor Arias Gonzáles (2021) en su libro expresa que, “El muestreo no probabilístico o intencional, consiste en seleccionar a la muestra de estudio de

acuerdo a la conveniencia del investigador con conocimientos óptimos en el tema de estudio, permitiéndole elegir de forma arbitraria cuántos integrantes puede haber en el estudio” (p.116).

3.3.4. Unidad de análisis

Estuvo integrado por el jefe del área de fiscalización y rentas, jefe del área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro, así como también el acervo documentario de ambas áreas de la municipalidad. Arias González (2021) denota que, “Una unidad de análisis, se basa principalmente en los elementos que serán medidos en un determinado tiempo” (p.118).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El investigador Arias González (2020), indica que “Los instrumentos de recolección y las técnicas permiten acceder al investigador recabar información primordial, en marco a sus dimensiones e indicadores de estudio” (p.9).

Técnicas

Las técnicas, cuya finalidad de dar solución a los objetivos propuestos, fueron las siguientes:

Entrevista

Se empleó la entrevista para la variable independiente administración de los tributos, la entrevista cara a cara “Es una técnica que sirve para recabar datos directos, lo cual permite al investigador conseguir datos útiles y lograr describir eficientes resultados” (Arias González, 2021, p.95).

Observación

Se empleó la técnica de observación para la variable dependiente calidad de gestión, según el autor Arias González (2021) indica que, la observación en una investigación cuantitativa, “Se obtiene datos visualizando los acontecimientos, a través de un registro sistemático, para luego ser analizados” (p.90)

Instrumentos

Se aplicó los instrumentos, con el fin de dar solución a los objetivos propuestos, serán las siguientes:

Guía de entrevista

Dicho instrumento estuvo conformado por 9 preguntas y estuvo dirigido al jefe del área de rentas y fiscalización, y el jefe del área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro, quienes detallaron las respuestas verazmente, en cuanto la administración de los tributos y su incidencia en la calidad de gestión. La guía de entrevista, es una herramienta que está realizada y el contenido diseñado por el investigador, cuya finalidad es obtener respuestas concretas, a través de una entrevista en particular (Arias Gonzáles, 2021, p.95).

Lista de cotejo

Es un instrumento que nos ayudó a observar los hechos, estaba dirigido al jefe del área de rentas y fiscalización, jefe del área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro e investigador, contó con 8 preguntas de la variable dependiente calidad de gestión, dicha escala utilizada fue dicotómicas, es decir (SI y NO). Arias Gonzáles (2021) establece que, la guía de observación, “Le permite al investigador conducir la obtención de datos de un hecho observado” (p.90).

Validez y confiabilidad

López et al. (2019) denomina a la “Validez como la efectividad de los recursos planteados, medidos con total convicción del problema establecido” (p.2). Se utilizó dos instrumentos de recopilación de datos: guía de entrevista y lista de cotejo, los cuales fueron validados por los expertos en la materia en concordancia a nuestra línea de investigación Tributación. Los resultados fueron:

Tabla 2 ***Validación de los instrumentos***

Variable	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
	Mtro. Hugo, Olivas Salazar	4.0	Aceptable
Administración de los tributos	C.P.C Mg. Jennie Lastenia, Becerra Torres	3.9	Aceptable

	C.P.C Mtro. Luis Iván, Shupingahua Piña	4.0	Aceptable
	Mtro. Hugo, Olivas Salazar	4.0	Aceptable
Calidad de gestión	C.P.C Mg. Jennie Lastenia, Becerra Torres	3.9	Aceptable
	C.P.C Mtro. Luis Iván, Shupingahua Piña	4.0	Aceptable

Nota. Ficha de validaciones.

3.5. Procedimientos

Para el estudio y su proceso como primera actividad se realizó una carta de autorización dirigida al actual alcalde de la municipalidad distrital de Shapaja, cuyo objeto fue obtener la autorización correspondiente para lograr aplicar los instrumentos de estudio y poder ejecutar sin ninguna restricción la investigación, obteniendo datos reales.

Al contar ya con la aceptación y la autorización brindada por la municipalidad distrital de Shapaja, se procedió a agendar una reunión para programar la entrevista que se realizó al jefe del área de rentas y fiscalización, y al jefe del área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro, así como también visita a oficina de ambas áreas, lo cual se determinó los objetivos de la investigación, y a su vez se recabo hallazgos que nos ayudó a resolver nuestros instrumentos guía de entrevista y lista de cotejo, asimismo se obtuvo información de gran relevancia para los resultados del estudio. Posterior a ello con los datos recopilados, se procedió a tabularlos empleando hojas Excel, que fueron presentados en tablas y figuras, que demostraron dichos resultados.

Es relevante expresar que, el estudio desarrolló dichos instrumentos, debido a que no se manipularon las variables “administración de los tributos” y “calidad de gestión”.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis explicativo, se detalla de la siguiente manera:

Para evaluar el objetivo general la administración de los tributos y determinar su incidencia en la calidad de gestión, se aplicó como instrumento una guía de entrevista cara a cara dirigida al jefe del área de fiscalización y rentas, dicha área se encarga de la recaudación del impuesto alcabala y los arbitrios municipales, y al jefe del área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro, área que se encarga de la recaudación del impuesto predial, conllevando a obtener resultados óptimos y fueron presentados en tablas y figuras donde se evidenció la conducta de la variable de estudio mediante frecuencias y porcentajes.

Asimismo, para identificar, describir y explicar deficiencias, causas y efectos de la recaudación del I.P, impuesto de alcabala y los arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Shapaja, se aplicó como instrumento una lista de cotejo, la cual implicó recabar resultados que fueron presentados en tablas, donde se demostraron los hallazgos.

3.7. Aspectos éticos

Como primer punto, el estudio sostuvo en cuenta a gran cabalidad solicitar la autorización para la recopilación de datos adecuadamente, así como también respetar la Guía de Elaboración para la ejecución de la investigación que nos brinda la UCV. Además, se aplicó las normas APA de SÉPTIMA EDICIÓN de acuerdo a lo preestablecido, para la respectiva citación de la investigación, y como último y de vital importancia en toda la investigación se tuvo en cuenta el código de ética, para la autenticidad de la mencionada investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo Específico 1: Identificar las deficiencias en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022.

Luego de aplicar la lista de cotejo al jefe de área de rentas y fiscalización; y el jefe del área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro, así como también el acervo documentario de ambas áreas de la municipalidad de Shapaja, se aplicó el instrumento, lista de cotejo, con la finalidad de identificar las deficiencias de recaudación.

Tabla 3 *Impuesto Predial*

Dimensión: Impuesto Predial	SI	NO
¿El área de rentas y fiscalización es eficiente en la recaudación de impuesto predial?		X
¿Se cumple las metas en cuanto a recaudación del impuesto predial?		X
¿Existe una orientación a los ciudadanos con respecto al impuesto predial?		X
Total	0 0%	3 100%

Nota: Elaboración obtenida del instrumento lista de cotejo.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 3, en las actividades correspondiente a la dimensión Impuesto Predial no se logra cumplir en la Municipalidad distrital de Shapaja, la fiscalización no está siendo eficiente por parte del área que le corresponde, asimismo, no se está cumpliendo con las metas establecidas para la recaudación de impuesto y también no se está orientando al ciudadano con el pago del impuesto predial.

Tabla 4 Hallazgo y evidencia Impuesto Predial

Deficiencia	Causas	Consecuencia	Evidencias																														
No se está fiscalizando correctamente la recaudación del impuesto predial.	El personal encargado de la fiscalización carece de un plan o estrategia para realizar correctamente dicha acción, además que no cumplen con el perfil del puesto.	Riesgo de no cumplir las metas establecidas en el periodo determinado	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Ingresos Imp. Predial 2022</th> </tr> <tr> <th>Meses</th> <th>Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Enero</td><td>383.90</td></tr> <tr><td>Febrero</td><td>1,162.84</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>243.50</td></tr> <tr><td>Abril</td><td>1,162.96</td></tr> <tr><td>Mayo</td><td>209.00</td></tr> <tr><td>Junio</td><td>435.90</td></tr> <tr><td>Julio</td><td>102.50</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>8,504.75</td></tr> <tr><td>Setiembre</td><td>8.00</td></tr> <tr><td>Octubre</td><td>392.06</td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td></td></tr> <tr><td>Diciembre</td><td>1,219.78</td></tr> <tr><td>Total</td><td>13,825.19</td></tr> </tbody> </table>	Ingresos Imp. Predial 2022		Meses	Monto	Enero	383.90	Febrero	1,162.84	Marzo	243.50	Abril	1,162.96	Mayo	209.00	Junio	435.90	Julio	102.50	Agosto	8,504.75	Setiembre	8.00	Octubre	392.06	Noviembre		Diciembre	1,219.78	Total	13,825.19
Ingresos Imp. Predial 2022																																	
Meses	Monto																																
Enero	383.90																																
Febrero	1,162.84																																
Marzo	243.50																																
Abril	1,162.96																																
Mayo	209.00																																
Junio	435.90																																
Julio	102.50																																
Agosto	8,504.75																																
Setiembre	8.00																																
Octubre	392.06																																
Noviembre																																	
Diciembre	1,219.78																																
Total	13,825.19																																
No se cumple las metas en la recaudación del impuesto predial.	No existe programas de capacitación al personal, esto repercute al momento de lograr los objetivos de la entidad, entre las cuales está la recaudación del impuesto predial.	Al no cumplir con las metas en recaudación, se pierde la oportunidad de recibir más presupuesto tanto financiero como presupuestario por parte del Plan de Incentivos	<p>En el 2022 se logró una recaudación de S/ 13,825.19, cifra relativamente baja a lo que se tuvo como meta de recaudación dicho año.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Meta 2022 en Imp. Predial</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>40,000.00</td> </tr> </tbody> </table>	Meta 2022 en Imp. Predial		Año	Monto	2022	40,000.00																								
Meta 2022 en Imp. Predial																																	
Año	Monto																																
2022	40,000.00																																
Carencia en la orientación a la población con respecto al impuesto predial.	Falta de vocación de servicio por parte del personal de la entidad.	Desconocimiento y falta de concientización por parte de los ciudadanos con respecto a sus obligaciones	<p>Como se observa en el cuadro, la meta establecida es de S/ 40,000.00, por lo cual no se ha cumplido la meta.</p>																														

Nota: Elaboración propia obtenida del instrumento de la lista de cotejo.

Tabla 5 Impuesto de Alcabala

Dimensión: Impuesto de Alcabala	SI	NO
¿La municipalidad cuenta con un planeamiento estratégico para la recaudación del impuesto de alcabala?		X
¿Existe incentivos para la recaudación del impuesto de alcabala?		X
Total	0 0%	2 100%

Nota: Elaboración obtenida del instrumento lista de cotejo.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 5, la Municipalidad Distrital de Shapaja del total de actividades relacionadas con el impuesto de alcabala no se logra cumplir el 100%, entre ellos: carece de un proceso sistemático en la recaudación del impuesto de alcabala. Sin embargo, la entidad pública tampoco cuenta con un proyecto de incentivos para la recaudación.

Tabla 6 Hallazgo y evidencia Impuesto de Alcabala

Deficiencia	Causas	Consecuencia
La Municipalidad Distrital de Shapaja no tiene un plan estratégico para la recaudación del impuesto de alcabala.	Personal con incapacidad para desarrollar estrategias sólidas y efectivas en la recaudación del impuesto de alcabala.	Riesgo de no cumplir y llegar a los índices mínimos de recaudación, lo cual va a generar que la municipalidad no tenga más recursos.
La entidad no cuenta con un plan de incentivos para la recaudación del impuesto de alcabala.	No existe programas de capacitación al personal, lo cual repercute al momento de lograr los objetivos de la entidad, entre las cuales está la recaudación del impuesto predial.	Al no cumplir con las metas en recaudación, se pierde la oportunidad de recibir más presupuesto tanto financiero como presupuestario por parte del Plan de Incentivos

Nota: Elaboración propia obtenida del instrumento lista de cotejo.

Tabla 7 *Arbitrios Municipales*

Dimensión: Arbitrios Municipales	SI	NO
¿La población cumple puntualmente con pagar todos sus arbitrios municipales?		X
¿Existe estrategias de cobranza en la municipalidad para la recaudación de los arbitrios?		X
¿La municipalidad realiza eventos con la finalidad de concientizar a la población para pagar sus arbitrios municipales?		X
Total	0 0%	3 100%

Nota: Elaboración propia obtenida del instrumento lista de cotejo.

Interpretación

La Municipalidad Distrital de Shapaja la población no cumple con pagar puntualmente sus arbitrios municipales, así como tampoco cuenta con estrategias de cobranza para mejorar los índices de recaudación en dicho impuesto. Del mismo modo, la municipalidad tampoco realiza campañas o eventos para concientizar e incentivar a la ciudadanía a cumplir con sus deberes tributarios municipales.

Tabla 8 Hallazgos y evidencias Arbitrios Municipales

Deficiencia	Causas	Consecuencia	Evidencias																																				
No se cumple puntualmente los pagos de arbitrios municipales.	No se realiza una eficiente fiscalización para que la población realice los pagos de sus arbitrios municipales.	Riesgo de no cumplir las metas establecidas y carecer de recursos para financiar obras públicas	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Ingresos 2022</th> </tr> <tr> <th>Meses</th> <th>Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Enero</td><td>312.00</td></tr> <tr><td>Febrero</td><td>160.00</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>350.00</td></tr> <tr><td>Abril</td><td>292.00</td></tr> <tr><td>Mayo</td><td>221.00</td></tr> <tr><td>Junio</td><td>256.00</td></tr> <tr><td>Julio</td><td>606.00</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>374.00</td></tr> <tr><td>Setiembre</td><td>264.00</td></tr> <tr><td>Octubre</td><td>166.00</td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td>162.00</td></tr> <tr><td>Diciembre</td><td>114.00</td></tr> <tr> <td>Total</td> <td>3,277.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>En el 2022 se logró una recaudación de S/ 3,277.00, cifra relativamente baja a lo que se tuvo como meta de recaudación dicho año.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Meta 2022 en Imp. Predial</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>20,000.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Como se observa en el cuadro, la meta establecida es de S/ 20,000.00, por lo cual no se ha cumplido la meta.</p>	Ingresos 2022		Meses	Monto	Enero	312.00	Febrero	160.00	Marzo	350.00	Abril	292.00	Mayo	221.00	Junio	256.00	Julio	606.00	Agosto	374.00	Setiembre	264.00	Octubre	166.00	Noviembre	162.00	Diciembre	114.00	Total	3,277.00	Meta 2022 en Imp. Predial		Año	Monto	2022	20,000.00
Ingresos 2022																																							
Meses	Monto																																						
Enero	312.00																																						
Febrero	160.00																																						
Marzo	350.00																																						
Abril	292.00																																						
Mayo	221.00																																						
Junio	256.00																																						
Julio	606.00																																						
Agosto	374.00																																						
Setiembre	264.00																																						
Octubre	166.00																																						
Noviembre	162.00																																						
Diciembre	114.00																																						
Total	3,277.00																																						
Meta 2022 en Imp. Predial																																							
Año	Monto																																						
2022	20,000.00																																						
No existe estrategias de cobranza para mejorar los índices de recaudación de los arbitrios municipales.	Incapacidad o falta de atención de parte de los gerentes o administradores de la entidad en desarrollar estrategias para mejorar los índices de recaudación de los arbitrios municipales.	Baja recaudación en arbitrios municipales y fracaso en cuanto a cumplir con las metas																																					
Falta de eventos para concientizar a la población e incentivar a que cumpla con sus obligaciones.	Desinterés total por parte de la entidad pública para concientizar a la población a realizar sus pagos de arbitrios municipales.	La población desconocerá sus obligaciones y no tendrán algún interés en cumplir con sus obligaciones.																																					

Nota: Elaboración propia obtenida del instrumento de la lista de cotejo.

Objetivo Específico 2: Describir las causas que incurren en el incumplimiento del pago del impuesto de alcabala en la Municipalidad Distrital de Shapaja.

Luego de realizar la entrevista al jefe de área de rentas y fiscalización; y el jefe del área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro, así como también el acervo documentario de ambas áreas de la municipalidad distrital de Shapaja, se aplicó la guía de entrevista, con la finalidad de describir las causas que incurren en el incumplimiento del impuesto de alcabala.

Tabla 9 *Indicadores de Recaudación de Impuesto de Alcabala*

Año 2022	
Clasificador	Descripción
1.1.2.1.2.1	Alcabala
PIM	31.00
Meses	Recaudado
Enero	0.00
Febrero	0.00
Marzo	0.00
Abril	0.00
Mayo	0.00
Junio	0.00
Julio	0.00
Agosto	0.00
Setiembre	0.00
Octubre	0.00
Noviembre	0.00
Diciembre	0.00
Total	0.00

Nota: Información obtenida según el reporte SIAF.

Interpretación

En el año 2022 la Municipalidad distrital de Shapaja tuvo un PIM de S/ 31.00; a lo cual en dicho año no se ha tenido recaudación, lo cual es un indicador negativo para la entidad porque no se ha gestionado correctamente el cobro de los impuestos de alcabala en el distrito de Shapaja.

Según la guía de entrevista la entidad carece de un proceso sistemático para la recaudación del impuesto de alcabala. Sin embargo, la entidad tampoco cuenta con un plan de incentivos para la recaudación.

Objetivo Específico 3: Analizar los índices de morosidad de la recaudación de los arbitrios en la Municipalidad Distrital de Shapaja.

Luego de realizar en análisis documental, así como también el acervo documentario de las áreas involucradas en la investigación de la municipalidad distrital de Shapaja, se aplicó el análisis documental, cuya finalidad fue describir las causas que incurren en el incumplimiento del impuesto de alcabala.

Tabla 10 *Indicadores de recaudación de Arbitrios Municipales*

Impuesto	Concepto	Periodo		Variation
		2022	2021	
Arbitrios Municipales	Los Arbitrios Municipales son las tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de Limpieza Publica	3,277.00	2,228.00	147%

Nota: Elaboración propia e información obtenida del SIAF.

Interpretación

La recaudación en el año 2022 la recaudación de los arbitrios municipales aumentó en un 147% con respecto al año 2021

Objetivo General: Evaluar la Administración de los tributos y determinar su incidencia en la calidad de gestión en la Municipalidad Distrital de Shapaja.

Se presenta la aprobación o rechazo de la hipótesis planteada en la investigación, a través del siguiente cuadro:

Tabla 11 *Incidencia de la Administración de Tributos en la Calidad de Gestión*

Diagnóstico de la Administración de Tributos	Incidencia en la Calidad de Gestión	Resultado
<p>Al realizar la verificación de las actividades planteadas en la lista de cotejo de la Municipalidad Distrital de Shapaja, se ha identificado que no se cumplen el 100% de las mismas. Esto se debe a diferentes factores como: la fiscalización no está siendo eficiente por parte del área que le corresponde, asimismo, no se está cumpliendo con las metas establecidas para la recaudación de impuesto y también no se está orientando al ciudadano en cuanto al pago del impuesto predial. Carece de un proceso sistemático para la recaudación del impuesto de alcabala. Sin embargo, la entidad tampoco cuenta con un plan de incentivos para la recaudación.</p>	<p>Dado a los continuos problemas en la recaudación de impuestos, no se ha llegado a cumplir las metas establecidas, al no realizar una buena administración de los tributos, ello se debe a diferentes factores ya mencionados en la presente investigación ya sea por incapacidad o falta de atención de parte de los gerentes o administradores de la entidad en desarrollar estrategias para mejorar los índices de recaudación. Así como el desinterés total por parte de la entidad para concientizar a la población a realizar sus pagos de arbitrios municipales.</p>	<p>Conforme al análisis realizado en ambas variables, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, lo cual señala: La administración de los tributos es inadecuada e incide significativamente en la calidad de gestión de la municipalidad distrital de Shapaja, 2022.</p>

V. DISCUSIÓN

En concordancia de los resultados, y del objetivo específico número uno se ha identificado las carencias o deficiencias dentro de la recaudación del IP en la Municipalidad Distrital de Shapaja. Entre los hallazgos se observa que en las actividades correspondiente a la dimensión IP no se logra cumplir en la Municipalidad distrital de Shapaja, la fiscalización no está siendo eficiente por parte del área que le corresponde, asimismo, no se está cumpliendo con las metas establecidas para la recaudación de impuesto y también no se está orientando al ciudadano en cuanto al pago del impuesto predial. Al respecto, la capacidad del área administrativa, “Es tener un personal altamente calificado, para así mejorar los procesos de fiscalización en la recaudación de tributos municipales, y además la entidad debe contar con un número de trabajadores adecuados que puedan cumplir sus responsabilidades con eficiencia y eficacia” (Castro Conde, 2022, p.1). Los recursos tecnológicos, “Son herramientas útiles que se utilizan y sirven como ayuda para realizar diferentes actividades” (Frederick Alva, 2023, p.1). La gestión de cobranzas “Es un método de planificación que ejecuta cada entidad u organización para mejorar los procesos de pago de los clientes” (Sampaollessi Krug, 2022, p.1).

Como segundo objetivo específico, se han descrito las causas que incurren en el incumplimiento del impuesto de alcabala en la Municipalidad Distrital de Shapaja, entre los hallazgos se observa que, en el año 2022 la Municipalidad distrital de Shapaja tuvo un PIM de S/ 31.00; a lo cual en dicho año no se ha tenido recaudación, lo cual es un indicador negativo para la entidad porque no se ha gestionado correctamente el cobro de los impuestos de alcabala en el distrito de Shapaja. Según la guía de entrevista la entidad carece de un proceso sistemático para la recaudación del impuesto de alcabala. Sin embargo, la entidad tampoco cuenta con un plan de incentivos para la recaudación. Agregando a todo ello, la municipalidad tampoco cuenta con un plan de incentivos para la recaudación de dicho impuesto. Según el Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT (2021), “Están sujetos al pago todo aquel contribuyente que tenga la condición de comprador del inmueble” (p.3). Es importante mencionar al segundo indicador tiempo para declarar el impuesto

alcabala, “Tendrá que efectuarse como pago único hasta el último día hábil del mes subsiguiente de haber realizado la transferencia del inmueble, en caso de no cumplir, la entidad aplica intereses moratorios, cabe mencionar que el pago se realiza al contado” (SAT - Lima, 2021, p.5). El último indicador de la segunda dimensión denominado cálculo del impuesto alcabala, según el Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT (2021), conceptualiza “La tasa del impuesto es el 3%, tiene como base imponible el valor de la transferencia del inmueble, y no puede ser inferior al valor de autoevaluó del mismo, en el año en el que se realiza dicha transacción” (p.4).

Al desarrollar el tercer objetivo específico, se observa que la recaudación en el año 2022 la recaudación de los arbitrios municipales aumentó en un 147% con respecto al año 2021. Según el número de habitantes en el distrito de Shapaja la recaudación en el año 2022 debió ser 20,000 soles, a lo cual se indica que hay una morosidad alta. En términos porcentuales la recaudación del 2022 representa un 16.39% de lo que se tuvo como meta. Respecto a ello, el SAT - Piura (2020), “Todos los dueños o propietarios de predios, en la facultad de habitantes o desarrollar actividades en el mismo” (p.1). El tiempo para el pago de la tasa de los arbitrios municipales, “Los arbitrios son de pago mensual, puede realizarse en plazos o cuotas mensuales durante todo un año fiscal o si el contribuyente le es conveniente puede pagarlo al contado en el periodo de febrero del año siguiente” (Servicio de Administración Tributaria de Piura - SAT, 2020, p.1). En cuanto a la tasa de los arbitrios municipales, en términos monetarios, los contribuyentes pagan una cuota mensual normal por concepto de limpieza pública S/12.00, por mantenimiento de parques y jardines S/3.50 y serenazgo S/8.00, es preciso resaltar que las cuotas varían de acuerdo al estado del predio de cada contribuyente.

Al resolver el objetivo general, se realizó la verificación en la Municipalidad Distrital de Shapaja, se ha identificado que no se cumplen el 100% de las mismas. Esto se debe a diferentes factores como: la fiscalización no está siendo eficiente por parte del área que le corresponde, asimismo, no se está cumpliendo con las metas establecidas para la recaudación de impuesto y también no se

está orientando al ciudadano en cuanto al pago del IP. Carece de un proceso sistemático para la recaudación del impuesto de alcabala. Sin embargo, la entidad tampoco cuenta con un plan de incentivos para la recaudación. Dado a los continuos problemas en la recaudación de impuestos, no se cumplió las metas establecidas, al no realizar una buena administración de los tributos, ello se debe a diferentes factores ya mencionados en la presente investigación ya sea por incapacidad o falta de atención de parte de los gerentes o administradores de la entidad en desarrollar estrategias para mejorar los índices de recaudación. Así como el desinterés total por parte de la entidad para concientizar a la población a realizar sus pagos de arbitrios municipales. Conforme al análisis realizado en ambas variables, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, lo cual señala: La administración de los tributos es inadecuada e incide significativamente en la calidad de gestión de la municipalidad distrital de Shapaja, 2022. Ante ello Gómez Panana (2018) menciona en su investigación tesis de maestría “Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos”. Lo cual ha logrado tener como principal fin evaluar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la subgerencia de la municipalidad. Los integrantes que conformaron la muestra fueron 132 colaboradores de dicha municipalidad, para lo cual se utilizó el cuestionario para recabar información. Conclusión: Existe un grado alto de calidad de servicio de gestión administrativa, motivo por el cual la municipalidad tiene que emplear estrategias adecuadas al servicio de la sociedad, y apoyar al sostenimiento del país.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Los resultados indicaron que se acepta la hipótesis alterna: La administración de los tributos es inadecuada e incide significativamente en la calidad de gestión de la consejo distrital de Shapaja, 2022. Este resultado refleja que las áreas de rentas y fiscalización, así como el jefe del área de la Sub Gerencia no están administrando correctamente los tributos y esto repercute a la calidad de gestión en el consejo distrital de Shapaja.

6.2. En las dimensiones correspondiente a la variable administración de los tributos, los resultados muestran que en la dimensión Impuesto Predial no se logra cumplir en la Municipalidad distrital de Shapaja, la fiscalización no está siendo eficiente por parte del área que le corresponde, asimismo, no se está cumpliendo con las metas establecidas para la recaudación de impuesto y también no se está orientando al ciudadano en cuanto al pago del impuesto predial; Impuesto de alcabala no se logra cumplir el 100%, entre ellos: carece de un proceso sistemático para la recaudación del impuesto de alcabala. Sin embargo, la entidad tampoco cuenta con un plan de incentivos para la recaudación; en Arbitrios municipales la población no cumple con pagar puntualmente, asimismo, tampoco cuenta con estrategias de cobranza para mejorar los índices de recaudación en dicho impuesto. Del mismo modo, la municipalidad tampoco realiza campañas o eventos para concientizar e incentivar a la ciudadanía que cumplir con sus deberes en cuanto a sus impuestos de arbitrios municipales. Estos resultados reflejan que la Municipalidad tiene muchas carencias en cuanto a la administración de los tributos municipales.

6.3. En la variable Administración de tributos, los resultados mostraron que en el año 2022 la Municipalidad distrital de Shapaja tuvo un PIM de S/ 31.00; a lo cual en dicho año no se ha tenido recaudación, lo cual es un indicador negativo para la entidad porque no se ha gestionado correctamente el cobro de los impuestos de alcabala en el distrito de Shapaja. Según la guía de entrevista

la entidad carece de un proceso sistemático para la recaudación del impuesto de alcabala. Sin embargo, la entidad tampoco cuenta con un plan de incentivos para la recaudación. Este resultado refleja que la entidad no tiene una eficiente calidad de gestión.

6.4. En la dimensión de arbitrios municipales, los resultados mostraron que la recaudación en el año 2022 la recaudación de los arbitrios municipales aumentó en un 147% con respecto al año 2021. Según el número de habitantes en el distrito de Shapaja la recaudación en el año 2022 debió ser 20,000 soles, a lo cual se indica que hay una morosidad alta. En términos porcentuales la recaudación del 2022 representa un 16.39% de lo que se tuvo como meta. Este resultado refleja que el área de rentas y fiscalización no están planteando estrategias de recaudación

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Se recomienda al gerente municipal del consejo distrital de Shapaja potenciar la administración de los tributos mediante capacitaciones al área correspondiente al manejo de los tributos, para que de esta manera la calidad de gestión sea eficiente en la mencionada municipalidad, buscando el bien común.

7.2. Se recomienda al gerente municipal del consejo Distrital de Shapaja plantear estrategias de recaudación del impuesto predial, para que se pueda reducir los índices de morosidad y evasión en dicha municipalidad. Y a su vez, con la recaudación del mencionado impuesto realizar los gastos operativos de la entidad.

7.3. Se recomienda al gerente municipal del consejo Distrital de Shapaja implantar métodos para mejorar la recaudación del impuesto de alcabala.

7.4. Se recomienda al gerente municipal del consejo Distrital de Shapaja realizar charlas a los trabajadores del área de fiscalización y rentas en temas de recaudación de arbitrios municipales.

REFERENCIAS

- Arias Gonzáles, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. ENFOQUES CONSULTING EIRL. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú ISBN: 978-612-48444-2-3.
[file:///C:/Users/pc011021/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc011021/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20(1).pdf)
- Arias Gonzáles, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. ENFOQUES CONSULTING EIRL. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú ISBN: 978-612-48444-0-9.
file:///C:/Users/pc011021/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Administración Tributaria de Tarapoto. (2023). ¿Qué es un Arbitrio Municipal? © 2023. Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto.
<https://www.sat-t.gob.pe/limpieza>
- Bauce, G., Córdova, M. y Ávila, A. (2018). Operationalization of Variables. Revista del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel”, 2018; 49(2).
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>
- Castillo Castillo, L. (2021). Índice de calidad de gestión pública para municipalidades. Gestión Pública.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-186/moneda-186-08.pdf>
- Castro Conde, C. (2022). Gestión y Análisis de Políticas Públicas, núm. 29, pp. 52-71, Julio, 2022 Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
<https://www.redalyc.org/journal/2815/281572129005/movil/>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica. (2019). Memoria Institucional CONCYTEC 2018.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2196>
- Condori Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller.
<https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>

- Cumplido Álvarez, I. (2021). Actualizar base de datos: 6 consejos y 5 beneficios. InboundCycle © 2023.
<https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/actualizar-base-de-datos-6-consejos-y-5-beneficios>
- Edificaciones Inmobiliarias. (2023). Impuesto Predial: ¿Qué es? Y, ¿Cómo calcularlo? Copyright 2023.
<https://ei.com.pe/noticias/impuesto-predial-que-es-y-como-calcularlo/>
- Frederick Alva, D. (2019). Recursos tecnológicos. Enciclopedia Económica ©2017 - 2023
<https://enciclopediaeconomica.com/recursos-tecnologicos/>
- Garrido Navarro, R. (2022). Importancia de los arbitrios municipales y su incidencia en la Gestión de las municipalidades en la provincia de Piura, periodos 2019 – 2021. Tesis de Maestría en Ciencias Contables y Financieras con mención en Tributación fiscal y empresarial. Facultad de ciencias contables, económicas y financieras unidad de posgrado Universidad de San Martín de Porres, Lima-Perú.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11002/garrido_nri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ghazo, A., Qasrawi, Q.M., & Abu-Lila, Z.M. (2021). “An Econometric Analysis of Tax Evasion and Its Consequences on Economic Performance. *Science Journal*.
<https://doi.org/10.28991/ESJ-2021-01271>.
- Gestión Municipal (2020). “Planificación Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020”. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Lima-Perú.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/06.pdf
- González, A. y Mosquera, L. (2020). Del control previo y perceptivo al posterior y preventivo: estudio de la trayectoria en el control fiscal en Colombia (1991-2019). *Revista Virtual Vía Inveniendi et Iudicandi*, 15(1), 71-90.
<https://doi.org/10.15332/19090528/5742>
- Gómez Panana, S. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos. Tesis de maestría en Gestión Pública. Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo, Lima-Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25099/G%c3%b3mez_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez Sánchez, J. (2020). Management of tax administration and its influence in the collection of the District Municipality predial tax Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. Programa de doctorado en administración, Universidad Nacional de Trujillo. ISSN 1810-6781 Rev. Cienc. Tecnol. 16(2): 165-176, (2020)

[file:///C:/Users/WILDER/Downloads/2911-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10032-1-10-20200601%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/WILDER/Downloads/2911-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10032-1-10-20200601%20(1).pdf)

Hurtado, O., Auris, A. y Rubio R. (2022). Municipal management in the organizational commitment in the district municipality of Los Olivos, 2022. Republic of Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISN 2707-2207/ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre, 2022, Volumen 6, Número 5 p 3692.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3349/5090>

López, R., Avellano, R., Palmero, D., Sánchez, S. y Quintana, M. (2019). Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. Artículo de Opinión. Revista Cubana de Medicina Militar. Vol. 48, No. 2(Sup) (2019).

<https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>

Mas, k., Ramírez G., y Gonzales J. (2019). Property tax collection and its influence on the public finances of the provincial municipality of Rioja, period 2018. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril, 2022, Volumen 6, Número 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2170p4410

Mata Solís, L. (2019). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. LinkedIn Corporation © 2023.

<https://www.linkedin.com/pulse/dise%C3%B1os-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-tipo-cr/?originalSubdomain=es>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). Diagnóstico del Impuesto Predial en el Perú. Dirección General de Política de Ingresos Públicos. <https://n9.cl/iz9uv>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). Resoluciones del Tribunal Fiscal, agrupadas temáticamente, referidas a Tributos Municipales. Tribunal Fiscal.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/documentos/tributosmunicipales/Manual_TM.pd

Morel, J. Trivelli, C., Vásquez, Y. y Mendoza, J. (2020). *Poder y tributación en el Perú: Un balance bibliográfico*. Instituto de Estudios Peruanos. <https://n>

Ortega Abarza, C. (2023). Investigación aplicada: Definición, tipos y ejemplos. © 2023 Questionpro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-aplicada/>

Orellana Quispe, M. (2023). ¿Qué son las tecnologías intangibles y tangibles? ©ALEGSA - Santa Fe, Argentina.

<https://www.alegsa.com.ar/Diccionario/C/24538.php#gsc.tab=0>

Ortega Abarza, C. (2023). Investigación aplicada: Definición, tipos y ejemplos. © 2023 Questionpro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-aplicada/>

Ochoa, C. y Molina, M. (2018). Estadística. Tipos de variables. Escalas de medida. Evid Pediatr. 2018, Volumen 14. Número 2.

<https://evidenciasenpediatria.es/articulo/7307/estadistica-tipos-de-variables-escalas-de-medida>

Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (2023). Funciones de las agencias municipales.

<https://www.gob.pe/12294-funciones-de-las-agencias-municipales>

Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (2020). Impuesto de Alcabala.

<https://www.gob.pe/424-impuesto-de-alcabala>

Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (2020). Pagar el impuesto predial. ©2023 Servicio de Administración Tributaria de Lima.

<https://www.gob.pe/22036-pagar-el-impuesto-predial>

Pérez, C., Espinosa, I. y Londoño, H. (2019). Las cuentas claras. Ingresos fiscales en las principales ciudades colombianas. Cámara de Comercio de Cali. https://www.ccc.org.co/inc/uploads/2019/04/Compas_03_LasCuentasClaras.pdf

Pérez, J. y Gardey, A. (2023). Notificación - Qué es, tipos, definición y concepto. Copyright © 2008-2023.

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

Ramírez Marrero, M. (2020). Collection of business tax for its optimization at the Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) of the Girardot Municipality, Venezuela. Economista, Magíster en Investigación Educativa. Revista de Ciencias Sociales ISSN 2663-6921. Universidad Rómulo Gallegos, Venezuela. Vol. 1, Nº 3, Enero - Abril 2020.

<https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/28/29>

Ragab, M., y Arisha, A. (2018). Research Methodology in Business: A Starter's Guide. Management and Organizational Studies, 5(1), pp, 1-23.

Real Academia Española. (2022). Eficiencia. ©Felipe IV, 4 - 28014 Madrid.

<https://dle.rae.es/eficiencia>

Real Academia Española. (2022). Eficacia. ©Felipe IV, 4 - 28014 Madrid.

<https://dle.rae.es/eficacia>

Ríos, H.M., Alvarado, G.D., & Saldaña, C.M. (2020). *Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105

Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. Rev. Med. Sanitas, 21(3):141-6, 2018.

Sampaollessi Krug, L. (2022). 5 Estrategias para Efectivizar tu Gestión de Cobranza.

© 2020, Aulicum Blog.

<https://aulicum.com/blog/gestion-de-cobranza-2/>

Servicio de Administración Tributaria de Lima. (2021). Información de impuesto predial y arbitrios. Gerencia de Servicios al Administrado.

<https://www.sat.gob.pe/websitev9/tributosmultas/predialyarbitrios/informacion#:~:text=2.,propietarios%20de%20los%20predios%20gravados>

Servicio de Administración Tributaria de Piura. (2020). Arbitrios Municipales. © 2023 Servicio de Administración Tributaria de Piura -SATP - All Rights Reserved.

<https://satp.gob.pe/index.php/informacion/informacion-tributaria/arbitrios-municipales>

Unda Gutiérrez, M. (2018). The limits of property tax collection in the urban municipalities of Mexico: A case study. Estudios Demográficos y Urbanos vol.

33, núm. 3 (99), septiembre-diciembre, 2018, pp. 601-637 ISSN 0186-7210; e ISSN 2448-6515; doi: <http://dx.doi.org/10.24201/edu.v33i3.1741>

Vargas, J., García P. y Gutiérrez F. (2022). Troubles with Property Tax Collection and its Social Effects in Contexts of Armed Conflict. The cases of Carmen de Bolívar and Turbo in Colombia. *Colomb. int.* 112 ISSN 0121-5612 E-ISSN 1900-6004 octubre-diciembre 2022 pp. 89-122 <https://doi.org/10.7440/colombiaint112.2022.04>

Velasco, A., Franco, V. y Carabajo, R. (2021). Operational management to collect and recover sectional taxes in the Decentralized Autonomous Governments. Cantón Valencia-Ecuador. *FIPCAEC (Edición. 31) Vol. 7, No 1, enero 2022*, pp. 640-668, ISSN: 2588-090X. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/541/957>

Yepes y Ríos (2018). Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales, Argentina. *Revista Eje temático de las jornadas: 3. Recaudación subnacional. (i) Análisis de ingresos tributarios subnacionales. Argentina.* <https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes.pdf>

Zona Económica. (2023). *Concepto de Control.* © 2023

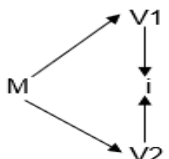
<https://www.zonaeconomica.com/control>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTO	DEFINICIÓN DE OPERACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA					
Administración de los tributos	<p>Gestión Municipal (2020) define la primera variable de administración de los tributos como: “El área que se encarga del cumplimiento de las contribuyentes tributarias correspondientes, manteniendo una importante tarea de fiscalizar y promover el cumplimiento a su totalidad, así como también de administrar de manera eficiente dichos tributos. (p.70).</p>	<p>Consiste en organizar y administrar los ingresos por concepto de las recaudaciones tributarias, para poder poseer un fortalecimiento municipal, siendo esta una tarea vital y esencial para el crecimiento sostenido del país.</p>	Impuesto predial	Responsables del pago del impuesto predial Tiempo para declarar el impuesto predial Cálculo del impuesto predial	RAZÓN					
			Impuesto alcabala	Responsables del pago del impuesto alcabala Tiempo para declarar el impuesto alcabala Cálculo del impuesto alcabala						
			Arbitrios municipales	Responsables del pago de los arbitrios municipales Tiempo para el pago de la tasa de los arbitrios municipales Tasa de los arbitrios municipales						
			Calidad de gestión	<p>Castillo et al. (2021), en su libro, “Es el conjunto de actividades ejecutadas por los colaboradores de una entidad u organización, en torno a la planeación, organización, dirección y control de todas las actividades de gestión. en cuenta que todos los procesos se deben realizar y hacerlo realidad, éxito.</p>		<p>Son aptitudes que poseen las personas o trabajadores de una entidad u organización, en torno a la planeación, organización, dirección y control de todas las actividades de gestión.</p>	Capacidad del área administrativa	Eficiencia Eficacia Orientación tributaria municipal	NOMINAL	
							Recursos tecnológicos	Tecnología tangible Tecnología intangible		
							Gestión de cobranzas	Actualización de base de datos Notificación		
								Control		

Anexo 2: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS									
<p>Problema general ¿Cómo es la administración de los tributos y de qué manera incide en la calidad de gestión en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuáles son las deficiencias en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022?</p> <p>¿Cuáles son las causas que incurren en el incumplimiento del pago del impuesto de alcabala en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022?</p> <p>¿Cuáles son los índices de morosidad en la recaudación de los arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022?</p>	<p>Objetivo general Evaluar la administración de los tributos y determinar su incidencia en la calidad de gestión en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar las deficiencias en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022.</p> <p>Describir las causas que incurren en el incumplimiento del pago del impuesto de alcabala en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022.</p> <p>Analizar los índices de morosidad de la recaudación de los arbitrios en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La administración de los tributos es inadecuada e incide significativamente en la calidad de gestión de la municipalidad distrital de Shapaja, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: Las deficiencias de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Shapaja, son la falta de calidad gestión para la óptima recaudación de los tributos.</p> <p>Hi2: Las causas que incurren en el incumplimiento del pago del impuesto de alcabala en la municipalidad distrital de Shapaja, son la falta de calidad de gestión para la óptima recaudación de los tributos.</p> <p>Hi3: Los índices de morosidad de la recaudación de los arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Shapaja, son la falta de calidad gestión para la óptima recaudación de los tributos.</p>	<p>Técnica - Entrevista - Observación</p> <p>Instrumento - Guía de entrevista - Lista de cotejo</p>									
<p>Diseño de investigación No experimental, Aplicada, explicativo.</p> <p>Donde: M = Muestra V₁ = Administración de los tributos V₂ = Calidad de gestión i = Incidencia</p> 	<p>Población y muestra Población: Para el presente estudio, la población está comprendida por todos los trabajadores de las diversas áreas de la municipalidad distrital de Shapaja. Muestra: En el estudio, la muestra o el subconjunto de la población para ser estudiada, estará integrada por el jefe del área de rentas y fiscalización, y el jefe del área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro, así como también el acervo documentario de ambas áreas de la municipalidad distrital de Shapaja, para obtener lograr obtener datos importantes para la investigación.</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Administración de los tributos</td> <td>Impuesto predial</td> </tr> <tr> <td>Impuesto de alcabala</td> </tr> <tr> <td>Arbitrios municipales</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Calidad de gestión</td> <td>Capacidad del área administrativa</td> </tr> <tr> <td>Recursos tecnológicos</td> </tr> <tr> <td>Gestión de cobranzas</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Administración de los tributos	Impuesto predial	Impuesto de alcabala	Arbitrios municipales	Calidad de gestión	Capacidad del área administrativa	Recursos tecnológicos	Gestión de cobranzas
Variables	Dimensiones											
Administración de los tributos	Impuesto predial											
	Impuesto de alcabala											
	Arbitrios municipales											
Calidad de gestión	Capacidad del área administrativa											
	Recursos tecnológicos											
	Gestión de cobranzas											

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Guía de entrevista: Calidad de Gestión

El instrumento tiene como fin, evaluar la calidad de gestión, en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022. Para lo cual, le solicito la veracidad de las respuestas.

Nombre y apellido del entrevistado:	
Cargo:	
Tiempo de labores:	
Área:	
Fecha de la entrevista:	
Capacidad del Área Administrativa	Respuesta
¿El área de rentas y fiscalización es eficiente gestionando estrategias para la recaudación tributaria?	
¿El área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro es eficaz en el desempeño de sus actividades?	
¿El área de rentas y fiscalización planifica charlas educativas en el tema de orientación tributaria municipal a los ciudadanos?	
Recursos Tecnológicos	
¿Las áreas recaudadoras de los tributos, cuentan con una tecnología tangible de última generación?	
¿Las áreas recaudadoras de los tributos, cuentan con una tecnología intangible, es decir, con sistemas software actualizados?	
Gestión de Cobranzas	
¿El área de Sub Gerencia de planeamiento urbano y catastro informa adecuadamente al área encargada de la recaudación de tributos, la actualización de base de datos de los contribuyentes, de lo fiscalizado en campo?	
¿El área de rentas y fiscalización cumple con las notificaciones correspondientes a los contribuyentes morosos?	
¿Las áreas encargadas de la recaudación tributaria trabajan en coordinación para llevar un mejor control de los tributos?	

¡Gracias por su participación!



Lista de cotejo: Administración de los tributos

El instrumento también tiene como finalidad, identificar las deficiencias de la administración de tributos en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022 municipalidad distrital de Shapaja, 2022. Y a su vez recabar hallazgos.

Nombre y apellido del observador:			
Duración de la verificación:			
Fecha de la visita:			
Impuesto predial	SI	NO	Observación del investigador
¿El área de rentas y fiscalización es eficiente en la recaudación de impuesto predial?			
¿Se cumple las metas en cuanto a recaudación del impuesto predial?			
¿Existe una orientación a los ciudadanos con respecto al impuesto predial?			
Impuesto de Alcabala			
¿La municipalidad cuenta con un planeamiento estratégico para la recaudación del impuesto de alcabala?			
¿Existe incentivos para la recaudación del impuesto de alcabala?			
Arbitrios municipales			
¿La población cumple puntualmente con pagar todos sus arbitrios municipales?			
¿Existe estrategias de cobranza en la municipalidad para la recaudación de los arbitrios?			
¿La municipalidad realiza eventos con la finalidad de concientizar a la población para pagar sus arbitrios municipales?			

Guía de Análisis Documental: Administración de los tributos

La presente guía tiene como finalidad, analizar los índices de recaudación de los tributos de la municipalidad distrital de Shapaja, 2022. Por lo que solicitamos a usted que participe respondiendo las preguntas y nos brinde información confiable.

Nombre y apellido del observador:			
Duración de la verificación:			
Fecha de la visita:			
Tributo	Cálculo	Periodo	
		2021	2022
Impuesto Predial			
Impuesto de alcabala			
Arbitrios municipales			

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Administración de los tributos”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mtro. Lic. Adm. Hugo Olivas Salazar
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Entidades Financieras
Institución donde labora:	Asociación de Protección de Derechos de Ciudadanos, Consumidores y Usuarios, Loreto-APDCUL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación:	Asesoría a estudiantes Externos

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista – Administración de los tributos
Autores:	Oblitas Serrano Jessica Tananta Panduro Juan Carlos
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Jefes de Área
Tiempo de aplicación:	1 hora
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Shapaja
Significación:	La escala del instrumento es nominal, conformada por 9 ítems elaborados en función a sus dimensiones (Impuesto predial, impuesto de alcabala, arbitrios municipales), con el fin de recopilar los datos necesarios para dar solución a los objetivos planteados.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Administración de los tributos	-Impuesto predial -Impuesto de alcabala -Arbitrios municipales	Gestión Municipal (2020) define la primera variable administración de los tributos como, “El área que se encarga del cumplimiento de los contribuyentes para las recaudaciones tributarias correspondientes, manteniendo una importante tarea de fiscalizar y promover el cumplimiento a su totalidad, así como también de administrar de manera eficiente dichos tributos. (p.70).

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que evalúa la variable “Administración de tributos” elaborado por los autores en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento: Guía de entrevista para evaluar la variable Administración de los tributos.

Primera dimensión: Impuestos predial.

Objetivos de la dimensión: Conocer la evaluación del impuesto predial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsables del pago del impuesto predial	1	3	4	4	
Tiempo para declarar el impuesto predial	2	4	4	4	
Cálculo del impuesto predial	3	4	3	4	

Segunda dimensión: Impuesto de alcabala.

Objetivos de la dimensión: Conocer los impuestos de alcabala.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsables del pago del impuesto alcabala	4	4	4	3	
Tiempo para declarar el impuesto alcabala	5	4	4	4	
Cálculo del impuesto alcabala	6	3	4	4	

Tercera dimensión: Arbitrios municipales.

Objetivos de la dimensión: Conocer los arbitrios municipales.

indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsables del pago de los arbitrios municipales	7	4	3	4	
Tiempo para el pago de la tasa de los arbitrios municipales	8	4	4	4	
Tasa de los arbitrios municipales	9	4	4	4	




Mtro. Hugo Olivas Salazar
 Nº de Matrícula 30761

Firma del evaluador DNI 05407378

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Administración de los tributos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mtro. Lic. Adm. Hugo Olivas Salazar
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Entidades Financieras
Institución donde labora:	Asociación de Protección de Derechos de Ciudadanos, Consumidores y Usuarios, Loreto-APDCUL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación:	Asesoría a estudiantes Externos

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de análisis documental – Administración de los tributos
Autores:	Tananta Panduro Juan Carlos
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Jefes de Área
Tiempo de aplicación:	30 minutos



Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Shapaja
Significación:	La escala del instrumento es nominal, conformada por 3 ítems elaborados en función a sus dimensiones (Impuesto predial, impuesto de alcabala, arbitrios municipales), con el fin de recopilar los montos exactos de la recaudaciones para corroborar y dar solución planteado.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Administración de los tributos	-Impuesto predial -Impuesto de alcabala -Arbitrios municipales	Gestión Municipal (2020) define la primera variable administración de los tributos como, "El área que se encarga del cumplimiento de los contribuyentes para las recaudaciones tributarias correspondientes, manteniendo una importante tarea de fiscalizar y promover el cumplimiento a su totalidad, así como también de administrar de manera eficiente dichos tributos. (p.70).

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de análisis documental que evalúa la variable "Administración de tributos" elaborado por el autor en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento: Guía de entrevista para evaluar la variable Administración de los tributos.

Primera dimensión: Impuestos predial.

Objetivos de la dimensión: Conocer la evaluación del impuesto predial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cálculo del impuesto predial (monto recaudado)	1	4	3	4	

Segunda dimensión: Impuesto de alcabala.

Objetivos de la dimensión: Conocer los impuestos de alcabala.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cálculo del impuesto alcabala	2	3	4	4	

Tercera dimensión: Arbitrios municipales.

Objetivos de la dimensión: Conocer los arbitrios municipales.

indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cálculos de los arbitrios municipales	3	4	4	4	




Miro Hugo Olivas Salazar
 D.O. de Matrícula 30761

Firma del evaluador DNI 05407378

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de gestión”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mtro. Lic. Adm. Hugo Olivas Salazar
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Entidades Financieras.
Institución donde labora:	Asociación de Protección de Derechos de Ciudadanos, Consumidores y Usuarios, Loreto-APDCUL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad del área administrativa - Recursos tecnológicos - Gestión de cobranzas 	Castillo et a. (2021), en su libro, "Es el conjunto de actividades ejecutados por los colaboradores de una entidad u organización para llegar a un objetivo en común, teniendo en cuenta que todos los procesos se deben realizar y hacerlo realidad, éxito.
Experiencia en Investigación:		Asesoría a estudiantes externos

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de observación – Calidad de gestión
Autores:	Tananta Panduro Juan Carlos
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Jefes de Área
Tiempo de aplicación:	30 min.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Shapaja
Significación:	La escala del instrumento es razón, conformada por 8 ítems elaborados en función a sus dimensiones (Capacidad del área administrativa, recursos tecnológicos, Gestión de cobranzas), con el fin de recopilar los datos necesarios para dar solución a los objetivos planteados.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que evalúa la variable "Calidad de gestión" elaborado por los autores en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento: Guía de observación para evaluar la variable Calidad de gestión.

Primera dimensión: Capacidad del área administrativa.

Objetivos de la dimensión: Conocer la capacidad del área administrativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	1	3	4	4	
Eficacia	2	4	4	3	
Orientación tributaria municipal	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Recursos tecnológicos.

Objetivos de la dimensión: Conocer los recursos tecnológicos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación tributaria municipal	4	3	4	4	
Tecnología intangible	5	4	3	4	

Tercera dimensión: Arbitrios Gestión de cobranzas.

Objetivos de la dimensión: Conocer la Gestión de cobranzas.

indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actualización de base de datos	6	3	4	4	
Notificación	7	4	4	4	
Control	8	4	4	3	



Mtro. Hugo Olivas Balazar
Nº de Matrícula 99791

Firma del evaluador DNI 05407378

: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Administración de los tributos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez



Nombre del juez:	Jennie Lastenia Becerra Tores
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Entidades Financieras
Institución donde labora:	UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación:	Asesoría a estudiantes Externos

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista – Administración de los tributos
Autores:	Tananta Panduro Juan Carlos
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Jefes de Área
Tiempo de aplicación:	1 hora
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Shapaja
Significación:	La escala del instrumento es nominal, conformada por 9 ítems elaborados en función a sus dimensiones (Impuesto predial, impuesto de alcabala, arbitrios municipales), con el fin de recopilar los datos necesarios para dar solución a los objetivos planteados.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Administración de los tributos	-Impuesto predial -Impuesto de alcabala -Arbitrios municipales	Gestión Municipal (2020) define la primera variable administración de los tributos como, "El área que se encarga del cumplimiento de los contribuyentes para las recaudaciones tributarias correspondientes, manteniendo una importante tarea de fiscalizar y promover el cumplimiento a su totalidad, así como también de administrar de manera eficiente dichos tributos. (p.70).

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que evalúa la variable “Administración de tributos” elaborado por los autores en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento: Guía de entrevista para evaluar la variable Administración de los tributos.

Primera dimensión: Impuestos predial.

Objetivos de la dimensión: Conocer la evaluación del impuesto predial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsables del pago del impuesto predial	1	3	4	4	
Tiempo para declarar el impuesto predial	2	4	4	4	
Cálculo del impuesto predial	3	4	3	4	

Segunda dimensión: Impuesto de alcabala.

Objetivos de la dimensión: Conocer los impuestos de alcabala.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsables del pago del impuesto alcabala	4	4	4	3	
Tiempo para declarar el impuesto alcabala	5	4	4	4	
Cálculo del impuesto alcabala	6	3	4	4	

Tercera dimensión: Arbitrios municipales.

Objetivos de la dimensión: Conocer los arbitrios municipales.

indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsables del pago de los arbitrios municipales	7	4	3	4	
Tiempo para el pago de la tasa de los arbitrios municipales	8	4	4	4	
Tasa de los arbitrios municipales	9	4	4	4	



[Handwritten Signature]
 C.P.C. Mg. Jennie Becerra Torres
 Mg. GESTIÓN FINANCIERA Y TRIBUTARIA
 Mat. N°: 02-3862
 DNI: 18210538

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Administración de los tributos”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jennie Lastenia Becerra Torres
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Contable-Financiero y Tributario
Institución donde labora:	UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de análisis documental – Administración de los tributos
Autores:	Tananta Panduro Juan Carlos
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Jefes de Área
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Shapaja
Significación:	La escala del instrumento es nominal, conformada por 3 ítems elaborados en función a sus dimensiones (Impuesto predial, impuesto de alcabala, arbitrios municipales), con el fin de recopilar los montos exactos de la recaudaciones para corroborar y dar solución planteado.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Administración de los tributos	-Impuesto predial -Impuesto de alcabala -Arbitrios municipales	Gestión Municipal (2020) define la primera variable administración de los tributos como, “El área que se encarga del cumplimiento de los contribuyentes para las recaudaciones tributarias correspondientes, manteniendo una importante tarea de fiscalizar y promover el cumplimiento a su totalidad, así como también de administrar de manera eficiente dichos tributos. (p.70).

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de análisis documental que evalúa la variable “Administración de tributos” elaborado por el autor en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento: Guía de análisis documental para evaluar la variable Administración de los tributos.

Primera dimensión: Impuestos predial.

Objetivos de la dimensión: Conocer la evaluación del impuesto predial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cálculo del impuesto predial (monto recaudado)	1	4	3	4	

Segunda dimensión: Impuesto de alcabala.

Objetivos de la dimensión: Conocer los impuestos de alcabala.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cálculo del impuesto alcabala	2	3	4	4	

Tercera dimensión: Arbitrios municipales.

Objetivos de la dimensión: Conocer los arbitrios municipales.

indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cálculos de los arbitrios municipales	3	4	4	4	



[Handwritten Signature]
 C.P.C. Mg. Jennie Becerra Torres
 Mg. GESTIÓN FINANCIERA Y TRIBUTARIA
 Mat. N°: 02-3862
 DNI: 18210538

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de gestión”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jennie Lastenia Becerra Torres
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Contable-Financiero y Tributario
Institución donde labora:	UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)



Nombre de la Prueba:	Guía de observación – Calidad de gestión
Autores:	Oblitas Serrano Jessica Tananta Panduro Juan Carlos
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Jefes de Área
Tiempo de aplicación:	30 min.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Shapaja
Significación:	La escala del instrumento es razón, conformada por 8 ítems elaborados en función a sus dimensiones (Capacidad del área administrativa, recursos tecnológicos, Gestión de cobranzas), con el fin de recopilar los datos necesarios para dar solución a los objetivos planteados.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que evalúa la variable “Calidad de gestión” elaborado por los autores en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
---------------	---

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

Dimensiones del instrumento: Guía de observación para evaluar la variable Calidad de gestión.

Primera dimensión: Capacidad del área administrativa.

Objetivos de la dimensión: Conocer la capacidad del área administrativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	1	3	4	4	
Eficacia	2	4	4	4	
Orientación tributaria municipal	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Recursos tecnológicos.

Objetivos de la dimensión: Conocer los recursos tecnológicos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación tributaria municipal	4	3	4	4	
Tecnología intangible	5	3	4	4	

Tercera dimensión: Arbitrios Gestión de cobranzas.

Objetivos de la dimensión: Conocer la Gestión de cobranzas.



indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actualización de base de datos	6	4	4	4	
Notificación	7	4	4	4	
Control	8	3	4	4	


 C.P.C. Mg. Jennie Becerra Torres
 Mg. GESTIÓN FINANCIERA Y TRIBUTARIA
 Mat. N°: 02-3862
 DNI: 18210538

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Administración de los tributos”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	C.P.C. Mtro Luis Ivan Shupingua Piña
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social ()
	Educativa () Organizacional ()



Áreas de experiencia profesional:	Especialista en finanzas-UGEL Bellavista
Institución donde labora:	Instituto de educación superior tecnológico publico amazona - Yurimaguas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación:	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista – Administración de los tributos
Autores:	Tananta Panduro Juan Carlos
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Jefes de Área
Tiempo de aplicación:	1 hora
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Shapaja
Significación:	La escala del instrumento es nominal, conformada por 9 ítems elaborados en función a sus dimensiones (Impuesto predial, impuesto de alcabala, arbitrios municipales), con el fin de recopilar los datos necesarios para dar solución a los objetivos planteados.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Administración de los tributos	-Impuesto predial -Impuesto de alcabala -Arbitrios municipales	Gestión Municipal (2020) define la primera variable administración de los tributos como, "El área que se encarga del cumplimiento de los contribuyentes para las recaudaciones tributarias correspondientes, manteniendo una importante tarea de fiscalizar y promover el cumplimiento a su totalidad, así como también de administrar de manera eficiente dichos tributos. (p.70).

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que evalúa la variable "Administración de tributos" elaborado por los autores en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento: Guía de entrevista para evaluar la variable Administración de los tributos.

Primera dimensión: Impuestos predial.

Objetivos de la dimensión: Conocer la evaluación del impuesto predial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsables del pago del impuesto predial	1	4	4	4	

Tiempo para declarar el impuesto predial	2	4	3	4	
Cálculo del impuesto predial	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Impuesto de alcabala.

Objetivos de la dimensión: Conocer los impuestos de alcabala.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsables del pago del impuesto alcabala	4	4	4	4	
Tiempo para declarar el impuesto alcabala	5	4	4	4	
Cálculo del impuesto alcabala	6	3	4	4	

Tercera dimensión: Arbitrios municipales.

Objetivos de la dimensión: Conocer los arbitrios municipales.

indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsables del pago de los arbitrios municipales	7	3	3	4	
Tiempo para el pago de la tasa de los arbitrios municipales	8	4	4	4	
Tasa de los arbitrios municipales	9	4	3	4	




 Mg. C.C. Luis Ivan Sotomayor Peña
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 CCPSP N° 114-1923
 Firma del evaluador
 DNI 74351768

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Administración de los tributos”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez



Nombre del juez:	C.P.C. Mtro Luis Ivan Shupingua Piña
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Especialista en finanzas-UGEL Bellavista
Institución donde labora:	Instituto de educación superior tecnológico publico amazona - Yurimaguas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación:	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de análisis documental – Administración de los tributos
Autores:	Tananta Panduro Juan Carlos
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Jefes de Área
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Shapaja
Significación:	La escala del instrumento es nominal, conformada por 3 ítems elaborados en función a sus dimensiones (Impuesto predial, impuesto de alcabala, arbitrios municipales), con el fin de recopilar los montos exactos de la recaudaciones para corroborar y dar solución planteado.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Administración de los tributos	-Impuesto predial -Impuesto de alcabala -Arbitrios municipales	Gestión Municipal (2020) define la primera variable administración de los tributos como, "El área que se encarga del cumplimiento de los contribuyentes para las recaudaciones tributarias correspondientes, manteniendo una importante tarea de fiscalizar y promover el cumplimiento a su totalidad, así como también de administrar de manera eficiente dichos tributos. (p.70).

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de análisis documental que evalúa la variable “Administración de tributos” elaborado por el autor en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento: Guía de entrevista para evaluar la variable Administración de los tributos.

Primera dimensión: Impuestos predial.

Objetivos de la dimensión: Conocer la evaluación del impuesto predial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cálculo del impuesto predial (monto recaudado)	1	4	3	4	

Segunda dimensión: Impuesto de alcabala.

Objetivos de la dimensión: Conocer los impuestos de alcabala.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cálculo del impuesto alcabala	2	3	4	4	

Tercera dimensión: Arbitrios municipales.

Objetivos de la dimensión: Conocer los arbitrios municipales.

indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cálculos de los arbitrios municipales	3	4	4	4	




 Mg. D.C. Lisbeth Shinghua Peña
 COMISARIO PÚBLICO COLEGADO
 CCPSM 1946-19-1021
 Firma del evaluador
 DNI 74351768

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de gestión”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	C.P.C. Mtro Luis Ivan Shupingua Piña
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Especialista en finanzas-UGEL Bellavista
Institución donde labora:	Instituto de educación superior tecnológico publico amazona - Yurimaguas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:	



Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de observación – Calidad de gestión
Autores:	Tananta Panduro Juan Carlos
Procedencia:	Del autor, adaptado y validado por otros autores
Administración:	Jefes de Área
Tiempo de aplicación:	30 min.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Shapaja
Significación:	La escala del instrumento es razón, conformada por 8 ítems elaborados en función a sus dimensiones (Capacidad del área administrativa, recursos tecnológicos, Gestión de cobranzas), con el fin de recopilar los datos necesarios para dar solución a los objetivos planteados.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad del área administrativa - Recursos tecnológicos - Gestión de cobranzas 	Castillo et a. (2021), en su libro, "Es el conjunto de actividades ejecutados por los colaboradores de una entidad u organización para llegar a un objetivo en común, teniendo en cuenta que todos los procesos se deben realizar y hacerlo realidad, éxito.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que evalúa la variable "Calidad de gestión" elaborado por los autores en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento: Guía de observación para evaluar la variable Calidad de gestión.

Primera dimensión: Capacidad del área administrativa.

Objetivos de la dimensión: Conocer la capacidad del área administrativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	1	4	4	4	
Eficacia	2	4	3	4	
Orientación tributaria municipal	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Recursos tecnológicos.

Objetivos de la dimensión: Conocer los recursos tecnológicos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación tributaria municipal	4	4	4	4	
Tecnología intangible	5	3	4	4	

Tercera dimensión: Arbitrios Gestión de cobranzas.

Objetivos de la dimensión: Conocer la Gestión de cobranzas.

indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actualización de base de datos	6	4	4	4	
Notificación	7	3	4	4	
Control	8	4	3	4	



Mg. C.C. Luis Iván Sotomayor Pita
CONTADOR PÚBLICO COLEGADO
CCPSP/INMAG-010-1922
Firma del evaluador
DNI 741351768

Anexo 5: Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20531271182
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SHAPAJA (ALCALDE)	
Nombre del Titular o Representante legal: LUCIO GONZALES AMACIFUEN	
Nombres y Apellidos: LUCIO GONZALES AMACIFUEN	DNI: 40048712

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470 2022/UCV), autorizo [*], publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
“ADMINISTRACIÓN DE LOS TRIBUTOS Y CALIDAD DE GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SHAPAJA, PERIODO 2022”	
Nombre del Programa Académico: Diseño de Proyecto de Investigación	
Autor: Juan Carlos Tananta Panduro	DNI: 73245853

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Shapaja, 20 de mayo del 2023


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SHAPAJA
ALCALDE
Lucio Gonzales Amacifuen
ALCALDE

Firma: _

(Titular o Representante legal de la Institución)



(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Administración de los tributos y calidad de gestión en la municipalidad distrital de Shapaja, periodo 2022.

Investigador (a) (es): - Tananta Panduro Juan Carlos

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Administración de los tributos y calidad de gestión en la municipalidad distrital de Shapaja, periodo 2022”, cuyo objetivo es Evaluar la administración de los tributos y determinar su incidencia en la calidad de gestión en la municipalidad distrital de Shapaja, 2022 .

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Pre – Grado de la carrera

profesional o programa de contabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus

Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el

permiso de la Municipalidad Provincial de Picota.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La inadecuada calidad de administración y gestión

La municipalidad no planea y llevo a cabo actividades para mejorar la fiscalización



Procedimiento

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

- 1.- Fue pensar en el problema de la municipalidad.
- 2.- Nos fuimos a la búsqueda de mayor información.
- 3.- Buscamos antecedentes sobre un posible tema similar al problema.
- 4.- Cada variable fue conceptualizado en distintos términos.
- 5.- Se realizará una encuesta y entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Administración de los tributos y calidad de gestión en la municipalidad distrital de Shapaja, periodo 2022"

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 (a) (es) (Apellidos y Nombres) Tananta Panduro Juan Carlos

email: Jtnantapa@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Ruiz Correa Sandra email: sruizcsan@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Confiabilidad de instrumentos

Variable	Experto o especialista	Promedio validez	de	Opinión experto	del
Administración de los tributos	Mtro. Hugo, Olivas Salazar	4.0		Acceptable	
	C.P.C Mg. Jennie Lastenia, Becerra Torres	3.9		Acceptable	
	C.P.C Mtro. Luis Iván, Shupingahua Piña	4.0		Acceptable	
Calidad de gestión	Mtro. Hugo, Olivas Salazar	4.0		Acceptable	
	C.P.C Mg. Jennie Lastenia, Becerra Torres	3.9		Acceptable	