



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
DERECHO**

Gestión tributaria y el cumplimiento de las normas de los
procedimientos administrativos, Municipalidad Distrital de Víctor Larco
Herrera, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN DERECHO**

AUTOR:

Paredes Alayo, Hipólito Moisés (ORCID: 0000-0002-3332-4955)

ASESOR:

Dr. Aguirre Bazán, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5642-1213)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Política Tributaria y Legislación Tributaria

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente Trabajo de Investigación lo dedico principalmente a Dios, Nuestro Señor por darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, también derrama bendiciones sobre mí y llenarme de fortalezas para vencer todos los obstáculos, asimismo por haberme bendecido con salud y sabiduría para seguir adelante y con la constancia permanente para culminar con todos mis propósitos trazados.

A mis Padres Leonardo Paredes Ramírez, Padre mío que estas en el cielo por el amor y fuerza que me has dado y mi Madre Clemencia Leonila Alayo Armas que son los pilares fundamentales de mi vida, quienes con su amor ejemplo apoyo incondicional guiaron mi vida por el mejor camino y por su amor trabajo, sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, ha sido el orgullo, y el privilegio de ser tu Hijo, son los mejores Padres, además brindarme apoyo en todo momento por sus consejos valores por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de Bien y por su infinito amor.

A mi Esposa Patricia Valdivieso Nicolini de Paredes y mis hijas Carolina Kimberlly, Melissa Alexandra y Patricia Fátima por estar siempre Presentes, acompañándome y por el apoyo moral que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

HIPÓLITO MOISÉS PAREDES ALAYO

Agradecimiento

Agradezco a Dios Nuestro Señor por bendecirme en la vida por guiarme a lo largo de mi existencia y ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad, por su infinito amor por ser fuente de Esperanza y estar conmigo cuando más lo necesite por haber permitido llegar hasta donde me encuentro y haberme dado Salud para lograr mi objetivo, permitirme llegar a esta etapa de mi vida.

A mis Padres Leonardo Paredes Ramírez, y Clemencia Leonila Alayo Armas, quienes me inculcaron valores, amor y con firmeza me supieron conducir por el camino del bien, y del Éxito.

A mi Esposa Patricia Valdivieso Nicolini de Paredes, y mis Hijas Carolina Kimberlly, Melissa Alexandra y Patricia Fátima, por su apoyo constante y comprensión durante todo este tiempo y por haber sido mi motivación en la vida, por ser mis amigos incondicionales en todas las etapas de mi vida y por ser mi fortaleza.

A mis Docentes del Programa Académico de Doctorado en Derecho de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, que con sus enseñanzas contribuyeron con mi formación Profesional.

Un Agradecimiento Especial al Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar por su apoyo, paciencia, asesoría, guía y orientación para desarrollar el presente trabajo de investigación.

HIPÓLITO MOISÉS PAREDES ALAYO

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Índice a abreviaturas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	18
3.2. Variables y Operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	54
VIII. PROPUESTA	55
REFERENCIAS	65
ANEXOS	iv

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1.-Operacionalización de variables	20
Tabla 2., Operacionalización de la variable cumplimiento de las normas De los procedimientos Administrativos.	20
Tabla 3.-Distribucion de la población de colaboradores de la municipa Lidad Distrital de Víctor Larco Herrera 2020	20
Tabla 4.-Distribucion de la muestra de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera 2020.	21
Tabla 5.-Grado de relación según coeficiente de correlación	125
Tabla 6.-Comparación de los puntajes obtenidos de las variables gestión Tributaria y cumplimiento de las normas de los procesos admi nistrativos 2020.	27
Tabla 7.-Nivel de las dimensiones de la gestión tributaria en la MDVL2020	29
Tabla 8.-Nivel de las dimensiones del cumplimiento de las normas de los Procedimientos administrativos. 2020	31
Tabla 9.-Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de la gestión tributaria y el Cumplimiento normas de los procedimientos administrativos	33
Tabla 10.-Gestión Tributaria y cumplimiento de las normas de los procedí miento administrativos 2020	34
Tabla 11.-La determinación de la deuda incide en el cumplimiento de las Normas de los procedimientos administrativos 2020	35
Tabla 12.-La segmentación de la gestión tributaria incide en el cumplimiento De las Normas de los procedimientos administrativos 2020	36
Tabla 13.-La gestión de procesos de la gestión tributaria incide en el Cumplimiento de las normas de los procedimientos adminis trativos 2020	37
Tabla 14-La emisión y notificación de la deuda y su incidencia en el cumplimiento de las normas de los procedimientos admi	

nistrativos.	38
Tabla 15.-El seguimiento incide en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos 2020	39
Tabla 16.-La gestión tributaria incide en los pagos de los procedimientos administrativos 2020	40
Tabla 17.-La gestión tributaria incide en los plazos de los procedimientos administrativos 2020	41
Tabla 18.-La gestión tributaria incide en la calificación de los procedimientos administrativos 2020	42
Tabla 19.-La gestión Tributaria incide en la carga procesal administrativa 2020	43
Tabla 20.-Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables Gestión tributaria y cumplimiento de normas de los procedimientos admirativos 2020.	44

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Puntajes obtenidos de las variables gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.	28
Figura 2. Nivel de las dimensiones de la gestión tributaria, – 2020.	30
Figura 3. Nivel de las dimensiones del cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, – 2020.	32

Índice de abreviaturas

Art.: artículo

COVID-19: enfermedad por coronavirus

D.L.: Decreto Legislativo

Et al: y otros

IVA: Impuesto al valor agregado

MDVLH: Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas

Pág.: página

TUPA: Texto Único de Procedimiento Administrativo

TUO: Texto único ordenado

SATT: Servicio de Administración Tributaria de Trujillo

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

UPAO: Universidad Privada Antenor Orrego

WEB: Word Wide Web

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, 2020. La investigación fue de tipo no experimental y diseño correlacional causal transversal. La muestra participante comprendió a 32 servidores públicos, los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron el cuestionario de gestión tributaria y el cuestionario de cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, ambos confiables y validados por juicios de expertos. De los resultados presentados en la investigación, se evidencia la existencia de una directa y muy significativa incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en la MDVLH, 2020, en virtud a los valores de Tau-b de Kendall ($r=0.557$) y Rho de Spearman = 0.739 (positiva alta), con una significancia de 0.000 menos al 1% de significancia estándar ($P<0.01$); por lo que se aceptó la hipótesis alterna; con respecto al nivel de gestión tributaria, predomina el nivel deficiente con un 90.6% y con respecto al nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos, destaca el nivel deficiente con un 87.5.%

Palabras Clave: Gestión Tributaria, Procedimientos Administrativos, Cumplimiento de Normas.

Abstract

The objective of this research was to determine the incidence of tax management in complying with the rules of administrative procedures, Municipality Víctor Larco Herrera, 2020. The research was non-experimental and a cross-causal correlational design. The participating sample comprised 32 public servants, the data collection instruments used were the tax management questionnaire and the questionnaire of compliance with the rules of administrative procedures, both validated by expert and reliable judgments.

From the results found in this investigation, the existence of a direct and very significant incidence of tax management in compliance with the rules of administrative procedures in the MDVLH, 2020, is evidenced, by virtue of the Tau-b values of Kendall ($r = 0.557$) and Rho of Spearman = 0.739 (high positive), with a significance of 0.000 less than 1% of standard significance ($P < 0.01$); reason why the alternative hypothesis was accepted and the null one was rejected; with respect to the level of tax management, the deficient level predominates with 90.6% and with respect to the level of compliance with administrative procedures, the deficient level stands out with 87.5%.

Keywords: Tax management, Administrative Procedures, Compliance with Regulations

I. INTRODUCCIÓN

Se investigó la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, donde se encontró carente gestión tributaria, ausencia de perfiles requeridos para laborar en el área tributaria que se demuestra en el desconocimiento de normas relacionadas a los procedimientos administrativos, lo que conlleva a un manejo deficiente en los pagos de los tributos que han generado la morosidad, debido a que el administrado opta por esperar a la prescripción de su deuda, según el código tributaria estipula que las deudas prescriben a los 4 años y si dicha entidad incumple con brindarle información al deudor por medio de notificaciones, como consecuencia no podrá exigirle una amortización; y prescribirá a los 6 años si no se presentó la declaración respectiva; una débil cultura.

En otros Municipios como es el caso de Venezuela , existe autonomía financiera, lo cual les ha permitido generar mecanismos para la obtención de recursos propios, para lo cual se hizo necesario exigir a los pobladores ciertos pagos tributarios (Carly, 2011).

Resaltando que desde un inicio los procesos tradicionales de recaudación optados por los municipios, se caracterizaban por tener ingresos económicos por contribuyente, los cuales para aumentar sus riquezas, declaran y liquidan sus tributos municipales (Vera, 2019, p. 94).

Así mismo ya que es un sistema social, debe integrar operaciones que en su conjunto permitan desempeñar de manera eficiente y correcta administración referente a: dirección, planificación, control y organización, los cuales son plasmados en diversas circunstancias de una institución en la búsqueda de resultados positivos tanto para ella como para sus dependientes (Consulting, 2018). patrón clásico del proceso de recaudación actualmente usada por las municipalidades distritales del Perú, sucede que ocasionó que se incremente proporcionalmente la evasión tributaria, a causa de las malas gestiones, pues la cobranza de tributos se da en índices bajos, no se da la cultura de pago produciendo la falta de recursos económicos; tema que se ha convertido actualmente en el principal de las políticas fiscales municipales.

La administración pública local se enmarcó en la búsqueda de una adecuada gestión tributaria para que el sistema de recaudación de los tributos disminuya la evasión tributaria y la elusión fiscal para lo cual es necesario tener en cuenta varios instrumentos y optar por ciertas medidas (Solórzano, 2014).

Entonces, en las municipalidades el tema de los impuestos, adquirió una especial importancia debido a la imperiosa necesidad, de que las fuentes de ingreso se amplíen. Es por ello que los gobiernos locales, debieron atender lo más pronto posible estas responsabilidades, para la recaudación de estos recursos e invertirlos de forma adecuada, y se vean reflejados en los servicios prestados al territorio correspondiente a su jurisdicción, como lo es, alcantarillado, salud, educación, alumbrado público y otros servicios públicos los cuales son necesarios en bienestar de la población y el desarrollo, y estar preparados con los medios fundamentales para su bienestar social y desarrollo económico (Carly, 2011). En el Perú el mayor porcentaje de financiamiento público es el que proviene de las recaudaciones tributarias, y este se ha visto estancado por no poder avanzar según las posibilidades con las que cuentan, pues los contribuyentes en su mayoría son reacios al cumplimiento de sus compromisos tributarios, cayendo en la evasión de los tributos (Quintanilla, 2014). Esto es una gran problemática que ocasiona un déficit en las recaudaciones de sus ingresos fiscales, lo cual es fuente de financiamiento para las diversas actividades realizadas por el Estado, como lo son la atención de las necesidades de la habitantes en lo referente a educación, seguridad, salud, social, etc, entonces cuando el contribuyente opta por evadir sus compromisos tributarios, por ende los ingresos tributarios disminuirán lo cual afectará el presupuesto destinado a cubrir los servicios mencionados (Chumpitaz, 2016).

En el Perú lo que falta es la cultura fiscal para la recaudación fiscal, pues este se ha convertido en uno de los problemas centrales debido a la gran cantidad de condonación de deudas, desinterés en la presión tributaria, demasiada burocracia, alta informalidad y un sesgo regresivo (Quintanilla, 2014).

A nivel regional, en La Libertad, también se tuvo similar problemática; pues, la recaudación en las municipalidades de la región ha visto disminuir los ingresos tributarios propios en los últimos años, por debajo del promedio nacional (Morales, 2009). A nivel local, la municipalidad en estudio, también ha tenido

problemas en la recaudación tributaria últimamente; tenemos que, en el año 2015, paradójicamente se tuvo un incremento en 60% de nivel de morosidad, en el año 2014 el 20% en la recaudación tributaria (Memoria Anual 2015). En la actualidad, las demás municipalidades de la Provincia de Trujillo, tienen una serie de deficiencias similares en la captación de recursos propios, por lo cual, no han podido atender eficientemente sus obligaciones (Aucanshala & Jaramillo, 2015). Dicha problemática se debe principalmente a las pocas acciones realizadas por la gestión tributaria de los gobiernos locales en lo referente a la creación de la conciencia tributaria de sus contribuyentes, sus desmedidos beneficios tributarios, carencia de documentos de gestión, deficiente orientación a los contribuyentes, carencia de personal idóneo para el cumplimiento de la función tributaria. Además, de incumplir el debido proceso establecido por el proceso tributario en lo referente al accionar de recaudo y acotación tributaria municipal, inexistencia de una agenda de contribuyentes y estados de cuentas corrientes, las normas legales actualizadas son poco conocidas, la desorganización del área de administración tributaria con carente e inoperativos equipos de cómputo, infraestructura inadecuada de los locales de atención al público usuario, pocas oficinas de cobranza coactiva e inexistencia del área de fiscalización tributaria y/o labores eventuales de las mismas entre otras (Bergman & Nevarez, 2005).

De la realidad expuesta se propuso la siguiente interrogante, Cuál es la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020

Como justificación para el desarrollo de la presente investigación es posible la mejora de la administración del impuesto predial, además de plasmar estrategias y herramientas para fortalecer de la gestión tributaria, la misma que beneficiará a la localidad en su desarrollo económico. Así mismo se obtuvo información relevante sobre tributación basándose en la normatividad nacional y local de tributación, los expedientes legales. También el estudio se justificó teóricamente, pues su propósito fue encontrar nuevas ideologías y esclarecer conocimientos establecidos en relación con el estudio, se comparó concepciones de estudios previos precisando quienes se aproximan o coinciden con esta problemática, y

respaldando con las teorías fundamentadas en los resultados, orígenes y desenlaces.

Tuvo como hipótesis de investigación: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, Municipalidad Víctor Larco Herrera, 2020. Como hipótesis nula: La gestión tributaria no incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Las hipótesis específicas son las siguientes: H₁: La determinación de la deuda de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020. H₂: La segmentación de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, 2020. H₃: La gestión de procesos de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020. H₄: La emisión y notificación de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020. H₅: El seguimiento de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020. H₆: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a pagos de los procedimientos administrativos, 2020. H₇: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a plazos de los procedimientos administrativos, 2020. H₈: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a la calificación de los procedimientos administrativos, 2020. H₉: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a la carga procesal administrativa, 2020.

El objetivo general fue el de determinar la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, Municipalidad Víctor Larco Herrera, 2020.

Así mismo se describió los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de avance de la gestión tributaria y sus dimensiones, 2020. Identificar el nivel de cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos y sus

dimensiones, 2020. Determinar la incidencia de la determinación de la deuda de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020. Determinar la incidencia de la segmentación de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020. Determinar la incidencia de la gestión de procesos de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020. Determinar la incidencia de la emisión y notificación de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020. Determinar la incidencia del seguimiento de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020. Determinar la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a pagos de los procedimientos administrativos, 2020. Determinar la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a plazos de los procedimientos administrativos, 2020. Determinar la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de los procedimientos administrativos en cuanto a calificación de los procedimientos administrativos, 2020. Determinar la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a carga procesal administrativa, 2020.

Las teorías que se enmarcan en las variables de estudios son dos: a) **Teoría del Impuesto**: infiere que el pago del tributo son deberes que no necesitan ser especialmente fundamentados en lo jurídico, y precisa que el deber de tributación es un axioma que por sí mismo no distingue algún límite, pero los acoge particularmente en los criterios de las oportunidades que orienta a las tendencias de servir a los intereses generales. (Von Eheberg, 2011, p.1) b) **Teoría de la Necesidad Social**: menciona que la fundamentación de la tributación es satisfacer la necesidad social por parte del Estado. Justificando que las personas en forma individual tienen dos tipos de necesidad: física y espiritual. La necesidad física es alimentarse, la vestimenta y otras exigencias que permita subsistir y la necesidad espiritual es la cultura, el deporte, la educación, y solamente lo puede realizar con los recursos que obtiene por concepto de tributos. (Pascual Chávez, 1993, p. 48).

II. MARCO TEÓRICO

Se buscó trabajos con estudios relacionados a las variables estudiadas:

A nivel internacional, Espinosa (2018), en su trabajo *Análisis de los criterios de aplicación de la norma general antielusiva por parte de la gestión administración tributaria*. (Tesis maestría en tributación), en la Universidad de Chile; indica que para la recaudación de impuestos es importante cumplir con los pagos en el tiempo estipulado por estas entidades recaudadoras, enfocándose en su trabajo en un estudio cualitativo descriptivo informativo, en donde afirma que el impuesto con mayores ingresos de recaudación a las arcas fiscales es el de la renta y valor agregado (IVA); y que los inconvenientes se suceden con ciudadanos que aluden o evaden el pago de sus tributos, hay casos también donde los contribuyentes se valen de lo legal y permisible para la reducción del pago de estos, a lo cual se le conoce como elusión.

Flores (2015), investigó al *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinoteca*, llevada a cabo en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, la cual fue no experimental, de diseño descriptivo, con muestra igual que su población y la entrevista. Concluye que los procedimientos administrativos y la administración de las funciones de la Cooperativa en estudio, estuvieron incompletos debido a que no se ejecutaron correctamente las funciones del procedimiento administrativo; igualmente, cuando hay ausencia o deficiencia de una óptima gestión de los procesos administrativos, no se da un desempeño adecuado de esta.

A nivel nacional se encontró a Cahuana (2019), en su tesis *Los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018*, en la cual se utilizó el método deductivo – analítico con diseño descriptivo de corte transversal utilizando la información proporcionada por la muestra conformada por 180 contribuyentes, concluyendo en que la gerencia de administración tributaria de la municipalidad en estudio utiliza procedimientos administrativos deficientes y que no se cumple lo establecido en el TUPA y mucho menos lo que la ley del procedimiento administrativo general establece, generando un impacto negativo ante los usuarios, lo cual dificulta la recaudación.

Huanacuni (2018), en su estudio sobre *La gestión de la administración tributaria municipal y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad distrital coronel Gregorio Albarracín Lanchipa periodo, 2017*. Para optar el título profesional de contador público auditor. Universidad Privada de Tacna. Perú; refiere acerca de la importancia de conocer sobre la influencia de su estudio en la Municipalidad mencionada, pues para darse el progreso y crecimiento es necesario el pago de tributos. En el estudio realizado emplearon el diseño del análisis correlacional causal y textos descriptivos. Todas las municipalidades de la localidad fueron consideradas como población, teniendo como muestra la Municipalidad de Albarracín. Teniendo como resultados que ambas variables, guardan entre sí una relación positiva y su correlación es alta con 0.750, con una significancia de 0.00 ($0.000 < 0.05$). Concluyendo en que se da un vínculo positivo entre las variables estudiadas, proponiendo a los gerentes la ejecución de un plan estratégico el cual permita la identificación del impacto que originan los pagos del tributo a favor de las buenas prácticas de recaudación y métodos que permitan brindarle calidad en los servicios al ciudadano.

Según Asca & Rodas (2017), realizaron la investigación de los *Procedimientos administrativos simplificados y satisfacción del administrador del municipio de San Isidro en 2013*, Universidad César Vallejo (tesis de maestría), de tipo no experimental con diseño correlacional causal-transversal, de muestra aleatoria simple. Utilizando un cuestionario como instrumento. Concluyendo en que dichos procedimientos simplificados influyen fuertemente en la satisfacción sentida por los contribuyentes de dicha entidad en estudio. Recomendando que para la obtención de cifras satisfactorias de los contribuyentes ante los procedimientos administrativos simplificados, se necesita demostrarse el acercamiento del Estado hacia el ciudadano haciéndolo participe del proceso de mejora continua de las instituciones públicas.

Regionalmente se tuvo la investigación de Carvo (2019), *Gestión de administración tributaria del SATT y su influencia en el desarrollo económico del distrito Trujillo, 2019*. Tesis de maestría llevada a cabo en la Universidad César Vallejo, para lo cual se usó la metodología no experimental, transversal, correlacional causal con método hipotético deductivo, con una muestra de 113 colaboradores del SATT a los cuales se les aplicó dos cuestionarios que

permitieron determinar la influencia de la gestión administrativa en el desarrollo económico, llegando a la conclusión que es necesario la recaudación de las multas para lograr una mejora del desarrollo económico y social de la ciudadanía. Siendo recomendable concientizar a los pobladores para que de manera voluntaria cumplan con sus obligaciones tributarias.

Florián (2019), *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018*, Tesis de maestría llevada a cabo en la Universidad César Vallejo. Dicha investigación fue no experimental, descriptiva, correlacional simple, transversal cuantitativa, con una muestra de 43 servidores públicos de dicha UGEL, utilizándose para obtener la información un cuestionario por cada variable y así poder determinar la relación entre variables, concluyendo en que la gran mayoría de los trámites son engorrosos y requieren de mucho tiempo para dar una solución, por lo cual se recomienda implementar políticas de simplificación administrativa en beneficio de los ciudadanos y para la optimización de los funcionarios.

Analizando la investigación de Carbajal (2016), *Afectación del procedimiento de cobranza coactiva en el servicio de la gestión administrativa tributaria de Trujillo (SATT) con la revisión judicial como causal de suspensión del procedimiento y el levantamiento de las medidas cautelares* (Tesis de maestría) llevada a cabo en la UPAO en Trujillo-Perú; indica que las actividades del suceso de la ejecución coactiva se detienen cuando existen particularidades de casos administrativos en las demandas de las revisiones judiciales, según la Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva, en el art. 23° inciso 3. Se usó el método hermenéutico-jurídico e inductivo–deductivo, se empleó como fuente de información la documentación de la institución. Llegando a la conclusión de que el SATT, se ve perjudicado en sus procesos de ejecución coactiva por la gran cantidad de documentos utilizados para hacer las solicitudes de las suspensiones por haber pedido se revise judicialmente el procedimiento; teniendo como efecto la suspensión del reembolso y absolución de las circunstancias de las medidas cautelares obstaculizadas, lo cual afecta el derecho a la tutela cautelar. Se continúa con el marco conceptual de la investigación para darle solidez teórica y se considera a Pérez & Gardey (2012), mencionan que los procedimientos administrativos, son los componentes importantes del derecho administrativo,

debido a que, quienes conforman una comunidad pueden sentirse seguros de que estos se llevarán a cabo en cualquier entidad pública rigurosamente, según las leyes estipuladas y no como un hecho al azar. En ese sentido el ciudadano se sienta amparado por la ley y que si sintiera que se está cometiendo una injusticia puede apelar ante una agencia estatal.

Según Castillo (2005), refiere a que los procedimientos administrativos tiene los siguientes elementos: *Órgano administrativo*, viene a ser uno de los componentes primordiales el funcionario público pues este es el que maneja todos los procedimientos administrativos; *La competencia administrativa*, guarda relación con el poder legal que estos órgano administrativos ejercen, y al no haber una jurisdicción conllevaría a que las resoluciones o la actuación administrativa se vuelvan nulas e inválidas de pleno derecho; *el administrado*, viene a ser el usuario o población, quien autoriza o rechaza el acto operativo; *inicio de oficio o por denuncia o petición de una parte*, indica que los procedimientos administrativos deben iniciarse de dos formas: de oficio, se da por la misma administración; A petición de la parte se da cuando lo realiza el administrador y por denuncia.

Según Alarcón (2018), los procedimientos administrativos constan de las siguientes fases: *Inicio del procedimiento*, de oficio se podría iniciarse, en los casos que el órgano administrativo conozca de algunos hechos que requieran empezarse o a pedido de los administrados, por incumplimiento de alguna obligación o de algún derecho favorable al administrado. *Instrucción del procedimiento administrativo*, instruye en lo que respecta a la formación de su voluntad para resolver, al órgano administrativo, y pueda determinar, conocer y comprobar lo sucedido y así mismo pronuncie una resolución; es instruido por medio de pruebas, alegaciones, participación del interesado, información de carácter público, audiencia a los interesados, informes. *Ordenación del procedimiento*, como su nombre lo dice, se da por el ordenamiento de dichos procedimientos con el fin de llegar a buenos términos y viene a ser el siguiente: principio de concentración, impulso de procedimiento, expediente administrativo y el cumplir con los trámites administrativos. *Finalización del procedimiento administrativo*, dado por la manera como termina un procedimiento, siendo por:

desistimiento o renuncia, resolución, por parte del involucrado; desistimientos de oficio por parte de la administración pública y caducidad.

También se tiene que los gobiernos locales como lo son las municipalidades, están autorizados para la eliminación, corrección, establecimiento de contribuciones (tributos, arbitrios, subsidios, licencias) exoneración en lo que respecta a su jurisdicción, tal como lo estipula la Constitución Peruana, art. 74 y el D. L. 816 del Código Tributario. Así mismo con la recopilación de las investigaciones, se puede decir que en las municipalidades, es un componente fundamental la administración tributaria, amparándose en lo estipulado en D.L. 776 Ley de distribución municipal de acuerdo al Art. 6°, mencionando los siguientes impuestos municipales: predial, a los juegos, a espectáculos públicos, a las apuestas, al patrimonio automotriz, alcabala (Carvo, 2019).

Referente a las teorías relacionadas con la Gestión tributaria se tuvo en cuenta: Respecto a sistema Tributario, es importante conocer que viene a ser la agrupación de tributos ordenados los cuales están ligados entre sí y en un determinado tiempo (Robles & Castilla, 2009); y Carvo (2019), dice que es un conjunto de patrones sistematizados los cuales se encuentran regidos por las leyes quienes son las encargadas de guiar a los contribuyentes y los acreedores tributarios a quienes se les determinaría el Estado, rigiéndose de lo plasmado por las leyes y normas que el Estado brinda con la finalidad de realizar el control y auditoria al hecho tributario.

Los elementos del sistema tributario son: administración, política y norma tributaria. El primero se refiere a la herramienta y/o instrumento empleado por la administración pública para la ejecución de una función específica, y es el encargado de la recolección de los tributos; y se dan a nivel de gobierno, liderada por la SUNAT que son las encargadas a nivel local, las mismas que se encargan de cuidar, gestionar, recaudar y vigilar las contribuciones como: arbitrios y/o alcabalas, tasas de (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, 2016).

Salas (2012), con respecto a los ingresos municipales da un concepto claro y sencillo, estos también son conocidos como devolución municipal, impuestos especiales, tasas de obras públicas efectuadas por la partición a través de los índices aprobados por el MEF. Considerándose también como gravámenes a los

impuestos municipales que su acatamiento no causan ningún tipo de circunstancia de Contraprestación lineal tanto al contribuyente como a la Municipalidad.

Para comprender mejor los tributos cancelados, es necesario definir impuesto predial el cual viene a ser el arbitrio del cual la percepción, dirección e inspección, está ubicada donde se encuentra la vivienda o predio, terreno, donde el municipio en estudio, se encarga de la gestión, cobranza y reconocimientos de los impuestos prediales de los lotes, viviendas y terrenos dentro de su ámbito. Así mismo este impuesto grava el valor de las moradas según sea urbanas o rústicas, cuya plataforma es el autoevaluó, mismo que es igual a la suma de los aranceles con el precio unitario, y quien se encarga de la obtención del precio de construcción es el Consejo Nacional de Tasaciones y de su aprobación el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Asimismo Carvo (2019), refiere como formas tributarias, a las diligencias en su conjunto que debe ejecutar una entidad con el fin del cumplimiento de metas, y teniendo en conocimiento que las estrategias no son ni positivas ni negativas, pero si hay herramientas que son buenas o malas para escenarios adecuados. La responsabilidad debe ser asumida y llevada a cabo en un grado de eficiencia fijado en un plan de proyectos modernista cuyo fruto sea óptimo, sus resultados en los municipios serán positivos, pues los propósitos frente al colectivo que representan serán cumplidos.

Así mismo para cumplir una gestión tributaria efectiva existen las siguientes dimensiones: primero determinar la deuda, seguido de segmentación, luego gestión de procesos, emisión y notificación, finalmente seguimiento. A continuación, se dará una explicación de cada dimensión, empezando por determinación de la deuda, la cual es engorrosa y hace necesario que las medidas a aplicar sean estrictas para la adaptación de las normas tributarias, hay ocasiones en que la responsabilidad la lleva a cargo un personal distinto a la unidad de cobranza, como las áreas de atención al contribuyente y de registro. La segunda dimensión es la segmentación, que viene a ser la acción de cobrar los tributos, la cual debe tener estrategias o medidas de cobranzas distintas por cada tipo de deuda; es erróneo creer que se tiene que utilizar un modelo general de cobranza, una de las mejores acciones para efectuar esta acción es el

segmentar a los contribuyentes según cualidades o características generales. Luego la tercera dimensión, gestión de procesos, cumple con la responsabilidad de vincular acciones referentes a realizar el trato directamente con el contribuyente, estas actividades son diferentes y se encuentran inmersas a la clase de cobranzas y pueden ser: preventivas y pre-coactivas; la preventiva es cuando el colaborador público ejecuta su acción antes de los vencimientos de los plazos; y la pre-coactivas, es la que se ejecuta cuando los plazos de las deudas fue cumplida, pero antes de las emisiones del valor. Referente a la cuarta dimensión emisiones y notificación, su función principal es realizar la indagación de la secuencia de la cobranza mediante el seguimiento y la observación de la normativa, con la finalidad de acarrear consigo consecuencias positivas de la notificación y permita seguir con el proceso de cobranza coactiva frecuentemente. Finalmente se tiene al seguimiento, cuya responsabilidad es la de supervisar la manera como el proceso de cobranza se viene desempeñando e ir informando el cumplimiento de metas, si hay atrasos por parte de los contribuyentes e informar sobre las funciones determinadas que si se están cumpliendo (Rengifo, 2017).

Referente a cumplir las normas de los procedimientos administrativos, según Casado (2014), estas son actividades que cumplen la finalidad de obtener, almacenar, evaluar y comunicar información para preparar o poner en marcha decisiones de una administración pública. Estos procedimientos son la conducción de formalidad de una secuencia de actos administrativos en busca del cumplimiento de objetivos, llevar ante la autoridad un proceso que lo requiere, permitir dar seguimiento y el logro de objetivos capaces de resolver un proceso, siguiendo las disposiciones de la ley en vigencia (Sainz & García, 1982).

Tenemos a Pérez & Gardey (2012), dicen que son los componentes más importantes del derecho administrativo, los procedimientos administrativos; y que gracias a estos los usuarios de determinada población pueden estar con la certeza de que dichos procedimientos establecidos se darán de manera rigurosa según las leyes y no de casualidad. Y estos consisten en una serie de actividades que permiten al usuario sentirse protegido por la ley, así mismo puede apelar a una agencia estatal en caso de dudas.

Los principios de los procedimientos administrativos, conforme con Cervantes (2014), quien menciona que son las pautas encargadas de regular y exponen la funcionalidad de dicho procedimiento ante la confusión o duda presentada por la parte administrativa, desde un punto diferente, limita el procedimiento y modos entre lo administrativo público y el contribuyente siendo estos principios:

Legalidad, el cual es un elemento fundamental cuando nos referimos a las ramas del derecho, pues es este el que brinda seguridad jurídica indicando que toda acción del sistema jurídico debe enmarcarse en la legalidad.

Debido proceso indica que toda persona administrada disfruta de derechos y las garantías que le confiere, como por ejemplo los derechos a externalizar sus pruebas, a mostrar pruebas consideradas necesarias y apropiadas, a ser escuchados, a que el acto resolutorio esté motivado adecuadamente; respetando los tiempos y etapas estos son regidos bajo el derecho administrativo.

Impulso de oficio, según White (2008), afirma que al iniciarse dicho proceso, le confiere a la autoridad administrativa el suscitar el progreso sin necesidad que la parte lo pida, y se harán responsables de cualquier demora.

Racionalidad, de acuerdo con Dromi (2015), el colaborador del sector estatal debe evaluar de manera razonable la situación legal modificable y objetiva aplicando medidas apropiadas que ayuden al ordenamiento jurídico; Entonces, las autoridades administrativas que imponen restricciones, infracciones, obligaciones, sanciones deben proceder de acuerdo a los criterios que la ley establece.

Imparcialidad, según White (2008), este se encuentra vinculado con los motivos de la indulgencia; así mismo, la autoridad administrativa no puede solucionar la problemática que involucre su propio interés y llegar a contradecir el interés general.

Informalismo, según Cervantes (2014), su objetivo es proteger al administrador dando cumplimiento a su derecho de defensa, sin afectar los pronunciamientos de los actos administrativos por incumplimientos de procedimientos.

Presunción de verdad, según Cervantes (2014), viene a ser el constatar que no se están dando los derechos, este se relaciona con el control posterior.

Conducta procesal, según White (2008), basado en las obligaciones legales de todos los participantes en los procedimientos administrativos respetuosamente y

cooperativamente. Tanto la administración como el administrador, debe actuar íntegramente en todas las etapas del procedimiento administrativo.

Celeridad, según Cervantes (2014), este se encuentra sumergido en el debido proceso, permitiendo decisiones debidamente motivadas y oportunas basadas en las leyes. La funcionalidad debe hacer la elección de las opciones más rápidas e interesantes lo más pronto posible, siempre y cuando dicho acto no dé lugar a defectos o nulidad insustancial.

Eficacia, según Dromi (2015), refiere a que hay posibilidades de que el procedimiento sea efectivo cuando se da el atacamiento de los propósitos de los acciones sobre estos formalismos, pero, sin que esto indique que sea válido.

Verdad material, según Cervantes (2014), garantiza que se dé la justicia objetiva, permitiendo a los colaboradores estatales una actuación de oficio veraz, inclusive si ya se hubiese dado una sentencia final, teniendo cuidado de que las resoluciones no hayan sido consentidas o prescritas de los plazos de actuación. Pero, se debe limitar los procedimientos administrativos con los que se intentan solucionar situaciones públicas, resoluciones de conflictos legales o las inseguridades jurídicas.

Participación, según Cervantes (2014), trata del permanente y libre a la información, no siendo necesario dar algún tipo de explicación o razón; no habiendo interrogantes sobre el actuar de los procedimientos administrativos para que los pobladores puedan ser actores de dicho procedimiento, para el enriquecimiento y perfeccionamiento de toda decisión pública.

Simplicidad, según Cervantes (2014), este conjunto de procedimientos es tan simples que cualquier ciudadano puede tener disposición de estos, así mismo recordar que la ley 27444, tiene un período de vigencia de 4 meses para que el TUPA actual se ajuste a la nueva normativa, conciliando los requisitos de cada uno de los procedimientos con las metas planteadas.

Uniformidad, según Cervantes (2014), la autoridad administrativa debe adaptar su TUPA y establecer criterios similares para algún procedimiento parecido. En los procedimientos administrativos, los plazos, los requisitos, los pasos, los documentos y las aseveraciones deben activarse de manera uniforme.

Predictibilidad de las autoridades administrativas tienen la obligación de otorgar información verídica y honesta sobre cada procedimiento y asegurar que el

contribuyente tenga seguridad en el resultado final que obtenga. Así mismo su objetivo es la generación de confianza entre el administrador y la dirección pública, y que su actuación sea clara y eficaz, evitando de esta manera actos de corrupción y dudas.

Privilegio de los controles posteriores, según Cervantes (2014), verificar previamente y el control en paralelo y en algunos casos posterior control, los utiliza la Contraloría General de la República; actualmente también llevan a su cargo la fiscalización posterior de las autoridades administrativas, velando porque la información subcontratada sea autentica, reglas que sean respetadas y aplicación de sanciones civiles, administrativas y penales requeridas en caso haya información falseada.

Las dimensiones de los procedimientos administrativos son:

a) Pagos de estos procedimientos; Tompson (2010), indica que costo o precio es lo referido al valor que se le da a un producto o servicio determinado, el cual es expresado monetariamente, debiendo ser el cliente quien pague al proveedor a cambio de un beneficio por el uso o presencia de determinado servicio o producto.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2013), publicó el Marco conceptual para la reforma y modernización del Estado y la gestión pública”, indicando que según sean los costos del procedimiento administrativo serán los precios, el mismo que es definido todo gasto incurrido para obtener determinado bien o servicio.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2013), en la guía Simplificación administrativa y el cálculo de costos de los procedimientos y servicios administrativos proporcionados exclusivamente, refirió como costos a la suma representativa de los consumos de los recursos respaldados por una institución o una sección operativa específica. Referente a los costos de los procedimientos administrativos, se precisa en los mismos documentos que las estimaciones de los costos que respaldan el derecho de los procesamientos administrativos y/o el servicio exclusivo publicado en el TUPA debiendo difundirse en la web de la entidad, tal y como la normativa vigente lo indica. Lo cual permitirá al ciudadano conocer sobre el procedimiento llevado a cabo bajo el cumplimiento de la ley y sin perjudicar al ciudadano.

Además, la Ley 27444, Ley del procedimiento administrativo general (2019), establece:

- El importe de tarifas de procesamientos es calculado por los costos que esta origina para la ejecución destinada a la entidad por los servicios prestados durante su procesamiento. Debiéndose tomar en cuenta también al costo real de la producción de documentos.
 - Toda entidad tiene que ser justa en los pagos, sin diferenciarlos, dar preferencias o un trato especial a alguna de estas aplicaciones una de otra del mismo tipo o discriminar según la clase de los tratamientos administrados como resultados de los procedimientos.
- b) Plazos de los procedimientos administrativos, se da para definir el fin de este procedimiento establecido en el TUPA. La Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, en el art.131, indica que es considerado máximo al plazo y el termino si estos son calculados independientemente de cualquier formalismo obligando tanto a los ciudadanos como a la administración, sin necesidad de apremios. Siendo obligación de cada autoridad el respetar los plazos y términos a su cargo así mismo brindar garantías de que sus niveles sean respetados por los mismos subalternos. Afirmando también que el usuario tiene todo el derecho de exigir que sean respetados los plazos, así como las condiciones consolidadas para cada acción o servicio". Con respecto a los plazos, la Ley N ° 27444, en el artículo 134 °, refiere:
- Los plazos indicados en días, entienden que cuando se dan consecutivos días laborales estos excluyen a los no laborables, como en el caso de feriados no laborables a nivel nacional o regional.
 - Se da cuando la fecha determinada o el último día de la fecha límite es inhábil o la atención al usuario no funciona en las horas acostumbradas, entonces es considerada postergada para el día siguiente hábil.

Cuando los plazos son definidos por mes o año, son contados por fechas, terminando el día del mes o año que empezó, al tener el número de meses completos o años precisados para la etapa. En caso, que un mes se venza, no hay un día similar al principio del cálculo, entonces es entendido que este expirará al inicio del día laborable del mes siguiente según calendario.

c) Calificación de los procedimientos administrativos, Ley N° 27444, art. 30°, establece que por ley este procedimiento debe ser iniciado por el administrado ante la institución pueda dar cumplimiento o ejercer su derecho y es calificado según las disposiciones de los procedimientos de aprobar automáticamente o evaluar previamente por parte de la institución, y asimismo, están enmarcados, en la inexistencia de una declaración rápida, silencio positivo o silencio negativo. Este procedimiento está indicado en el TUPA de cada institución, según los requisitos de la norma vigente.

d) Las cargas procesales administrativas, según Salas (2000), son la totalidad de los expedientes evaluados por los cuerpos judiciales específicos; por consiguiente, las cargas procesales se constituye por la cantidad de casos que existen como el procedimiento judicial pendiente de resolución por tribunales correspondientes o establecidos, debido a las diferencias entre los archivos existentes en un tiempo establecido y los casos resueltos.

Entonces las cargas procesales administrativas se entienden como el número de casos o procedimientos administrativos incautados, que se encuentran en trámite su solución por las diversas secciones.

Medina (2001, p. 7), es necesario hablar de paradigmas pues estos son utilizados como una guía para el planteamiento de posibles problemas y elegir el más adecuado. Ramos (2015, p. 9), refiere que las investigaciones científicas se sustentan en el positivismo y pospositivismo; por lo cual se hizo necesario determinar el enfoque en el que se centra la investigación para que esta dé una clara concepción de la realidad del fenómeno estudiado, la relación de este con la metodología y así responder las interrogantes de la investigación. Entonces se tuvo a Ricoy (2006), quien refiere a que el positivismo es cuantitativo pues cumple con el objetivo de comprobar las hipótesis mediante la estadística. En cuanto al post positivismo se tiene a Guba & Lincoln (2002), quienes dijeron que este se encarga de encaminar las investigaciones cuantitativas, cumpliendo con el propósito de aclarar dichos fenómenos en estudio.

Según el Diccionario Enciclopédico - CITE (2009), define como incidencia a la influencia de una determinada característica sobre un asunto específico. Es decir, son los comportamientos que suceden en el desarrollo de los eventos,

acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene alguna conexión.

III. METODOLOGÍA

Se utilizó el método hermenéutico – jurídico, para la interpretación de las teorías y legislación existente en la Gestión Tributaria y los procedimientos administrativos; ya que permitió hacer el análisis de la bibliografía necesaria y posteriormente sintetizar el tema materia del presente estudio.

3.1. Tipo y diseño de investigación de

3.1.1. Tipo de investigación

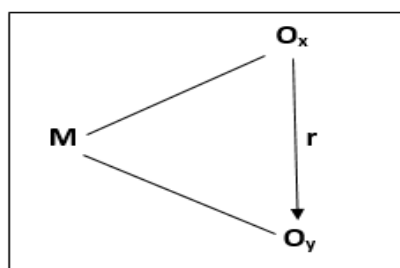
De tipo no experimental, pues no se da la manipulación de variables; la información de éstas se recogió tal cual se presentó al momento de aplicar la encuesta (Hernández et al., 2014, p. 160).

Sin embargo, según Landeau (2007), la presente investigación: Por su fin es un estudio aplicado pues tuvo como propósito entender y comprender la gestión tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH. Por su carácter: fue una investigación correlacional causal porque tuvo como objetivo conocer la relación causal que existe entre la gestión tributaria y el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en la MDVLH. Según su naturaleza: fue cuantitativa, ya que la información recolectada fue recopilada para corroborar hipótesis, basándose en medidas numéricas y la estadística. Por su alcance temporal: fue una investigación transversal porque se estudió el comportamiento de ambas variables en un tiempo dado y lugar determinado. Por la orientación, se orienta a la aplicación, ya que buscó obtener conocimientos respecto a ambas variables.

3.1.2. Diseño de investigación

Este fue el transversal correlacional causal, ya que buscó observar la realidad de las variables, lográndose establecer y analizar la relación existente entre ellas en un determinado tiempo y lugar (Hernández et al., 2014, p. 121).

Su representación es la siguiente:



Dónde:

M: Muestra (colaboradores Municipalidad Distrital Víctor Larco)

O_x: Representa la variable independiente: Gestión Tributaria

O_y: Representa la variable dependiente: Cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos

r: Relación causal existente entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variables

Variable independiente: Gestión tributaria

Carvo (2019), infiere que es un conjunto de patrones sistematizados los cuales se encuentran establecidos por la normatividad que orientan la articulación entre los contribuyentes y los acreedores tributarios a quienes se le determinaría el Estado, rigiéndose de la norma que el Estado brinda con la finalidad de ejecutar los controles y auditorías a los hechos tributarios.

Variable dependiente: Cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos

Se refiere a ajustarse a una norma o reglamento la cual regula todo actuar de las funciones administrativas del Estado así como los procedimientos administrativos llevados a cabo en las entidades (TUO de la Ley 27444, Ley del procedimiento administrativo general, 2019).

3.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión tributaria (Anexo 3)

Tabla 2

Operacionalización de la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativo (Anexo 4)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

En la presente investigación, la población objeto de estudio estuvo conformada por 220 colaboradores de la MDVLH, Provincia de Trujillo, Departamento La Libertad durante el período 2020. Según la tabla:

Tabla 3

Distribución de la población de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020.

POBLACIÓN	GÉNERO		TOTAL
	Hombre	Mujer	
Personal nombrado	40	30	70
Personal contratado	80	70	150
TOTAL	120	100	220

Fuente: Acervo documentario de la administración de la MDVLH, 2020.

3.3.2. Muestra

Para determinar esta se utilizó la muestra por conveniencia del investigador debido a la accesibilidad y disponibilidad de las personas debido al impacto ocasionado por la pandemia del COVID-19 y al Estado de emergencia en el que nos encontramos, la muestra está conformada según la tabla 4.

Tabla 4

Distribución de la muestra de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020.

MUESTRA	GÉNERO		TOTAL
	Hombre	Mujer	
Personal nombrado	9	14	23
Personal contratado	5	4	9
TOTAL	14	18	32

Fuente: Acervo documentario de la administración de la MDVLH, 2020.

3.3.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico el cual no se basa en la probabilidad, pero si de fuentes que se encuentran relacionadas con particularidades de la investigación o con el propósito del que investiga (Johnson, 2014, citado por Hernández et al., 2014, p. 176).

3.3.4. Unidad de análisis

Colaborador nombrado y contratado de la Municipalidad Víctor Larco Herrera, 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Se empleó la encuesta que fue aplicada a los colaboradores nombrados y contratados de la Municipalidad Víctor Larco Herrera, 2020.

Según Rodríguez et al. (2009, p. 3), esta técnica sirve para investigar el mercado y recolecta información a través del uso de cuestionarios los cuales son diseñados anticipadamente para obtener información específica.

3.4.2. Instrumentos

Se elaboró dos cuestionarios: uno para la variable independiente gestión tributaria y el otro para la variable dependiente cumplimiento

de las normas de los procedimientos administrativos. Al respecto Rodríguez (2012) menciona a Bernal (2000), quien indica que este viene a ser un conjunto de preguntas las cuales han sido diseñadas para obtener los objetivos plasmados.

Así, ambos instrumentos de gestión tributaria y sobre el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos fueron aplicados a los colaboradores nombrados y contratados de la Municipalidad Víctor Larco Herrera; en ambos casos se incluyó preguntas cerradas. La variable independiente gestión tributaria se midió a través de 5 dimensiones: con 14 ítems se tiene a determinación de deuda, con 10 ítems segmentación, con 8 ítems gestión de proceso, con 18 ítems emisión y notificación, finalmente seguimiento con 10 ítems.

La variable dependiente cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, fue evaluada a través de 4 dimensiones: Pago del procedimiento administrativo con 5 ítems, plazo del procedimiento administrativo con 6 ítems, calificaciones del procedimiento administrativo con 5 ítems, carga procesal administrativa con 5 ítems.

Cada una de las preguntas del cuestionario tendrá respuestas en Escala de Likert, según el siguiente detalle: Nunca (1), Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4) y Siempre (5).

3.4.3. Validez

Validez del contenido

Está se realizó a través del juicio de expertos, quienes fueron 4 doctores que evaluaron la redacción, pertinencia, coherencia o congruencia, adecuación y comprensión del mismo, los cuales se consignan a continuación:

Dr. Augusto Díaz Linares

Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles

Dr. Daisy Rocío Vergaray Sagastegui

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

Así mismo se realizó la prueba de Razón de validez con la prueba V de Aiken, para decretar la validez de contenidos (ver Anexo 6). El cálculo está definido por:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

En dónde:

V = Coeficiente de Validación: V de Aiken.

S = Sumatoria de número de jueces.

C = Número de valores.

Así mismo se utilizó la prueba de Razón de Validez de contenido de Lawshe, obteniéndose como resultado EXCELENTE VALIDEZ (Anexo 7). Definido por la siguiente fórmula:

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

En dónde:

n_e = Número de expertos

N = Número total de expertos

3.4.4. Confiabilidad

Para determinarla, se tuvo en cuenta la prueba piloto, aplicada a 20 contribuyentes de la MDVLH, para luego encontrar la fiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbach y se calculó mediante el software de estadística SPSS V25.

Al respecto, el coeficiente del Alfa de Cronbach se valoró de la siguiente manera (George & Mallery, 1995):

PUNTAJE	VALORACIÓN
Menor de 0,50	Nivel de fiabilidad no aceptable
Entre 0,51 a 0,60	Nivel de fiabilidad pobre
Entre 0,61 a 0,70	Nivel de fiabilidad aceptable
Entre 0,71 a 0,80	Nivel de fiabilidad muy aceptable

Entre 0,81 a 0,90	Nivel de fiabilidad bueno
Mayor a 0,91	Nivel de fiabilidad excelente

Dónde los resultados fueron; para la variable independiente gestión tributaria una confiabilidad de $\alpha = 0,922$, considerada como una fiabilidad EXCELENTE y en la variable dependiente de $\alpha = 0,785$ considerada como una fiabilidad MUY ACEPTABLE.

Dimensiones de la Variable: Gestión tributaria

Determinación de deuda: $\alpha = 0,774$ fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE.

Segmentación: $\alpha = 0,780$ fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE.

Gestión del proceso: $\alpha = 0,869$ fiabilidad se considera como BUENA.

Emisión y notificación: $\alpha = 0,840$ fiabilidad se considera como BUENA.

Seguimiento: $\alpha = 0,810$ fiabilidad se considera como BUENA.

Dimensiones de la Variable: Cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos

Pagos de los procedimientos administrativos: $\alpha = 0,873$, la fiabilidad se considera como BUENA.

Plazos de los procedimientos administrativos: $\alpha = 0,820$, la fiabilidad se considera como BUENA.

Calificación de los procedimientos administrativos: $\alpha = 0,899$, la fiabilidad se considera como BUENA

Carga procesal administrativa: $\alpha = 0,802$, la fiabilidad se considera como BUENA

3.5. Procedimiento

Según Narváez (2015), esto se realiza una vez seleccionado el diseño y la muestra adecuada relacionada con el problema estudiado e hipótesis. Por lo que para recolectar los datos cuantitativos se realizó mediante instrumentos, los cuales facilitaron la información a ser procesada. Así mismo los valores fueron confiables, oportunos y suficientes, por lo que

se obtuvieron los datos mediante documentos, archivos y base de datos, observación del entorno, las fuentes se localizaron en la municipalidad en estudio. Para obtener dichos datos se siguió el siguiente procedimiento:

- a) Se elaboraron 2 cuestionarios tipo escala Likert con cinco niveles para cada variable.
- b) A los cuales una vez recolectados con una muestra piloto de 20 usuarios dichos datos fueron sometidos al examen de fiabilidad Alfa de Cronbach, la validez de contenido con la Razón de Validez de Lawshe y el Coeficiente V de Aiken, se procesó la información obtenida a través del software SPSS versión 25.
- c) Una vez validados se aplicó dichos instrumentos a los colaboradores de la municipalidad y cuyos datos fueron representados en tablas y cuadros estadísticos.
- d) Hubo una especial predisposición en participar con la objetividad, honestidad y sinceridad en las respuestas vertidas.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar los datos se utilizaron:

3.6.1. Estadística descriptiva

- Elaboración de matriz de base de datos sobre gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos.
- Elaboración de tablas de distribución de frecuencias.
- Construcción de figuras estadísticas.
- Estadística descriptiva: media, coeficiente de variación.

3.6.2. Estadística inferencial

- Para procesar y obtener los resultados de la estadística descriptiva y la contrastación de las hipótesis, se usó el software estadístico (SPSS V25).
- Se aplicó la prueba Shapiro - Wilk debido a que la muestra es menor a 50.

- Aplicación de tablas de contingencia Tau-b de Kendall y Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La identidad de los participantes no fue divulgada en ningún momento, se tuvo consideraciones éticas como lo son la anonimidad, confidencialidad, consentimiento informado y la libertad de participación.

El anonimato se tuvo en cuenta desde el inicio de la investigación, al no registrar el nombre del encuestado sino solo el número de registro, La confidencialidad se apreció al no revelarse ni divulgarse la información para cualquier otro fin que no sea la presente investigación, pero si informándoles previamente y de manera detallada de los objetivos e importancia de la presente, la libertad de participación se refirió a aquella que se da sin presión alguna hacia los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Los resultados fueron analizados según los objetivos establecidos en la presente. Se usó el coeficiente Tau-b de Kendall y Rho de Spearman para determinar si existe relación causal entre la gestión tributaria y el cumplimiento de las normas del procedimiento administrativo, 2020. Para el análisis se aplicó un cuestionario por cada variable lo cual sirvió para la recopilación de la información y cuyos resultados se muestran a continuación, los cuales se muestran en tablas y figuras estadísticas.

Tabla 6

Comparación de los puntajes obtenidos de las variables gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procesos administrativos, 2020.

NIVELES	GESTIÓN TRIBUTARIA		CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	
	Nº	%	Nº	%
Deficiente	29	90.6	28	87.5
Regular	2	6.3	3	9.4
Bueno	1	3.1	1	3.1
Total	32	100	32	100

Fuente: Instrumentos aplicados a los colaboradores de la MDVLH, 2020.

Descripción

En la Tabla 6 se observa que el nivel predominante en la variable gestión tributaria fue deficiente con 90.6%, seguido de nivel regular con 6.3%. Y en cuanto a la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos fue deficiente con 87.5%, seguido por un 9.4% en nivel regular.

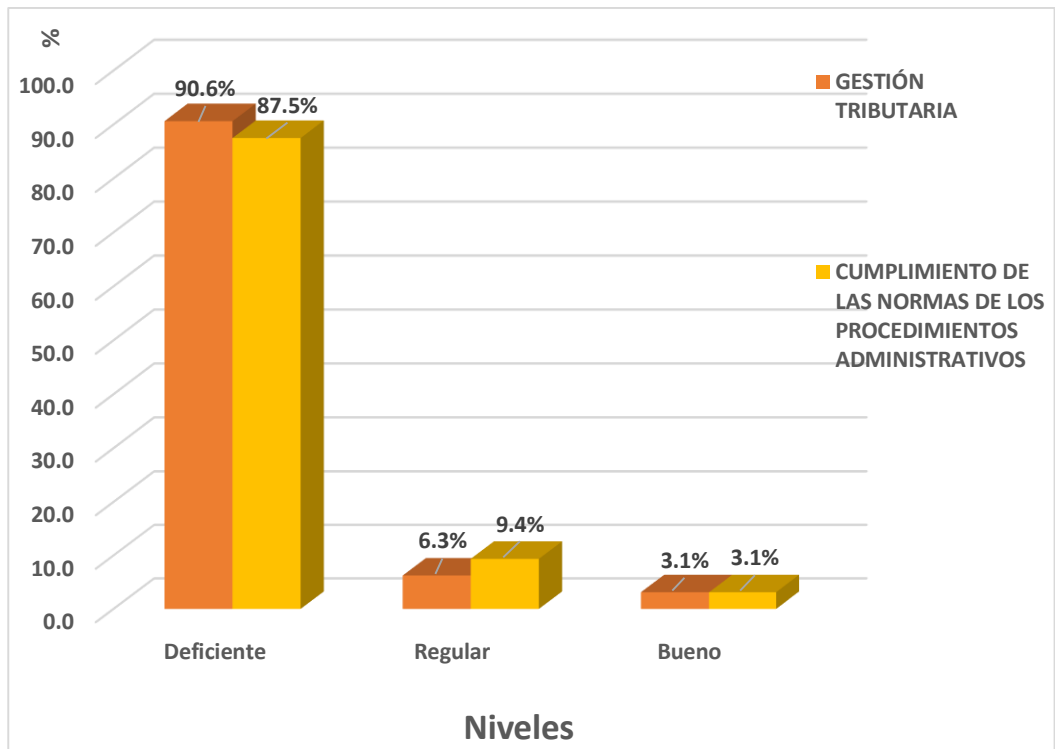


Figura 1. Puntajes obtenidos de las variables gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Fuente: Tabla 6

Tabla 7

Nivel de las dimensiones de la gestión tributaria en la MDVLH, 2020.

Gestión tributaria	Determinación de deuda		Segmentación		Gestión de proceso		Emisión y notificación		Seguimiento	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	29	90.6	29	90.6	27	84.4	29	90.6	27	84.4
Regular	2	6.3	2	6.3	4	12.5	2	6.3	5	15.6
Bueno	1	3.1	1	3.1	1	3.1	1	3.1	0	0.0
Total	32	100	32	100	32	100	32	100	32	100

Fuente: Aplicación del cuestionario gestión tributaria, 2020.

Descripción.

En la Tabla 7 se observa que el 90.6% de los colaboradores de la MDVLH percibieron un nivel deficiente en 3 dimensiones, las cuales son nombradas a continuación: la dimensión determinación de deuda, segmentación, emisión y notificación, seguidas de un nivel regular con 6.3%; el 84.4% percibieron en 2 de las dimensiones un nivel deficiente en gestión de proceso y seguimiento, seguido del nivel regular con 12.5% para gestión de proceso y 15.6% para seguimiento.

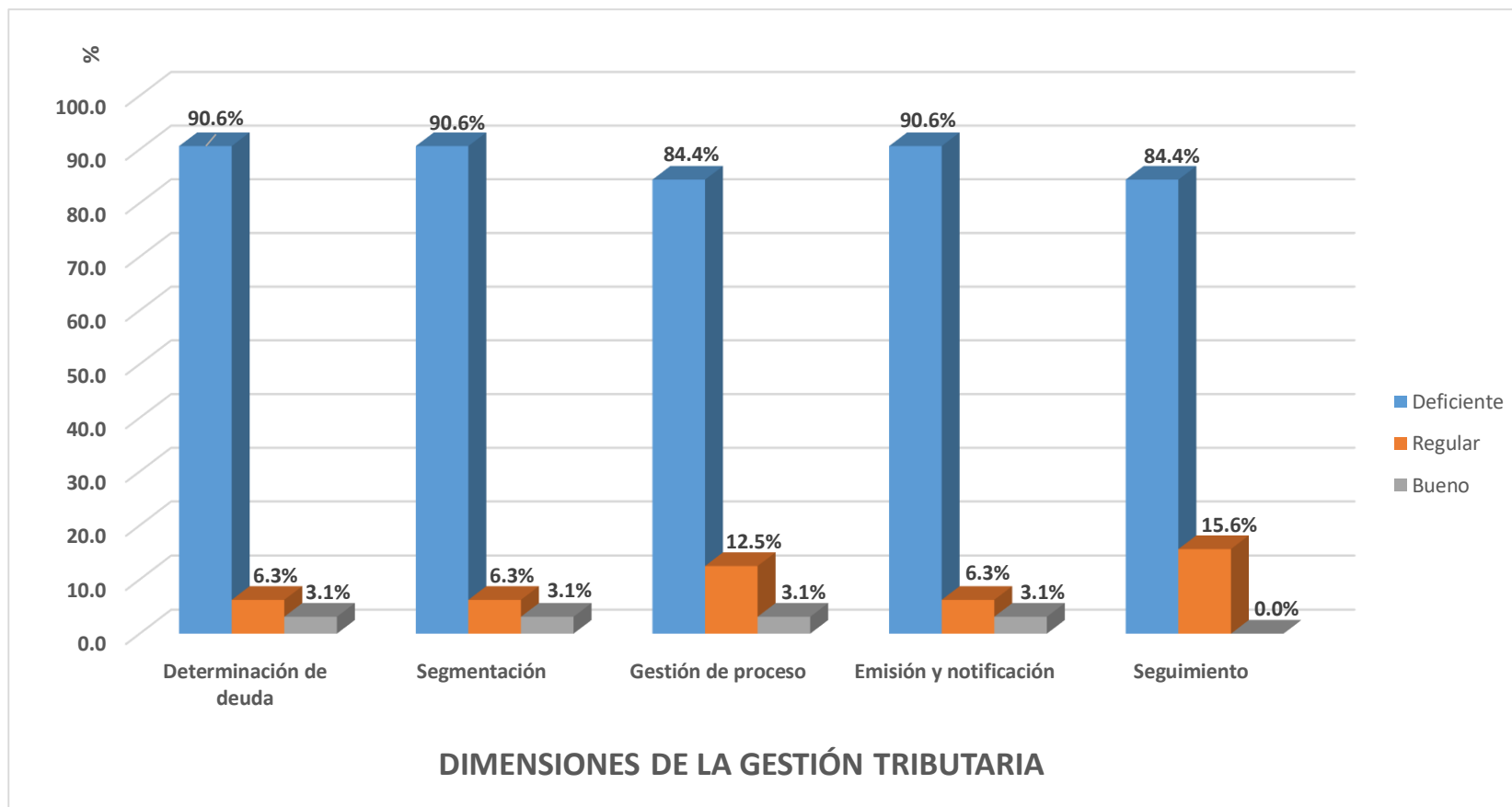


Figura 2. Nivel de las dimensiones de la gestión tributaria – 2020.

Fuente: Tabla 7.

Tabla 8

Nivel de las dimensiones del cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos	Pagos de los procedimientos administrativos		Plazos de los procedimientos administrativos		Calificación de los procedimientos administrativos		Carga procesal administrativa	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	25	78.1	26	81.3	25	78.1	29	90.6
Regular	6	18.8	5	15.6	6	18.8	2	6.3
Bueno	1	3.1	1	3.1	1	3.1	1	3.1
Total	32	100	32	100	32	100	32	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Descripción.

En la Tabla 8 se observa que el nivel predominante en las 5 dimensiones fue el deficiente, según se describe a continuación: la dimensión carga procesal administrativa con 90.6%, seguido del nivel regular con 6.3%; para la dimensión plazos de los procedimientos administrativos un 81.3%, seguido del nivel regular con 15.6%; las dimensiones pagos y calificación de los procedimientos administrativos obtuvieron resultados similares con un 78.1% en nivel deficiente, seguido del nivel regular con 18.8%.

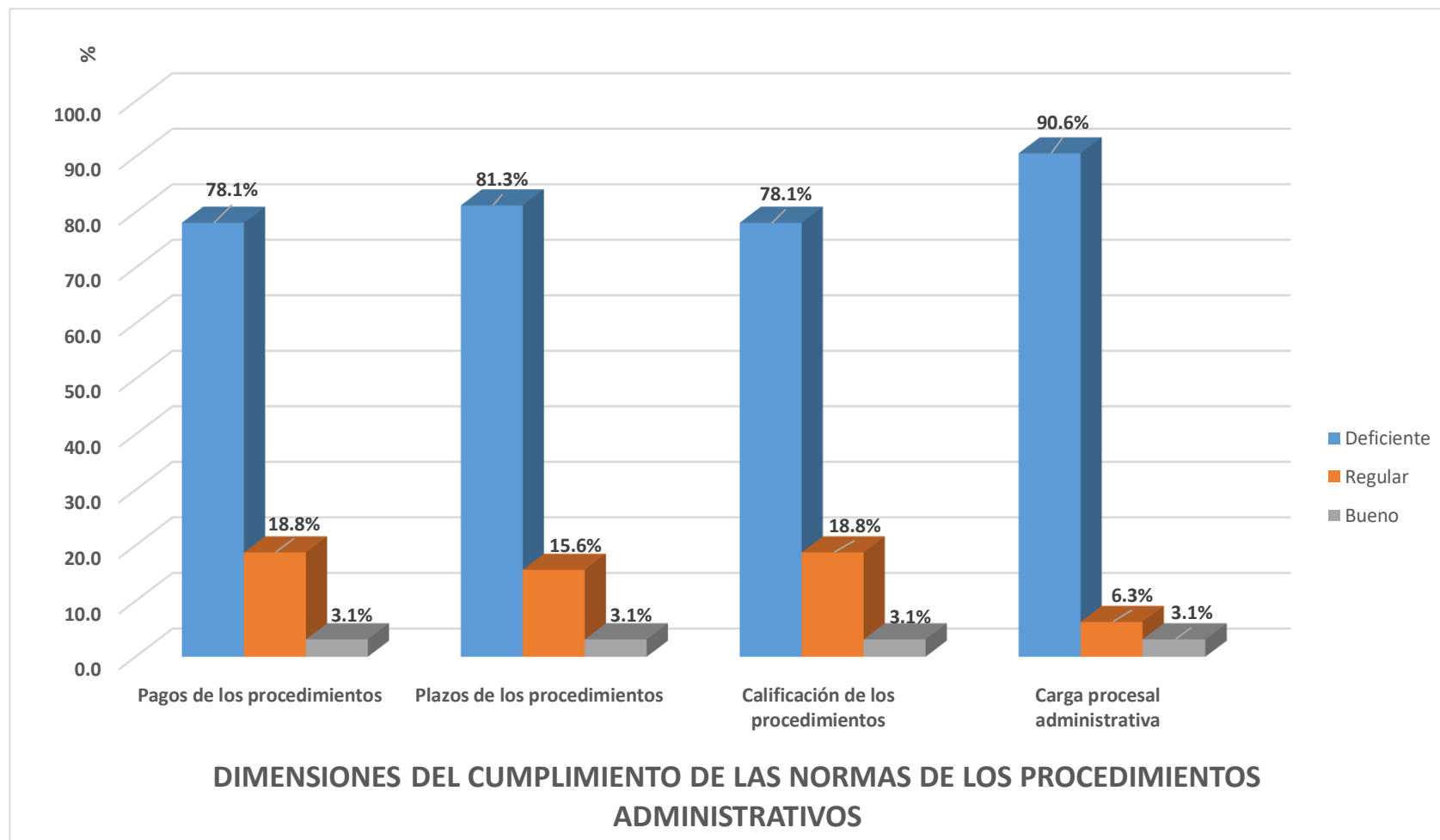


Figura 3. Nivel de las dimensiones del cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos– 2020.

Fuente: Tabla 8

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 9

Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk de La gestión tributaria y el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

PRUEBA DE NORMALIDAD

VARIABLES / DIMENSIONES	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión tributaria	0.833	32	0.000
Determinación de deuda	0.838	32	0.000
Segmentación	0.857	32	0.001
Gestión de proceso	0.837	32	0.000
Emisión y notificación	0.852	32	0.000
Seguimiento	0.894	32	0.004
Cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos	0.835	32	0.000
Pagos de los procedimientos administrativos	0.899	32	0.006
Plazos de los procedimientos administrativos	0.901	32	0.006
Calificación de los procedimientos administrativos	0.819	32	0.000
Carga procesal administrativa	0.815	32	0.000

Fuente: Cuestionario de gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Descripción.

Según lo observado en la Tabla 9 se puede apreciar que se aplicó la prueba de Shapiro – Wilk para muestras menores o iguales a 50 ($n \leq 50$) la cual fue utilizada para probar la normalidad de los datos de las variables estudiadas, donde se muestra que los niveles de significancia son menores al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyeron de forma no normal; por lo cual fue necesario aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman y el coeficiente de Tau-b de Kendall con la finalidad de determinar la relación entre ambas variables en estudio.

4.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis estadística

Hipótesis alterna (H_i): La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Hipótesis alterna (H₀): La gestión tributaria no incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Tabla 10

Gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

GESTIÓN TRIBUTARIA		CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	Nº	28	1	0	29
	%	87.5%	3.1%	0.0%	90.6%
Regular	Nº	0	2	0	2
	%	0.0%	6.3%	0.0%	6.3%
Bueno	Nº	0	0	1	1
	%	0.0%	0.0%	3.1%	3.1%
Total	Nº	28	3	1	32
	%	87.5%	9.4%	3.1%	100.0%
Tau-b de Kendall (r) = 0.557**		Rho = 0.739**		p < 0.01	

Fuente: Aplicación del cuestionario gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 10 se observa que un 87.5% de los encuestados percibieron un nivel deficiente en gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, el 6.3% en nivel regular gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos. Así mismo se observa que la prueba Tau-b de Kendal es 0.557, con nivel de significancia $p < 0.01$, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.739 (relación positiva alta), lo que quiere decir que la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Hipótesis estadística:

H₁: La determinación de deuda de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Tabla 11

La determinación de deuda incide en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

DETERMINACIÓN DE DEUDA		CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	28	1	0	29
	%	87.5%	3.1%	0.0%	90.6%
Regular	N°	0	2	0	2
	%	0.0%	6.3%	0.0%	6.3%
Bueno	N°	0	0	1	1
	%	0.0%	0.0%	3.1%	3.1%
Total	N°	28	3	1	32
	%	87.5%	9.4%	3.1%	100.0%
		Tau-b de Kendall (r) = 0.498**	Rho = 0.609**	p < 0.01	

Fuente: Aplicación del Cuestionario determinación de deuda y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 11 se observa que un 87.5% de los encuestados percibieron un nivel deficiente determinación de deuda y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, el 6.3% en nivel regular determinación de deuda y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos. Así mismo se observa que la prueba Tau-b de Kendal es 0.498 con nivel de significancia $p < 0.01$, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.609 (relación positiva moderada), lo que quiere decir que la determinación de deuda incide muy significativamente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, 2020.

Hipótesis estadística:

H₂: La segmentación de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Tabla 12

La segmentación de la gestión tributaria incide en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

SEGMENTACIÓN		CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	28	1	0	29
	%	87.5%	3.1%	0.0%	90.6%
Regular	N°	0	2	0	2
	%	0.0%	6.3%	0.0%	6.3%
Bueno	N°	0	0	1	1
	%	0.0%	0.0%	3.1%	3.1%
Total	N°	28	3	1	32
	%	87.5%	9.4%	3.1%	100.0%
Tau-b de Kendall (r) = 0.495**		Rho = 0.623**		p < 0.01	

Fuente: Aplicación del Cuestionario segmentación y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 12 se observa que un 87.5% de los encuestados percibieron un nivel deficiente segmentación y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, el 6.3% en nivel regular segmentación y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos. Así mismo se observa que la prueba Tau-b de Kendal es 0.495 con nivel de significancia $p < 0.01$, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.623 (relación positiva moderada), lo que quiere decir que la segmentación incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Hipótesis estadística:

H₃: La gestión de procesos de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Tabla 13

La gestión de procesos de la gestión tributaria incide en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

GESTIÓN DE PROCESO		CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	25	2	0	27
	%	78.1%	6.3%	0.0%	84.4%
Regular	N°	3	1	0	4
	%	9.4%	3.1%	0.0%	12.5%
Bueno	N°	0	0	1	1
	%	0.0%	0.0%	3.1%	3.1%
Total	N°	28	3	1	32
	%	87.5%	9.4%	3.1%	100.0%
Tau-b de Kendall (r) = 0.435**		Rho = 0.542**		p < 0.01	

Fuente: Aplicación del Cuestionario gestión de proceso y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 13 se observa que un 78.1% de los encuestados percibieron un nivel deficiente gestión de proceso y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, el 9.4% en nivel regular segmentación y deficiente cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos. Así mismo se observa que la prueba Tau-b de Kendal es 0.435 con nivel de significancia $p < 0.01$, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.542 (relación positiva moderada), lo que quiere decir que la gestión de proceso incide muy significativamente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, 2020.

Hipótesis estadística:

H₄: La emisión y notificación de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

Tabla 14

La emisión y notificación y su incidencia en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos

EMISIÓN Y NOTIFICACIÓN		CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	27	2	0	29
	%	84.4%	6.3%	0.0%	90.6%
Regular	N°	1	1	0	2
	%	3.1%	3.1%	0.0%	6.3%
Bueno	N°	0	0	1	1
	%	0.0%	0.0%	3.1%	3.1%
Total	N°	28	3	1	32
	%	87.5%	9.4%	3.1%	100.0%
Tau-b de Kendall (r) = 0.533**		Rho = 0.690**		p < 0.01	

Fuente: Aplicación del Cuestionario emisión y notificación y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 14 se observa que un 84.4% de los encuestados percibieron un nivel deficiente emisión y notificación y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, el 6.3% en nivel deficiente emisión y notificación y regular cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos. Así mismo se observa que la prueba Tau-b de Kendal es 0.533 con nivel de significancia $p < 0.01$, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.690 (relación positiva moderada), lo que quiere decir que la emisión y notificación incide muy significativamente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, 2020.

Hipótesis estadística:

H₅: El seguimiento de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a pagos de los procedimientos administrativos, 2020.

Tabla 15

El seguimiento incide en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, 2020.

SEGUIMIENTO		CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	26	1	0	27
	%	81.3%	3.1%	0.0%	84.4%
Regular	N°	2	2	1	5
	%	6.3%	6.3%	3.1%	15.6%
Bueno	N°	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	N°	28	3	1	32
	%	87.5%	9.4%	3.1%	100.0%
Tau-b de Kendall (r)= 0.641**		Rho =0.802**		p < 0.01	

Fuente: Aplicación del Cuestionario seguimiento y cumplimiento de los procedimientos administrativos, 2020.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 15 se observa que un 81.3% de los encuestados percibieron un nivel deficiente seguimiento y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, el 6.3% en nivel regular seguimiento y deficiente cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos. Así mismo se observa que la prueba Tau-b de Kendal es 0.641 con nivel de significancia $p < 0.01$, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.802 (relación positiva alta), lo que quiere decir que el seguimiento incide muy significativamente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, 2020.

Hipótesis estadística:

H₆: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a pagos de los procedimientos administrativos, 2020.

Tabla 16

La gestión tributaria incide en los pagos de los procedimientos administrativos, 2020.

GESTIÓN TRIBUTARIA		PAGOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	25	4	0	29
	%	78.1%	12.5%	0.0%	90.6%
Regular	N°	0	2	0	2
	%	0.0%	6.3%	0.0%	6.3%
Bueno	N°	0	0	1	1
	%	0.0%	0.0%	3.1%	3.1%
Total	N°	25	6	1	32
	%	78.1%	18.8%	3.1%	100.0%
		Tau-b de Kendall (r) = 0.587**	Rho = 0.740**	p < 0.01	

Fuente: Aplicación del Cuestionario gestión tributaria y pagos de los procedimientos administrativos, 2020.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 16 se observa que un 78.1% de los encuestados percibieron un nivel deficiente gestión tributaria y pagos de los procedimientos administrativos, el 12.5% en nivel deficiente gestión tributaria y regular en pagos de los procedimientos administrativos. Así mismo se observa que la prueba Tau-b de Kendal es 0.587 con nivel de significancia $p < 0.01$, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.740 (relación positiva alta), lo que quiere decir que la gestión tributaria incide muy significativamente en los pagos de los procedimientos administrativos, 2020.

Hipótesis estadística:

H7: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto plazos de los procedimientos administrativos, 2020.

Tabla 17

La gestión tributaria incide en los plazos de los procedimientos administrativos, 2020.

GESTIÓN TRIBUTARIA		PLAZOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	26	3	0	29
	%	81.3%	9.4%	0.0%	90.6%
Regular	N°	0	2	0	2
	%	0.0%	6.3%	0.0%	6.3%
Bueno	N°	0	0	1	1
	%	0.0%	0.0%	3.1%	3.1%
Total	N°	26	5	1	32
	%	81.3%	15.6%	3.1%	100.0%

Tau-b de Kendall (r)= 0.578 Rho = 0.725** p < 0.01**

Fuente: Aplicación del Cuestionario gestión tributaria y plazos de los procedimientos administrativos, 2020.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 17 se observa que un 81.3% de los encuestados percibieron un nivel deficiente gestión tributaria y plazos de los procedimientos administrativos, el 9.4% en nivel deficiente en gestión tributaria y regular en plazos de los procedimientos administrativos. Así mismo se observa que la prueba Tau-b de Kendal es 0.578 con nivel de significancia $p < 0.01$, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.725 (relación positiva alta), lo que quiere decir que la gestión tributaria incide muy significativamente en los plazos de los procedimientos administrativos, 2020.

Hipótesis estadística:

H₈: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a la calificación de los procedimientos administrativos, 2020.

Tabla 18

La gestión tributaria incide en la calificación de los procedimientos administrativos, 2020.

GESTIÓN TRIBUTARIA		CALIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	25	4	0	0
	%	78.1%	12.5%	0.0%	0.0%
Regular	N°	0	2	0	0
	%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%
Bueno	N°	0	0	1	0
	%	0.0%	0.0%	3.1%	0.0%
Total	N°	25	6	1	32
	%	78.1%	18.8%	3.1%	100.0%

Tau-b de Kendall (r) = 0.429 Rho = 0.520** p < 0.01**

Fuente: Aplicación del Cuestionario gestión tributaria y calificación de los procedimientos administrativos, 2020.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 18 se observa que un 78.1% de los encuestados percibieron un nivel deficiente gestión tributaria y calificación de los procedimientos administrativos, el 12.5% en nivel deficiente en gestión tributaria y regular en calificación de los procedimientos administrativos. Así mismo se observa que la prueba Tau-b de Kendal es 0.429 con nivel de significancia $p < 0.01$, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.520 (relación positiva moderada), lo que quiere decir que la gestión tributaria incide muy significativamente en la calificación de los procedimientos administrativos, 2020.

Hipótesis estadística:

H₉: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a la carga procesal administrativa, 2020.

Tabla 19

La gestión tributaria incide en la carga procesal administrativa, 2020.

GESTIÓN TRIBUTARIA	CARGA PROCESAL ADMINISTRATIVA			Total	
	Deficiente	Regular	Bueno		
Deficiente	N°	28	1	0	29
	%	87.5%	3.1%	0.0%	90.6%
Regular	N°	1	1	0	2
	%	3.1%	3.1%	0.0%	6.3%
Bueno	N°	0	0	1	1
	%	0.0%	0.0%	3.1%	3.1%
Total	N°	29	2	1	32
	%	90.6%	6.3%	3.1%	100.0%
Tau-b de Kendall (r)= 0.530**		Rho = 0.669**		p < 0.01	

Fuente: Aplicación del cuestionario gestión tributaria y calificación de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 19 se observa que un 87.5% de los encuestados percibieron un nivel deficiente gestión tributaria y carga procesal administrativa, el 3.1% en nivel regular gestión tributaria y carga procesal administrativa. Así mismo se observa que la prueba Tau-b de Kendal es 0.530, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.669 (relación positiva moderada), lo que quiere decir que la gestión tributaria incide muy significativamente en la carga procesal administrativa, 2020.

Tabla 20

Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos y sus dimensiones de la MDVLH, 2020.

RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLES	TAU-B DE KENDALL	RHO DE SPEARMAN	PROBABILIDAD (P - VALOR)	DECISIÓN	SIGNIFICANCIA
Gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos	0.557	0.739 (positiva alta)	p<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es altamente significativa
Relación causal de las dimensiones de la variable gestión tributaria con la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos					
Dimensión determinación de deuda - cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos	0.498	0.609 (positiva moderada)	p<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es altamente significativa
Dimensión segmentación - cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos	0.495	0.623 (positiva moderada)	p<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es altamente significativa
Dimensión gestión del proceso - cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos	0.435	0.542 (positiva moderada)	p<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es altamente significativa
Dimensión emisión y notificación - cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos	0.533	0.609 (positiva moderada)	p<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es altamente significativa
Dimensión seguimiento - cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos	0.641	0.802 (positiva alta)	p<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es altamente significativa
Relación causal de la variable gestión tributaria con las dimensiones de la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos					
Gestión tributaria – dimensión pagos de los procedimientos administrativos	0.587	0.740 (positiva alta)	p<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es altamente significativa
Gestión tributaria – dimensión plazos de los procedimientos administrativos	0.578	0.725 (positiva alta)	p<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es altamente significativa
Gestión tributaria – dimensión calificación de los procedimientos administrativos	0.429	0.520 (positiva moderada)	p<0.01	Se acepta la Ho	La relación causal es altamente significativa
Gestión tributaria – dimensión carga procesal administrativa	0.530	0.669 (positiva moderada)	p<0.01	Se acepta la Ho	La relación causal es altamente significativa

Fuente: Tabla 10; Tabla 11; Tabla 12; Tabla 13; Tabla 14; Tabla 15; Tabla 16; Tabla 17; Tabla 18 y Tabla 19.

V. DISCUSIÓN

La gestión tributaria, se constituye por herramientas y/o instrumentos empleados por la administración pública para la ejecución de una función en específico, y se encarga de recolectar tributos; la administración tributaria se da a nivel de gobierno liderada por la SUNAT y la segunda a nivel local liderada por las municipalidades quienes se encargan de gestionar, cuidar, vigilar y recaudar las contribuciones como: tasas, alcabalas y/o arbitrios de los ciudadanos (SUNAT, 2016).

En cambio al hablar de cumplimiento de las normas del procedimiento administrativo se habla de ajustarse a una norma o reglamento la cual regula todo actuar de la función administrativa pública así como los procedimientos administrativos utilizados en las instituciones (TUO de la Ley 27444, Ley del procedimiento administrativo general, 2019).

Analizando los resultados de la tabla 6, se observó que existe predominancia por el nivel deficiente con un 90.6%, seguido del regular con 6.3%. Dichos resultados significan que las autoridades no están utilizando técnicas de persuasión para motivar al pago de la deuda tributaria, no se está asignando personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas y no se está tomando en cuenta las opiniones de los colaboradores del área de cobranza para proponer mecanismos innovadores que permitan una cobranza efectiva para la recaudación de los impuestos y de esta manera mejore la gestión tributaria. En contraste con la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, el nivel que predomina es el deficiente con un 87.5%, seguido del regular con 9.4%, lo cual indica que no se tiene conocimiento de algún procedimiento administrativo que califique automáticamente o que evalúe previamente y que los encargados no están brindando información a los usuarios sobre los pagos que deben realizarse por los procedimientos administrativos, así mismo no se está recibiendo información oportuna sobre los plazos para resolver algunos de los procedimientos administrativos que supuestamente deberían ser resueltos en un plazo de 30 días hábiles según el TUPA, hecho que genera gran desconfianza en los usuarios. Estos resultados obtenidos son respaldados por

Solórzano (2014), quien enmarca que para una adecuada gestión tributaria es necesario que haya una disminución de la evasión tributaria en cuanto a pagos de tributos y la elusión fiscal para lo cual es necesario tener en cuenta varios instrumentos y optar por ciertas medidas. Así mismo Quintanilla (2014), refiere a que no se puede avanzar debido a que el público no asume sus responsabilidades tributarias pues la gran mayoría cae en la evasión, pudiéndose decir que existe escasez de cultura fiscal para la recaudación, pues este se ha convertido en uno de los problemas centrales debido a la gran cantidad de condonación de deudas, desinterés en la presión tributaria, demasiada burocracia, alta informalidad y un sesgo regresivo. Esto es una gran problemática que ocasiona un déficit en las recaudaciones de sus ingresos fiscales, lo cual es fuente de financiamiento para las diversas actividades realizadas por el Estado, como lo son la atención de las necesidades de la habitantes en lo referente a educación, seguridad, salud, social, etc, entonces cuando el contribuyente opta por evadir sus compromisos tributarios, por ende los ingresos tributarios disminuirán lo cual afectará el presupuesto destinado a cubrir los servicios mencionados (Chumpitaz, 2016). Siendo deber de los municipios y la diversidad de denominaciones administrativas el generar mecanismos para la obtención de recursos propios, para lo cual se hizo necesario exigir a los pobladores ciertos pagos tributarios (Carly, 2011). Por lo que se puede decir que todo está en manos de la gestión tributaria para efectivizar las recaudaciones y el mejoramiento de las actividades municipales.

Analizando los resultados de la tabla 7, se puede decir que en 5 dimensiones de la variable gestión tributaria prevalece el nivel deficiente, en el orden siguiente: Determinación de deuda con 90.6% seguido del nivel regular con 6.3%, lo cual indica que no se cuenta con información veraz y actual que sirve para el cálculo de la obligación tributaria; en cuanto a la dimensión segmentación con 90.6% y en nivel regular con un 6.3% lo que significa que , no se realiza una clasificación de cartera por tipo de deuda y contribuyente, en cuanto a la dimensión emisión y notificación con 90.6% seguido del nivel regular con 6.3% lo cual significa que no se está asignando personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas y tampoco se está verificando que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normativa y cuenten con

información respectiva; la dimensión gestión de proceso con 84.4% seguido de 12.5% en nivel regular lo cual quiere decir que no se están utilizando técnicas de persuasión para motivar al pago de la deuda tributaria, finalmente se tiene la dimensión seguimiento con 84.4% seguida del nivel regular con 15.6% lo cual quiere decir que no se están tomando en cuenta propuestas de mejora por parte del personal encargado de las cobranzas tributarias. Estos resultados son respaldados por Espinosa (2018), en su trabajo *Análisis de los criterios de aplicación de la norma general antielusiva por parte de la gestión administración tributaria*. Quien indica que para la recaudación de impuestos es importante cumplir con los pagos en el tiempo estipulado por estas entidades recaudadoras, enfocándose en su trabajo en un estudio cualitativo descriptivo informativo, en donde afirma que el impuesto con mayores ingresos de recaudación a las arcas fiscales es el de la renta y Valor Agregado (IVA); y que los inconvenientes se dan cuando existen ciudadanos que aluden o evaden el pago de sus tributos, inclusive algunos con la finalidad de disminuir el pago de estos buscan fraudulenta o ilegal información cometiendo la evasión tributaria, hay casos también donde los contribuyentes se valen de lo legal y permisible para la reducción del pago de estos, a lo cual se le conoce como elusión, lo cual perjudica a la gestión de la administración tributaria. Estos resultados son respaldados por Carvo (2019), en su tesis titulada *Gestión de administración tributaria del SATT y su influencia en el desarrollo económico del distrito Trujillo, 2019*, con una muestra de 113 trabajadores del SATT a los cuales se les aplico dos cuestionarios que permitieron determinar la influencia de la gestión administrativa en el desarrollo económico, llegando a la conclusión que es necesario la recaudación de las multas para lograr una mejora en el desarrollo de la ciudadanía en lo económico y social. Así mismo se tiene a Huanacuni (2018), en su estudio sobre *La gestión de la administración tributaria municipal y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa periodo, 2017*; refiere acerca de la importancia de conocer sobre la influencia de su estudio en la Municipalidad mencionada, pues para darse el progreso y crecimiento es necesario el pago de tributos. En el estudio realizado emplearon el diseño del análisis correlacional causal y textos descriptivos. Todas las municipalidades de la

localidad fueron consideradas como población, teniendo como muestra la Municipalidad de Albarracín. Donde al relacionar las variables se obtuvieron resultados positivos y así mismo una correlación alta igual a 0.750, con una significancia de 0.00 ($0.000 < 0.05$). Concluyendo en que se da un vínculo positivo entre las variables estudiadas, proponiendo a los gerentes la ejecución de un plan estratégico el cual permita la identificación del impacto que originan los pagos del tributo a favor de las buenas prácticas de recaudación y métodos que permitan brindarle calidad en los servicios al ciudadano.

Analizando los resultados de la tabla 8 se observó que el nivel predominante fue el deficiente con 90.6% en la dimensión carga procesal administrativa y con 6.3% en nivel regular, lo que quiere decir que la normativa procesal no aporta a la aceleración de los procesos, ni con apaciguar dicha carga administrativa y peor aún con el sistema de trámite; en cuanto a la dimensión plazos con 81.3% y en nivel regular con 15.3%, se puede decir que no se está cumpliendo con los plazos oportunos para resolver algún procedimiento administrativo y estos son engorrosos y no se dan de manera justa tal y como lo establece el TUPA; en cuanto a la dimensión calificación de los procedimientos administrativos se tiene un 78.1% seguido del regular con 18.8%, lo cual quiere decir que no se está recibiendo la información requerida para la calificación de los procedimientos administrativos como calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo) y finalmente la dimensión pagos de los procedimientos administrativos con un 78.1% seguido del nivel regular con 18.8% por lo que se puede decir que no se está brindando información a los contribuyentes sobre los pagos por derecho de tramitación de los procedimientos administrativos según lo establecido en el TUPA. Estos resultados son fortalecidos por el estudio de Cahuana (2019), en su tesis *Los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018*. Menciona que los procedimientos administrativos de la entidad son deficientes y que no se cumple lo establecido en el TUPA y mucho menos lo que la ley del procedimiento administrativo general establece, generando un impacto negativo ante los usuarios, lo cual dificulta la recaudación, recomendando que la municipalidad mejore sus documentos de gestión lo cual hará que sus colaboradores conozcan de forma

clara sus funciones y los procedimientos oportunos, formatos, programas, sistemas entre otros, puesto que los procedimientos deben estar amparados bajo una norma y así evitar contratiempos afianzando la confianza por parte del público en que los colaboradores están cumpliendo correctamente con sus funciones. Se tiene también a Asca & Rodas (2017), quienes realizaron la investigación de los *Procedimientos administrativos simplificados y satisfacción del administrador del municipio de San Isidro en 2013*, quienes concluyen en que dichos procedimientos simplificados influyen fuertemente en la satisfacción sentida por los contribuyentes de dicha entidad en estudio. Recomendando que para la obtención de cifras satisfactorias de los contribuyentes ante los procedimientos administrativos simplificados, debe demostrarse el acercamiento del Estado hacia el ciudadano haciéndolo participe del proceso de mejora continua de las instituciones públicas. Así mismo lo avala Florian (2019), en su tesis sobre *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018*, con una muestra de 43 servidores públicos de dicha UGEL, determinando que la relación existente entre la gestión de los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa en su gran mayoría estos trámites son engorrosos y requieren de mucho tiempo para dar una solución, por lo cual se recomienda implementar políticas de simplificación administrativa en beneficio de los ciudadanos y para la optimización de los funcionarios. También se tiene a Carbajal (2016), en su trabajo sobre *afectación del procedimiento de cobranza coactiva en el servicio de la gestión administrativa tributaria de Trujillo (SATT) con la revisión judicial como causal de suspensión del procedimiento y el levantamiento de la medidas cautelares*; quien indica que las actividades del suceso de la ejecución coactiva se detienen cuando existen particularidades de casos administrativos en las demandas de las revisiones judiciales, según la Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva, en el art. 23° inciso 3. Llegando a la conclusión de que el SATT, se ve perjudicado en sus procesos de ejecución coactiva por la gran cantidad de documentos utilizados para hacer las solicitudes de las suspensiones por haber pedido se revise judicialmente el procedimiento; teniendo como efecto la suspensión del reembolso y absolución

de las circunstancias de las medidas cautelares obstaculizadas, lo cual afecta el derecho a la tutela cautelar.

En la contrastación de la hipótesis se tiene lo siguiente: La gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en mérito al valor Tau-b de Kendall de 0.557 con nivel de significancia $p < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman = 0.739 (relación positiva alta). Por lo que se comprobó que la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos.

Finalmente se puede considerar que esta tesis es un aporte muy importante puesto que contribuirá como soporte teórico para futuras investigaciones y se enmarca en dar respuesta a los desafíos actuales por los que atraviesan los gobiernos locales en su afán de mejorar la gestión pública en cuanto al cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos de manera eficaz y así conseguir que la población confíe en las instituciones estatales y se brinde una gestión tributaria de calidad.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se evidenció que la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.557 con nivel de significancia $p < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.739 (relación positiva alta).
- 6.2 El nivel que predomina en la variable gestión tributaria, MDVLH, 2020, es el nivel deficiente con un 90.6%, seguido del nivel regular con un 6.3%. Así mismo el nivel predominante en las cinco dimensiones es el deficiente en el siguiente orden, determinación de la deuda, segmentación, emisión y notificación con 90.6%, gestión de proceso y seguimiento con 84.4%.
- 6.3 El nivel que predomina en la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, es el nivel deficiente con un 87.5% seguido del nivel regular con un 9.4%; Así mismo el nivel predominante en las 4 dimensiones es el deficiente en el orden siguiente: dimensión carga procesal administrativa con 90.6%, dimensión plazos de los procedimientos administrativos con 81.3%, pagos y calificación de los procedimientos administrativos con un 78.1%.
- 6.4 Se demostró que la determinación de deuda de la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.498 con nivel de significancia $p < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.609 (relación positiva moderada).
- 6.5 Se constató que la segmentación de la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.495 con nivel de significancia $p < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.623 (relación positiva moderada).
- 6.6 Se comprobó que la gestión de procesos de la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-

b de Kendall de 0.435 con nivel de significancia $p < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.542 (relación positiva moderada).

- 6.7 Se evidenció que la emisión y notificación de la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.533 con nivel de significancia $p < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.690 (relación positiva moderada).
- 6.8 Se constató que el seguimiento de la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a pagos de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.641 con nivel de significancia $p < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.802 (relación positiva alta).
- 6.9 Se comprobó que la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a pagos de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.587 con nivel de significancia $p < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.740 (relación positiva alta).
- 6.10 Se demostró que la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a plazos de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.578 con nivel de significancia $p < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.725 (relación positiva alta).
- 6.11 Se evidenció que la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a la calificación de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.429 con nivel de significancia $p < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.520 (relación positiva alta).
- 6.12 Se constató que la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a la carga procesal administrativa, MDVLH, 2020, en virtud al valor

de Tau-b de Kendall de 0.530 con nivel de significancia $p < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.669 (relación positiva alta).

VII. RECOMENDACIONES

Luego de haber examinado resultados, se plantea a los encargados de la gestión tributaria y los de hacer cumplir las normas de los procedimientos administrativos de la MDVLH, las siguientes recomendaciones:

- A la MDVLH a través de la Subgerencia de Recaudación y Control Tributaria, se le recomienda clasificar por grupos y categorías los subconjuntos de contribuyentes como lo es los tipos, montos de las deudas, ubicación geográfica, concepto de deuda que tienen similares características, con la finalidad que se puedan aplicar diversas estrategias de cobranza según segmento.
- Al encargado de la gestión tributaria de la MDVLH se les recomienda diseñar un plan de servicio que cumpla con los estándares requeridos por el público usuario.
- A la MDVLH a través de la Subgerencia de Recaudación y Control Tributaria, innovar el proceso de cobranza y recaudación implementando ventanillas de cobranza donde se pueda realizar los pagos del procedimiento administrativo en efectivo, cheque, tarjetas débito o crédito, así como el uso de agentes exprés.
- Al gerente general de la MDVLH se le recomienda contar con una nueva ley que sistematice toda la regulación relativa al procedimiento administrativo, con fundamentos más claros y que sea integradora de la ley 29444, así mismo profundice la agilización de los procedimientos administrativos.
- Al gobierno peruano se le recomienda trabajar en coordinación con los municipios para mejorar la capacidad fiscal municipal optando por establecer estas decisiones como una política de estado liderada desde el gobierno, así mismo establecer un organismo fiscalizador que haga cumplir las normas de los procedimientos administrativos.

VIII. PROPUESTA

8.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA

Plan de mejoramiento de la cultura de pago del contribuyente de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera.

8.2. DATOS INFORMATIVOS:

8.2.1. Institución: Municipalidad distrital Víctor Larco Herrera.

8.2.2. Dirección: Jr. Independencia 210 Buenos Aires.

8.2.3. Participantes: Colaboradores de la Municipalidad distrital Víctor Larco Herrera y ciudadanos del distrito de Víctor Larco.

- **Investigador:** Ms. Paredes Alayo Hipólito Moisés.
- **Asesor:** Dr. Aguirre Bazán Luis Alberto.

8.3. FUNDAMENTACIÓN

Es deber de los ciudadanos contribuir con el desarrollo del país, con la mejora de su cultura de pago tributario, comprometiéndose con lo que se pueda hacer, de igual manera esto depende de las estrategias que opte por usar el encargado de la gestión tributaria; en una entrevista al jefe de SUNAT Víctor Shiguíyama, indicó que esto es un tema de cultura, para lo cual se hace preciso elevar la presión tributaria en el país, trabajando fuerte en mejorar los niveles de recaudación (Andina, 2020). Pues al hablar de gestión tributaria este se convierte en tema de mucha importancia económica debido a que financia el presupuesto público, convirtiéndose en herramienta clave de la política fiscal. Causando inestabilidad y desequilibrio cuando se pierde el control del presupuesto, lo cual hace de suma importancia el hablar de la gestión tributaria puesto que es la que ayuda a crecer y mantener la economía a medida en que esta sea eficiente (Yucra, 2015). Entonces para apoyar a la gestión tributaria es esencial hablar de que tan aptos se encuentran los contribuyentes para cumplir con su responsabilidad de pago y que tan buena es la gestión tributaria para hacer que esta se cumpla; por lo cual se hace imprescindible hablar de cultura tributaria.

Según Estrada (2014) citado por Yaguache et al. (2018), refieren a que cuando se habla de cultura tributaria, esta tiene que ver mucho con la práctica

y el grado de cumplimiento voluntario, no limitándose al saber sino más bien al hacer, no tratándose de un tema conceptual sino de un tema conductual. Al respecto Valero et al. (2010), se refieren a que se trata de valores que los contribuyentes ponen en práctica, como lo es la responsabilidad, cooperación, compromiso y la solidaridad, los cuales una vez unificados crean una relación social entre Estado y sociedad.

Así mismo Velarde (2006), expresa que esta cultura no es una tarea fácil pues es necesario la existencia de una convergencia de políticas de control con carácter educativo, orientado a la implementación de un conjunto de estrategias educativas por parte de los encargados de la gestión tributaria en todos los niveles, con la finalidad de desarrollar una cultura tributaria sólida. Por lo cual se plantea mejorar la recaudación tributaria a través de la cultura de pago oportuna por parte del contribuyente.

8.4. OBJETIVOS

8.4.1. Mejorar el nivel de recaudación tributaria a través de estrategias.

8.4.2. Fomentar la cultura de pago tributaria.

8.4.3. Mejorar la calidad de aplicabilidad de normas de pagos tributarios.

8.5. METODOLOGÍA

8.5.1. Método

El método utilizado para la elaboración de la propuesta es de evaluación y descripción y tiene como finalidad, mejorar la cultura de pago a través de una estructuración de estrategias que conlleve a que los ciudadanos cumplan con su responsabilidad de pago y a la vez que los gerentes mejoren sus estrategias de recaudación, dichos procesos tienen como base las políticas de gestión tributarias de las municipalidades las cuales están alineadas estratégicamente a las políticas aprobadas por el Ministerio de Economía y Finanzas

8.5.2. Medios y materiales

Los medios y materiales que se usarán para el desarrollo de la propuesta serán principalmente útiles de escritorio (papel bond,

lapiceros, folders) además de servicios como impresiones, internet, telefonía móvil. Transporte y alimentación.

8.6. PASOS PARA LA CONCRECIÓN DE LA PROPUESTA

8.6.1. Identificación del problema

Luego del proceso de recopilación y análisis de la información obtenida en el desarrollo de la investigación se ha identificado los siguientes problemas:

- Deficiente nivel para determinar las deudas que mantienen los contribuyentes.
- Carencia de un plan de segmentación por parte de los encargados de la cobranza.
- Deficiente emisión y notificación por parte del área de cobranzas.
- Ineficiente gestión de proceso pues no se cuenta con personal capacitado para brindar la atención oportuna a los contribuyentes, y tampoco con un programa de educación en cultura tributaria para los contribuyentes.
- Ineficiente seguimiento al proceso de cobranzas.
- Incumplimiento de pagos de los procedimientos administrativos por parte de los contribuyentes.
- Incumplimiento en los plazos de los procedimientos administrativos.

8.6.2. Descripción de la propuesta

- Mejorar el nivel de determinación de deudas, con la implantación del plan de mejoramiento de la cultura de pago de la MDVLH, lo cual permitirá el desarrollo eficiente de los procesos y ejecutabilidad efectiva de la labor tributaria y a su vez que esta sea percibida por el ciudadano.
- Capacitación para el personal encargado de la cobranza para que puedan elaborar estrategias de segmentación conjuntamente con los contribuyentes y así poder entenderse, así mismo sistematizar una data que ayude a lograr lo propuesto por ambas partes.

- Fomentar la cultura de pago a través de spots publicitarios, audiencias vecinales, educación tributaria desde la escuela, portal web, para que no se tenga que estar constantemente emitiendo y notificando a los contribuyentes.
- Capacitar al personal para que efectúen comunicaciones telefónicas, visitas domiciliarias utilizando técnicas de persuasión para motivar la cultura de pago.
- Capacitación permanente y sostenida en el tiempo para realizar el seguimiento, por parte de los colaboradores y los ciudadanos a través de comités de vigilancia ciudadana para evaluar la calidad de los servicios que brinda la municipalidad.
- Implementar lugares diversos como oficinas propias, centros de pago asociados, entidades colaboradoras de fácil acceso y que acepten diversos medios de pago.
- Cumplir con los plazos establecidos para de esa manera generar credibilidad por las acciones de gestión tributaria.

8.6.3. Justificación de la propuesta

La presente propuesta consiste en no solamente enfocarse hacia lo económico financiero y legal, sino que es necesario ir más allá, profundizando la relación existente entre Estado y contribuyente, siendo necesario para esto el desarrollar una cultura tributaria, la cual haga responsables a los ciudadanos. Pues los pagos que vienen realizando los ciudadanos de distrito de Víctor Larco Herrera son por lo general fuera del periodo correspondiente, lo cual da a entender que no existe una cultura de pago adecuada, debido a que plan de recaudación tributaria no está siendo eficiente, pues existe una deficiente determinación de deuda, no se está segmentando las deudas de los contribuyentes según montos, zonas, etc., hay una deficiente emisión y notificación por parte del área de cobranzas, el personal no está siendo capacitado para brindar una adecuada gestión de procesos. La municipalidad en estudio, no ha creado estrategias de gestión efectivas para la recaudación y tiene aún muchas brechas que cubrir, por lo cual debe replantear su orientación técnica apuntando a

realizar acciones tributarias efectivas. Así mismo es de suma importancia el que la comunidad conozca y se identifique con el acto tributario, gran parte de los contribuyentes desconocen el propósito que cumplen dichos pagos creyendo que son utilizados para beneficios particulares y no para la ciudadanía, lo cual conlleva a generar montos elevados de deuda que al transcurrir el tiempo se elevan a tal magnitud que el contribuyente siente más dolor pagarlos, es por este motivo que se propone la presente, pues esto generará alternativas de solución ante la problemática de la gestión tributaria, el implementar esta estrategia ayudará a beneficiar a más ciudadanos pertenecientes a la jurisdicción de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera. Haciéndose necesario que la gestión tributaria realice una ordenación de estrategias y así poder hacer frente a la problemática encontrada.

8.6.4. Diseño de la propuesta

8.6.4.1. Estructura temática

Asegurar la eficiente gestión tributaria a través de fomentar el mejoramiento de la cultura de pago, tiene como base tres sub procesos: diagnóstico social de los procesos de la labor de recaudación, diseño del plan de cultura de pago y seguimiento integral a procesos de la labor tributaria, estos sub procesos están bajo la base de políticas de gestión tributaria de la Municipalidad distrital Víctor Larco Herrera alineadas estratégicamente a las políticas de gestión del Ministerio de Economía y finanzas.

8.6.4.2. Desarrollo de las sesiones

El desarrollo de las sesiones temáticas y la desagregación de los sub procesos antes señalados las describimos así:

A) Diagnóstico social de los procesos de la labor tributaria.

ENTRADA O MATERIA PRIMA DEL PROCESO:

- Elaboración de un instrumento de captura de datos.
- Identificación de los Stakeholders Internos y Externos

DESARROLLO CENTRAL DEL PROCESO:

- Análisis de datos capturados, usando herramientas como análisis literario, análisis de estudios antecedente, opinión de expertos y mesas taller de identificación de mapeo de procesos.
- Generación de conocimiento mediante el ordenamiento e interpretación de datos obtenidos y filtrados.

SALIDA O PRODUCTO DEL PROCESO:

- Diagnostico social de procesos de la labor tributaria.

B) Diseño del plan de mejoramiento de cultura de pago.

ENTRADA O MATERIA PRIMA DEL PROCESO:

- Diagnostico social de procesos de la labor tributaria.
- Propósito del plan de mejoramiento de la cultura de pago.
- Estrategias para plasmar la idea que se quiere implantar en la sociedad focalizada con el plan de mejoramiento de la cultura de pago.
- Procesos y productos de marketing y merchandising del plan de mejoramiento de la cultura de pago.

DESARROLLO CENTRAL DEL PROCESO:

- Ejecutar los procesos de marketing
- Ejecutar las estrategias de entrega de merchandising del plan de mejoramiento de la cultura de pago.
- Ejecutar campañas y talleres de concientización para mejorar la cultura de pago.

SALIDA O PRODUCTO DEL PROCESO:

- Plan de mejoramiento de la cultura d pago implantado en la sociedad focalizada.
- Evaluación de procesos y logro de objetivos del plan de mejoramiento de la cultura de pago.
- Impacto social del plan mejoramiento de la cultura de pago.

C) Seguimiento integral a procesos de la labor tributaria.

ENTRADA O MATERIA PRIMA DEL PROCESO:

- Análisis del impacto social de la implantación de la cultura de pago.
- Evaluación de los procesos de la implantación del plan de mejoramiento de la cultura de pago.
- Evaluación del logro de objetivos ante la implantación del plan de mejoramiento de la cultura de pago.

DESARROLLO CENTRAL DEL PROCESO:

- Diagnosticar el mapeo de procesos del plan de mejoramiento de la cultura de pago.
- Generar soluciones sobre los procesos que presentan fallas de operatividad o eficiencia.
- Medir el grado de eficiencia del logro del propósito del plan de mejoramiento de la cultura de pago.
- Evaluar el grado de eficiencia de los procesos de marketing y merchandising del plan de mejoramiento de la cultura de pago.

SALIDA O PRODUCTO DEL PROCESO:

- Plan de seguimiento para mejorar procesos del plan de mejoramiento de la cultura de pago.
- Lineamientos para la generación de un plan de reingeniería.
- Plan de sostenibilidad del plan de mercadeo social.

8.6.4.3. Cronograma de actividades

Actividades		Julio – 20				Agosto - 20				Setiembre - 20				Octubre - 20			
		Semanas				semanas				semanas				semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	Diagnostico social de los procesos de la labor tributaria	X	X	X													
02	Diseño del plan de mejoramiento de la cultura de pago			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
03	Seguimiento integral a procesos de la labor tributaria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

8.6.5. Beneficiarios

Los colaboradores y contribuyentes de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, La Libertad, que son los que se beneficiarán con los cambios en la cultura de pagos de los ciudadanos de dicho distrito que son en total 68506 personas.

8.6.6. Socializaciones la propuesta

La propuesta será socializada por los ciudadanos y colaboradores de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, Departamento La Libertad.

8.7. RESPONSABLE

Mg. Hipólito Moisés Paredes Alayo, conjuntamente con la Gerente de la Municipalidad distrital Víctor Larco Herrera, Carmen Zenaida Izquierdo Estrada.

8.8. PRESUPUESTO

N° del gasto	Ítem	Und.	Cantidad	Precio	Total
50 Bienes	Laptop	Und.	1	1,800.00	1,800.00
	USB 10 GB	Und.	1	25.00	25.00
	Celular	Und.	1	200.00	200.00
	Cámara fotográfica	Und.	1	350.00	350.00
	Folder con logo del plan de mejoramiento de la cultura de pago	Millar	5	300.00	1,500.00
	Lapiceros con logo del plan de mejoramiento de la cultura de pago	Millar	20	500	10,000.00
	Impresiones de folletos	Millar	20	100	2,000.00
	Proyector multimedia	Und.	3	1,000.00	3,000.00
	Internet	Servicio	1	40.00	40.00
	Movilidad	horas	20	10.00	200.00
50 Servicios	Banner	servicio	2	40.00	80.00
	Comunicación telefónica e internet	línea	1	60.00	60.00
	Capacitadores	Servicio	3	1,000.00	3,000.00
	Spots Televisivos	Servicio	3	3,000.00	14,000.00
TOTAL					36,255.00

El total requerido es de S/. 36,255.00 Soles.

Estos recursos serán previstos por el investigador y contará con el apoyo logístico de la Municipalidad distrital Víctor Larco Herrera.

8.9. MONITOREO Y EVALUACIÓN

El monitoreo será realizado en forma trimestral y estará a cargo del Mg. Hipólito Moisés Paredes Alayo, en coordinación con el Gerente de la Municipalidad distrital Víctor Larco Herrera, y se elaborarán lineamientos estratégicos de acuerdo a la Ley General de Inspección.

En cuanto a la evaluación se hará a la culminación de cada sub proceso.

8.10. SOSTENIBILIDAD E INSTITUCIONALIZACIÓN

La sostenibilidad de todo proyecto, no siempre depende de factores o procesos propios, sino también de la voluntad política de gobernantes o tomadores de decisiones, por lo cual es importante que se definan políticas de sostenibilidad para los programas, proyectos y planes, objetivamente hablando del plan de mejoramiento de la cultura de pago del contribuyente de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, la sostenibilidad del plan de mejoramiento, depende de que la normatividad sea diseñada desde los sectores ministeriales hasta los más bajos entes de gobierno, estos últimos son los que deben generar los requerimientos del plan, lo que asegura su tiempo de vida y por lo tanto su sostenibilidad.

El mejoramiento de la cultura de pago representa no solo el cambio de pensamiento, si no debería ser una herramienta más de gestión de la Municipalidad distrital Víctor Larco Herrera, en definitiva, todo programa, proyecto y plan debe tener un proceso que asegure junto a las políticas gubernamentales su sostenibilidad.

REFERENCIAS:

- Alaña, T., Gonzaga, S., & Yáñez, M. (2018). Gestión tributaria a microempresarios mediante la creación del centro de asesoría caso: UMET Sede Machala. *Universidad y sociedad*, 10(2), 5.
- Alarcón, J. (2018). *Derecho administrativo*. Consultada en <https://ius-cogens.com/administrativo/el-procedimiento-administrativo>
- Andina. (2020, abril 5). *Sunat: Ciudadanos deben mejorar cultura tributaria para aportar al desarrollo del país*. Consultada en <https://andina.pe/agencia/noticia-sunat-ciudadanos-deben-mejorar-cultura-tributaria-para-aportar-al-desarrollo-del-pais-705613.aspx>
- Asca, L., & Rodas, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013* [Tesis maestría]. Consultada en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5302/Asca_RLF-Rodas_CRH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aucanshala, L., & Jaramillo, B. (2015). *Optimización de la Gestión de Recaudación Impuestos Seccionales Aplicado en el Ilustre Municipio de Riobamba*. Consultada en <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/30334>
- Bergman, M., & Nevarez, A. (2005). ¿Evadir o pagar impuestos? Una aproximación a los mecanismos sociales del cumplimiento. *Política y gobierno*, 12(1), 9-40.
- Cahuana, A. (2019). *Los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018* [Tesis, Universidad Nacional del Altiplano]. Consultada en http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10508/Cahuana_Fuentes_Anabel_Lisbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carbajal, V. (2016). *Afectación del procedimiento de cobranza coactiva en el servicio de administración tributaria de Trujillo (SATT) con la revisión judicial como causal de suspensión del procedimiento y levantamiento de las medidas cautelares* [Tesis maestría, Universidad Privada Antenor Orrego]. Consultada en http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2269/1/RE_Maestria_der

_Viviana Carbajal Afectación del procedimiento de la cobranza coactiva-datos pdf.

- Carly, A. (2011). *Sistema de recaudación tributaria en materia de impuesto sobre las actividades económicas de industria, comercio, servicio e índole similar: (Caso: Dirección de hacienda de la alcaldía del Municipio Colón de Estado Zulia)* [Tesis maestría, Universidad de los Andes de Mérida]. Consultada en pcc.faces.ula.ve/.Tesis%20de%20Grado%20Autor%20Alberto%20Carl
- Carvo, J. (2019). *Gestión de administración tributaria del SATT y su influencia en el desarrollo económico del distrito Trujillo, 2019* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Consultada en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/38111/carvo_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casado, E. (2014). Hacia la simplificación de los procedimientos administrativos: El procedimiento administrativo adecuado. *La simplificación de los procedimientos administrativos: actas del IX Congreso de la Asociación Española de Profesores de Derecho Administrativo: Santiago de Compostela, 7 y 8 de febrero de 2014, 2014, ISBN 9788445351581, págs. 75-173, 75-173.* Consultada en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4851977>
- Castillo, J. (2005). *Derecho procesal administrativo guatemalteco*. Editorial impresiones gráficas.
- Cervantes, D. (2014). *Manual de derecho administrativo*. Editorial Rodhas. Consultada en <https://es.calameo.com/read/0011137146b56a8ddd403>
- Chumpitaz, A. (2016). *Características de la evasión tributaria, impuesto a la renta de tercera categoría en las MYPES y su incidencia en la recaudación tributaria en las empresas del sector construcción del Perú: Caso AyL Contratistas A.A.C. de San Miguel, 2015* [Tesis de doctorado]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Consulting, R. & C. (2018, febrero 28). *Gestión y Administración Pública: Desarrollo del Estado. Escuela de Gobierno*. Consultada en <http://www.escueladegobierno.edu.pe/gestion-administracion-publica/>

- Diccionario Enciclopédico – CITE (2009). English-Spanish/Spanish-English Medical Dictionary. Vox 1. Larousse Editorial, S.L. Recuperado de consultada <https://es.thefreedictionary.com/incidencia>
- Dromi, J. (2015). *Derecho administrativo* (13a ed., Vol. 1). Fundación UADE.
- Espinosa, P. (2018). *Análisis de los criterios de aplicación de la norma general antielusiva por parte de la administración tributaria* [Tesis maestría, Universidad de Chile]. Consultada en <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/168044/Espinosa%20lpinza%20Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega* [Tesis maestría, Universidad Nacional autónoma de Nicaragua, Managua]. Consultada en <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Florian, E. (2019). *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir—2018* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Consultada en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/37488/florian_he.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- George, D., & Mallery, P. (1995). *SPSS/PC+ step by step: A simple guide and reference*. Wadsworth Publishing Company. Consultada en <http://laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP065.pdf>
- Texto único ordenado de la Ley 27444, Ley del procedimiento administrativo general, 27444, 004-2019-JUS 60 (2019). Consultada en <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>
- Guba, E., & Lincoln, Y. (2002). *Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa*. La Sonora: El Colegio Sonora.
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill Interamericana. Consultada en http://docs.wixstatic.com/ugd/986864_5bcd4bbbf3d84e8184d6e10eecea8fa3.pdf
- Huanacuni, J. (2018). *La gestión de la administración tributaria municipal y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa periodo 2017* [Tesis, Universidad

- Privada de Tacna]. Consultada en http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/524/1/Huanacuni_Mamani_Jimmy.pdf
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Editorial Alfa.
- Medina, C. (2001). *Paradigmas de la investigación sobre lo cuantitativo y lo cualitativo*. 7.
- Morales, A. (2009). *Los impuestos locales en el Perú: Aspectos institucionales y desempeño fiscal del impuesto predial* (p. 46). Consultada en <https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/el-rol-de-los-tributos-locales-en-el-financiamiento-municipal-el-caso-del-impuestopredial.pdf>
- Narváez, G. (2015). *Recolección de Datos en Investigación Cuantitativa [Educación]*. Consultada en <https://es.slideshare.net/gambitguille/recoleccion-de-datos-en-investigacion-cuantitativa>
- Pascual Chávez, A. (1993). La Tributación. Recuperado de: Consultada en <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/1993/siguiente/a05.pdf>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2012). *Definición de procedimiento administrativo*. consultada <https://definición.de/procedimiento-administrativo/>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Plan Nacional de Simplificación Administrativa*. Gobierno peruano consultada. <https://sgp.pcm.gob.pe/plan-nacional-de-simplificacion-administrativa/>
- Quintanilla, M. (2014). *La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal en el Perú y Latinoamérica [Tesis doctoral]*. Universidad San Martín de Porres.
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en Psicología*, 23(1), 9-17. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>
- Rengifo, R. (2017). *Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria— Tarapoto, año 2016 [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]*. consultado [https://biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:318687/ada?qu=PUBLICO&ic=true&ps=300](https://biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:318687/ada?qu=PUBLICO&ic=true&ps=300)

- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 1(31), 11-22.
- Robles, C., & Castilla, F. (2009, septiembre 14). Una aproximación al concepto de Tributo. *Reflexiones sobre Derecho Tributario y Derecho Constitucional*. consultado <http://blog.pucp.edu.pe/blog/carmenrobles/2009/09/14/una-aproximacion-al-concepto-de-tributo/>
- Rodríguez, M., López, N., Cantin, S., & Alelú, M. (2009). *Estudio de Encuestas*. consultado https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/encuesta_Trabajo.pdf
- Sainz, P., & García, J. (1982). *El pensamiento administrativo de P. Sáinz de Andino: 1829-1848*. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). consultado <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=104227>
- Salas, E. (2012). Mejoramiento de la recaudación del impuesto predial mediante la implantación del SIAF-Rentas-GL en la gerencia de rentas de la municipal provincial de Satipo. *Universidad Nacional del Centro del Perú*. consultado <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1412>
- Salas, J. (2000). Bases para la racionalización de la carga jurisdiccional: Justicia en el reparto de la tarea de administrar justicia. *Academia de la Magistratura*. consultado <http://repositorio.amag.edu.pe/handle/123456789/301>
- Solórzano, J. (2014). *La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú*. Consultado [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2016). *¿Quiénes somos? - Administración de tributos*. SUNAT. consultado http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario_administracion.html
- Tompson, I. (2010). Definición de precio [Blog]. *Estrategia & Marketing*. consultado <https://www.xing.com/communities/posts/definicion-de-precio-por-ivan-tompson-1003306091>
- Von Eheberg, K. (2011). Teorías sobre el Impuesto. Recuperado de: consultado <http://impuestosextoc.blogspot.pe/2011/02/teorias-sobre-el-impuesto.html>

- Valero, M., Ramírez, T., & Moreno, F. (2010). Etica y Cultura Tributaria en el Contribuyente. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 5(1), 58-73.
- Velarde, C. (2006). Estrategias educativas para el desarrollo de una «cultura tributaria» en América Latina. Experiencias y líneas de acción. *Revista del CLAD*, 5(1). consultado <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/017-junio-2000/estrategias-educativas-para-el-desarrollo-de-una-cultura-tributaria-en-america-latina.-experiencias-y-lineas-de-accion>
- Vera, P. (2019). Influencia de la fiscalización en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco de Trujillo. *SCIÉENDO*, 22(2), 93-98. consultado <https://doi.org/10.17268/scienciendo.2019.011>
- White, O. (2008). *Teoría general del proceso* (1a. ed.). Poder Judicial, Escuela Judicial. consultado <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2014/12/doctrina40381.pdf>
- Yaguache, M., Pardo, M., & Espejo, L. (2018). Estrategias para fomentar la cultura tributaria desde la academia. Caso UTPL. *Artículo de Investigación. Revista Killkana Sociales*, 2(3), 145-152. consultado https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i3.341
- Yucra, M. (2015). La gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de Cayma 2015. *Universidad Católica de Santa María*, 111.

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión tributaria

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Gestión tributaria	La gestión tributaria, es aquella que está constituida por herramientas y/o instrumentos empleados por la administración pública para la ejecución de una función en específico, encargándose de recolectar los tributos; la administración tributaria se da a nivel de gobierno liderada por la SUNAT y la segunda a nivel local liderada por las municipalidades quienes se encargan de	Para esta variable se midió usando cinco dimensiones: determinación de la deuda, segmentación, gestión, emisión y notificación y seguimiento. Así también hubo 30 indicadores, con un total de 60 ítems, con escala tipo Likert. para efectuar la medición de la variable se tuvo en cuenta los siguientes niveles:	Determinación de deuda	- Obligaciones tributarias - Bases de valores - Ordenanzas de arbitrios - Declaraciones juradas - Sinceramiento de las deudas - Exigibilidad deuda tributaria	Ordinal Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Segmentación	- Requisitos de segmentación - Clasificaciones de contribuyentes - Proyecciones de recaudaciones - Segmentación de cartera - Asignaciones de cartera	
			Gestión de proceso	- Comunicaciones telefónicas - Persuaciones - Educación - Seguimientos	

	<p>gestionar, cuidar, vigilar y recaudar las contribuciones como: tasas, alcabalas y/o arbitrios de los ciudadanos. (SUNAT, 2016)</p>	<p>Deficiente Regular Bueno</p> <p>Adaptado de Carvo (2019).</p>	<p>Emisión y notificaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Impresiones de documentos - Cronograma de actividades - Formato de emisiones - Documentos de notificación - Organización de notificaciones - Servicios de reparto - Seguimientos - Bases de puntuaciones - Alternativas de notificaciones 	
			<p>Seguimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reportes - Análisis de información - Ajustes - Metas - Propuesta de mejoramiento 	

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente: Cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos	Es ajustarse a una norma o reglamento la cual regula todo actuar de la función administrativa del Estado así como los procedimientos administrativos desarrollados en las instituciones (TUO de la Ley 27444, Ley del procedimiento administrativo general, 2019)	Esta variable se operacionalizó a través de una encuesta a 32 servidores públicos de la MDVLH objeto de estudio, lo cual permitió determinar si la gestión tributaria ejecutada por los servidores públicos tuvo incidencia con los procedimientos administrativos de la MDVLH, teniendo en cuenta las dimensiones respectivas.	Pago del procedimiento administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Unidad impositiva Tributaria - Tasas - Informaciones de pagos 	Ordinal tipo Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Plazo del procedimiento administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Resoluciones del procedimiento administrativo - Prórrogas - Recargas laborales 	
			Calificaciones del procedimiento administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Silencio positivo - Informaciones de calificación 	

		<p>Para poder medirlas, se aplicó un cuestionario de 21 ítems; tomándose en consideración los niveles siguientes:</p> <p>Deficiente Regular Bueno</p> <p>Adaptado de Florián (2019).</p>	<p>Carga procesal administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de la normatividad - Asignación de presupuesto - Personal - Expedientes ingresados - Aplicativos informáticos de gestión 	
--	--	--	--------------------------------------	---	--

Fuente. Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de puntuaciones de la variable gestión tributaria

MUESTRA	DETERMINACIÓN DE DEUDA		SEGMENTACIÓN		GESTIÓN DE PROCESO		EMISIÓN Y NOTIFICACIÓN		SEGUIMIENTO		TOTAL	NIVEL
	SUB TOTAL	NIVELES	SUB TOTAL	NIVELES	SUB TOTAL	NIVELES	SUB TOTAL	NIVELES	SUB TOTAL	NIVELES		
1	22	Deficiente	16	Deficiente	14	Deficiente	28	Deficiente	14	Deficiente	94	Deficiente
2	30	Deficiente	22	Deficiente	15	Deficiente	41	Deficiente	20	Deficiente	128	Deficiente
3	27	Deficiente	19	Deficiente	13	Deficiente	34	Deficiente	15	Deficiente	108	Deficiente
4	30	Deficiente	22	Deficiente	19	Regular	44	Regular	24	Regular	139	Deficiente
5	22	Deficiente	16	Deficiente	14	Deficiente	32	Deficiente	12	Deficiente	96	Deficiente
6	22	Deficiente	15	Deficiente	13	Deficiente	25	Deficiente	12	Deficiente	87	Deficiente
7	23	Deficiente	16	Deficiente	15	Deficiente	34	Deficiente	15	Deficiente	103	Deficiente
8	22	Deficiente	15	Deficiente	13	Deficiente	28	Deficiente	13	Deficiente	91	Deficiente
9	22	Deficiente	15	Deficiente	12	Deficiente	27	Deficiente	14	Deficiente	90	Deficiente
10	21	Deficiente	16	Deficiente	13	Deficiente	32	Deficiente	14	Deficiente	96	Deficiente
11	17	Deficiente	12	Deficiente	12	Deficiente	18	Deficiente	12	Deficiente	71	Deficiente
12	14	Deficiente	10	Deficiente	14	Deficiente	21	Deficiente	11	Deficiente	70	Deficiente
13	26	Deficiente	12	Deficiente	13	Deficiente	40	Deficiente	23	Deficiente	114	Deficiente
14	14	Deficiente	10	Deficiente	8	Deficiente	24	Deficiente	10	Deficiente	66	Deficiente
15	26	Deficiente	20	Deficiente	17	Deficiente	36	Deficiente	21	Deficiente	120	Deficiente
16	35	Regular	24	Regular	22	Regular	43	Regular	24	Regular	148	Regular
17	23	Deficiente	15	Deficiente	19	Regular	32	Deficiente	14	Deficiente	103	Deficiente
18	29	Deficiente	18	Deficiente	11	Deficiente	31	Deficiente	18	Deficiente	107	Deficiente
19	25	Deficiente	16	Deficiente	15	Deficiente	28	Deficiente	15	Deficiente	99	Deficiente
20	52	Bueno	38	Bueno	31	Bueno	68	Bueno	35	Regular	224	Bueno
21	35	Regular	30	Regular	18	Deficiente	41	Deficiente	27	Regular	151	Regular
22	21	Deficiente	23	Deficiente	15	Deficiente	30	Deficiente	17	Deficiente	106	Deficiente
23	19	Deficiente	17	Deficiente	10	Deficiente	28	Deficiente	18	Deficiente	92	Deficiente

24	26	Deficiente	17	Deficiente	20	Regular	39	Deficiente	24	Regular	126	Deficiente
25	26	Deficiente	17	Deficiente	17	Deficiente	38	Deficiente	23	Deficiente	121	Deficiente
26	26	Deficiente	18	Deficiente	14	Deficiente	27	Deficiente	15	Deficiente	100	Deficiente
27	22	Deficiente	12	Deficiente	13	Deficiente	26	Deficiente	12	Deficiente	85	Deficiente
28	18	Deficiente	13	Deficiente	12	Deficiente	24	Deficiente	14	Deficiente	81	Deficiente
29	26	Deficiente	16	Deficiente	13	Deficiente	28	Deficiente	16	Deficiente	99	Deficiente
30	24	Deficiente	19	Deficiente	14	Deficiente	29	Deficiente	21	Deficiente	107	Deficiente
31	25	Deficiente	20	Deficiente	15	Deficiente	33	Deficiente	18	Deficiente	111	Deficiente
32	26	Deficiente	19	Deficiente	16	Deficiente	31	Deficiente	15	Deficiente	107	Deficiente

Fuente: Instrumentos aplicados a los colaboradores de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, 2020.

Anexo 3. Matriz de puntuaciones de la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos

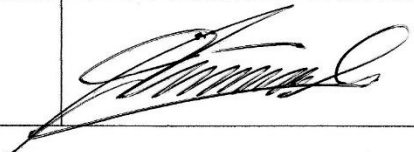
MUESTRA	PAGOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		PLAZOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		CALIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		CARGA PROCESAL ADMINISTRATIVA		TOTAL	NIVEL
	SUB TOTAL	NIVELES	SUB TOTAL	NIVELES	SUB TOTAL	NIVELES	SUB TOTAL	NIVELES		
1	6	Deficiente	8	Deficiente	7	Deficiente	9	Deficiente	30	Deficiente
2	10	Deficiente	11	Deficiente	11	Deficiente	10	Deficiente	42	Deficiente
3	8	Deficiente	9	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	29	Deficiente
4	12	Regular	15	Regular	9	Deficiente	11	Deficiente	47	Deficiente
5	9	Deficiente	13	Deficiente	9	Deficiente	8	Deficiente	39	Deficiente
6	6	Deficiente	8	Deficiente	6	Deficiente	6	Deficiente	26	Deficiente
7	7	Deficiente	10	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	33	Deficiente
8	8	Deficiente	8	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	30	Deficiente
9	9	Deficiente	10	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	35	Deficiente
10	8	Deficiente	10	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	34	Deficiente
11	6	Deficiente	8	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	28	Deficiente
12	6	Deficiente	10	Deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	30	Deficiente
13	12	Regular	14	Deficiente	9	Deficiente	11	Deficiente	46	Deficiente
14	5	Deficiente	6	Deficiente	12	Regular	10	Deficiente	33	Deficiente
15	11	Deficiente	11	Deficiente	11	Deficiente	12	Regular	45	Deficiente
16	12	Regular	16	Regular	13	Regular	11	Deficiente	52	Regular
17	9	Deficiente	12	Deficiente	10	Deficiente	9	Deficiente	40	Deficiente
18	13	Regular	15	Regular	12	Regular	11	Deficiente	51	Regular
19	11	Deficiente	11	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	40	Deficiente
20	20	Bueno	23	Bueno	21	Bueno	20	Bueno	84	Bueno
21	14	Regular	16	Regular	12	Regular	15	Regular	57	Regular
22	13	Regular	12	Deficiente	12	Regular	11	Deficiente	48	Deficiente
23	8	Deficiente	15	Regular	12	Regular	9	Deficiente	44	Deficiente

24	11	Deficiente	13	Deficiente	10	Deficiente	11	Deficiente	45	Deficiente
25	10	Deficiente	13	Deficiente	11	Deficiente	11	Deficiente	45	Deficiente
26	8	Deficiente	10	Deficiente	8	Deficiente	8	Deficiente	34	Deficiente
27	9	Deficiente	10	Deficiente	7	Deficiente	10	Deficiente	36	Deficiente
28	10	Deficiente	9	Deficiente	10	Deficiente	9	Deficiente	38	Deficiente
29	9	Deficiente	11	Deficiente	8	Deficiente	9	Deficiente	37	Deficiente
30	9	Deficiente	11	Deficiente	8	Deficiente	9	Deficiente	37	Deficiente
31	9	Deficiente	10	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	37	Deficiente
32	9	Deficiente	12	Deficiente	9	Deficiente	9	Deficiente	39	Deficiente


Fuente: Instrumentos aplicados a los colaboradores de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, 2020.

Anexo 4. Ficha resumen de los expertos validados de la variable gestión tributaria

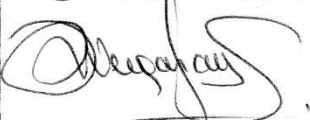
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión tributaria		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de avance de la gestión tributaria		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	AUGUSTO DÍAZ LINARES	DNI N°	89977807
Título Profesional / Especialidad	INGENIERO AGRÓNOMO	Teléfono Celular	949359229
Dirección Domiciliaria	Hz. H-15 - URB. LAS CASCAJINAS - TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 18 de enero 2020

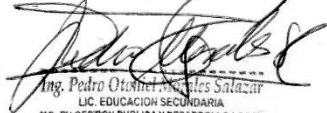
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión tributaria		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de avance de la gestión tributaria		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	DNI N°	18173945
Título Profesional / Especialidad	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	Teléfono Celular	949960370
Dirección Domiciliaria	FELIPE PINGLO NO 650 - URB. PRIMAVERA		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 17 ENERO 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión tributaria		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de avance de la gestión tributaria		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Osany Rocío Vergara Jarama</i>	DNI N°	<i>10091604</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>Lic. Administración</i>	Teléfono Celular	<i>98199550</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Urb. Maples Milpeda Jover 966.</i>		
Grado Académico	<i>Doctor en Gestión pública y Gobernabilidad</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>15 Junio 2020</i>

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión tributaria		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de avance de la gestión tributaria		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Pedro Otoniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>Ingeniero Mecánico - Abogado</i>	Teléfono Celular	<i>966874497</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Calle Los Esmeraldas 350 - Depto 401 - Urb. Sta. Lucía - Trujillo.</i>		
Grado Académico	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
FIRMA	 <small>Ing. Pedro Otoniel Morales Salazar LIC. EDUCACION SECUNDARIA ING. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</small>	Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 16 Enero de 2020</i>

Registro de las respuestas de los expertos validadores del instrumento gestión tributaria

ÍTEMS	CRITERIOS	JUECES				Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P <0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
		1	2	3	4						
Lo determinan en un tiempo prudente la obligación tributaria	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cuentan con personal capacitado para el cálculo de las obligaciones tributarias	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cuentan con información veraz y actual que sirven para el cálculo de la obligación tributaria	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Archivan debidamente la información que sirve para el cálculo de la obligación tributaria	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Aplican la ordenanza de arbitros para calcular la obligación del contribuyente para todo ejercicio	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cuentan con un procedimiento escrito para determinar la obligación tributaria	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cuentan con una persona responsable de procesar las declaraciones juradas presentadas por los contribuyentes	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

Archivan adecuadamente las declaraciones juradas presentadas por los contribuyentes	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Planifican las actividades de la emisión masiva de declaraciones juradas	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Ejecutan las actividades de la emisión masiva de declaraciones juradas	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Sinceran la deuda tributaria del contribuyente en el caso de haber cometido errores	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cuentan con el personal calificado para atender el sinceramiento de la deuda tributaria del contribuyente en el caso de haber cometido errores	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Revisan la exigibilidad de la deuda tributaria dando de baja deudas prescritas	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Realizan anualmente la revisión de la exigibilidad de la deuda tributaria de los contribuyentes	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Realizan la segmentación de la cartera por tipo de contribuyente	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

Realizan la segmentación de la cartera por tipo de deuda	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Realizan la clasificación de cartera por tipo de contribuyente	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Realizan la clasificación de cartera por tipo de deuda	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Realizan la proyección de recaudación de la cartera por tipo de contribuyente	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Realizan la proyección de recaudación de la cartera por tipo de deuda	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Hacen seguimiento de la evolución de la recaudación de la cartera por tipo de contribuyente	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Hacen seguimiento de la evolución de la recaudación de la cartera por tipo de deuda	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Asignan personal calificado en la administración de la cartera por tipo de contribuyente	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

Asignan personal calificado en la administración de la cartera por tipo de deuda	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Efectúan comunicaciones telefónicas o visitas a los contribuyentes para orientar, informar o recordar periódicamente sus obligaciones	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cuentan con personal capacitado para comunicarse de manera efectiva con el contribuyente	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Utilizan técnicas de persuasión para motivar al pago de la deuda tributaria	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Capacitan al personal en técnicas de persuasión	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cuentan con un programa que este orientado a la educación del contribuyente en cultura tributaria	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cuentan con un presupuesto para la ejecución del programa de educación en cultura tributaria	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Asignan personal para realizar un seguimiento a la evolución de la cartera a su cargo	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

Elaboran reportes sobre el seguimiento para tomar decisiones sobre las deudas tributarias muy antiguas	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cuentan con personal suficiente para preparar e imprimir los documentos de gestión	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Emiten los valores con bastante anticipación para su entrega	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Elaboran un cronograma para la emisión de valores	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Organizan el tiempo para poder cumplir con el cronograma de emisión de valores	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Verifican que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normativa e información respectiva	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Imprimen los formatos con suficiente anticipación para que estén listos al momento del vencimiento	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Preparan con anticipación los documentos a notificar así como los medios magnéticos	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta


Cuentan con el personal suficiente para preparar con anticipación los documentos a notificar y los medios magnéticos	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Organizan las notificaciones por zonas y en el menor tiempo posible	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Asignan personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cuenta la entidad con personal suficiente para la entrega de documentos y la recepción de cargos	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Evalúan la respuesta del contribuyente producto de la entrega de documentos	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Hacen seguimiento a la cantidad y calidad de las notificaciones realizadas, verificando y archivando debidamente los cargos	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Hacen reportes del seguimiento de las notificaciones realizadas para la toma de decisiones	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Ingresan a una base de datos los documentos notificados para alimentar con información actualizada al equipo de gestión	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

Cuentan con el personal que se encargue de ingresar a una base de datos los documentos notificados	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Buscan alternativas de notificación para ubicar a los contribuyentes no habidos	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Evalúan estas alternativas para su mejora	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Generan reportes sobre el avance del proceso de cobranza	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Generan reportes sobre el avance del proceso de cobranza coactiva	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Analizan los reportes sobre el avance del proceso de cobranza	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Analizan los aciertos y errores de las estrategias del proceso de cobranza	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Elaboran los ajustes a las estrategias del proceso de cobranza	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta


Solicitan la ayuda de consultoras para proponer los ajustes	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Proyectan metas de recaudación	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Tienen en cuenta para la recaudación los datos históricos de periodos precedentes	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Proponen mecanismos innovadores para la gestión y la segmentación	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Toman en cuenta las opiniones de los colaboradores del área de cobranza para proponer mecanismos innovadores	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

Anexo 5. Ficha resumen de los expertos validados de la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos

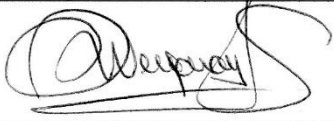
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario del cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	AUGUSTO DÍAZ LINARES	DNI N°	09877809
Título Profesional / Especialidad	INGENIERO AGRÓNOMO	Teléfono Celular	949357229
Dirección Domiciliaria	M3. H 15 - URB. LAS CASUARINAS - TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 18 de enero de 2020.

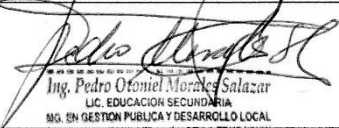
FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario del cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	DNI N°	18173945
Título Profesional / Especialidad	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	Teléfono Celular	949960370
Dirección Domiciliaria	FELIPE PINGLO N° 650 - URB. PRIMAVERA		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 17 ENERO 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario del cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Dany Vegaury Capistegui</i>	DNI N°	<i>8001604</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>lic. Administración</i>	Teléfono Celular	<i>98189570</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Urb. Pedro Freyre 266 - Urb. Maipú</i>		
Grado Académico	<i>Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>15 Enero 2020</i>

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario del cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Pedro Otoniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>Ingeniero Mecánico - Abogado</i>	Teléfono Celular	<i>966814497</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Calle Las Esmeraldas 350 - Dpto 401 - Urb. Sta. Inés - Trujillo</i>		
Grado Académico	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
FIRMA	 <small>Ing. Pedro Otoniel Morales Salazar LIC. EDUCACION SECUNDARIA ING. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</small>	Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 16 Enero de 2020</i>

Registro de las respuestas de los expertos validadores del instrumento cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos

ÍTEMS	CRITERIOS	JUECES				Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P <0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Desición Lawshe
		1	2	3	4						
Los pagos de los procedimientos administrativos por derecho de tramitación están correctamente establecidos en el TUPA según la UIT (S/. 4,200) del año 2020	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Las tasas que se cobran a los usuarios por derecho de tramitación en los procedimientos administrativos solicitados, son justas	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
La información a los usuarios de los pagos por derecho de tramitación de los procedimientos administrativos, lo otorga la oficina de tesorería y la oficina de trámite documentario	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Tienen conocimiento de los pagos por derecho de tramitación que se realizan por algún procedimiento administrativo que se encuentra establecido en el TUPA	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Tienen conocimiento de los pagos por derecho de tramitación de algún procedimiento administrativo que no está establecido en el TUPA	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Resuelven el procedimiento administrativo de creación y registro de trámites dentro del plazo establecido de 60 días hábiles, según el TUPA	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Resuelven el procedimiento administrativo de ampliación dentro del plazo establecido de 30 días hábiles, según el TUPA	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

Reciben información oportuna sobre los plazos para resolver algún procedimiento administrativo	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Consideran que los plazos para resolver los procedimientos administrativos como lo establece el TUPA, son justos	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Los tramites de los expedientes administrativo en ocasiones se emplea la prórroga prevista por ley	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
La causa principal por la demora para resolver algún procedimiento administrativo por funcionarios es la recarga laboral	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Aplican el silencio positivo cuando excede del plazo de 60 días hábiles para que se pronuncie	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
El administrado se acoge al silencio positivo, a pesar de no contar con una infraestructura idónea para lo que solicite	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Tienen conocimiento de los procedimientos administrativos de calificación automática y evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Reciben información necesaria sobre calificación de los procedimientos administrativos como calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)Reciben	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

información necesaria sobre calificación de los procedimientos administrativos como calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)												
La calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo) para los procedimientos administrativos como lo establece el TUPA, es justa	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
La normativa procesal contribuye con la rapidez de los procesos y el alivio de la carga administrativa	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
La carga procesal administrativa está dada por baja asignación de presupuesto de la entidad	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
La falta de personal es la mayor causa para la demora en la resolución de casos	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
El sistema de trámite documentario funciona de forma efectiva	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
Cuentan con aplicativos informáticos de gestión (software) para reducir la carga administrativa en la entidad	Redacción	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Pertinencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Coherencia	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Adecuación	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	
	Comprensión	1	1	1	1	4	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta	

Anexo 6. Confiabilidad de los Ítems y dimensiones de la variable independiente gestión tributaria

ÍTEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
	DETERMINACIÓN DE DEUDA	
1	Lo determinan en un tiempo prudente la obligación tributaria	,766
2	Cuentan con personal capacitado para el cálculo de las obligaciones tributarias	,724
3	Cuentan con información veraz y actual que sirven para el cálculo de la obligación tributaria	,761
4	Archivan debidamente la información que sirve para el cálculo de la obligación tributaria	,751
5	Aplican la ordenanza de arbitrios para calcular la obligación del contribuyente para todo ejercicio	,755
6	Cuentan con un procedimiento escrito para determinar la obligación tributaria	,719
7	Cuentan con una persona responsable de procesar las declaraciones juradas presentadas por los contribuyentes	,742
8	Archivan adecuadamente las declaraciones juradas presentas por los contribuyentes	,749
9	Planifican las actividades de la emisión masiva de declaraciones juradas	,747
10	Ejecutan las actividades de la emisión masiva de declaraciones juradas	,756
11	Sinceran la deuda tributaria del contribuyente en el caso de haber cometido errores	,764
12	Cuentan con el personal calificado para atender el sinceramiento de la deuda tributaria del contribuyente en el caso de haber cometido errores	,745
13	Revisan la exigibilidad de la deuda tributaria dando de baja deudas prescritas	,844
14	Realizan anualmente la revisión de la exigibilidad de la deuda tributaria de los contribuyentes	,803
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,774$		
La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
	SEGMENTACIÓN	Alfa de Cronbach
15	Realizan la segmentación de la cartera por tipo de contribuyente	,745
16	Realizan la segmentación de la cartera por tipo de deuda	,721
17	Realizan la clasificación de cartera por tipo de contribuyente	,745
18	Realizan la clasificación de cartera por tipo de deuda	,744
19	Realizan la proyección de recaudación de la cartera por tipo de contribuyente	,880
20	Realizan la proyección de recaudación de la cartera por tipo de deuda	,750

21	Hacen seguimiento de la evolución de la recaudación de la cartera por tipo de contribuyente	,761
22	Hacen seguimiento de la evolución de la recaudación de la cartera por tipo de deuda	,726
23	Asignan personal calificado en la administración de la cartera por tipo de contribuyente	,732
24	Asignan personal calificado en la administración de la cartera por tipo de deuda	,784
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,780$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
	GESTIÓN DEL PROCESO	Alfa de Cronbach
25	Efectúan comunicaciones telefónicas o visitas a los contribuyentes para orientar, informar o recordar periódicamente sus obligaciones	,743
26	Cuentan con personal capacitado para comunicarse de manera efectiva con el contribuyente	,743
27	Utilizan técnicas de persuasión para motivar al pago de la deuda tributaria	,755
28	Capacitan al personal en técnicas de persuasión	,749
29	Cuentan con un programa que este orientado a la educación del contribuyente en cultura tributaria	,783
30	Cuentan con un presupuesto para la ejecución del programa de educación en cultura tributaria	,821
31	Asignan personal para realizar un seguimiento a la evolución de la cartera a su cargo	,809
32	Elaboran reportes sobre el seguimiento para tomar decisiones sobre las deudas tributarias muy antiguas	,801
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,800$ La fiabilidad se considera como BUENA		
	EMISIÓN Y NOTIFICACIÓN	Alfa de Cronbach
33	Cuentan con personal suficiente para preparar e imprimir los documentos de gestión	,864
34	Emiten los valores con bastante anticipación para su entrega	,856
35	Elaboran un cronograma para la emisión de valores	,861
36	Organizan el tiempo para poder cumplir con el cronograma de emisión de valores	,860
37	Verifican que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normativa e información respectiva	,863
38	Imprimen los formatos con suficiente anticipación para que estén listos al momento del vencimiento	,871
39	Preparan con anticipación los documentos a notificar así como los medios magnéticos	,863
40	Cuentan con el personal suficiente para preparar con anticipación los documentos a notificar y los medios magnéticos	,851
41	Organizan las notificaciones por zonas y en el menor tiempo posible	,862

42	Asignan personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas	,867
43	Cuenta la entidad con personal suficiente para la entrega de documentos y la recepción de cargos	,855
44	Evalúan la respuesta del contribuyente producto de la entrega de documentos	,859
45	Hacen seguimiento a la cantidad y calidad de las notificaciones realizadas, verificando y archivando debidamente los cargos	,867
46	Hacen reportes del seguimiento de las notificaciones realizadas para la toma de decisiones	,860
47	Ingresan a una base de datos los documentos notificados para alimentar con información actualizada al equipo de gestión	,866
48	Cuentan con el personal que se encargue de ingresar a una base de datos los documentos notificados	,872
49	Buscan alternativas de notificación para ubicar a los contribuyentes no habidos	,865
50	Evalúan estas alternativas para su mejora	,867
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,869$ La fiabilidad se considera como BUENA		
SEGUIMIENTO		
51	Generan reportes sobre el avance del proceso de cobranza	,759
52	Generan reportes sobre el avance del proceso de cobranza coactiva	,738
53	Analizan los reportes sobre el avance del proceso de cobranza	,800
54	Analizan los aciertos y errores de las estrategias del proceso de cobranza	,806
55	Elaboran los ajustes a las estrategias del proceso de cobranza	,791
56	Solicitan la ayuda de consultoras para proponer los ajustes	,905
57	Proyectan metas de recaudación	,769
58	Tienen en cuenta para la recaudación los datos históricos de periodos precedentes	,769
59	Proponen mecanismos innovadores para la gestión y la segmentación	,782
60	Toman en cuenta las opiniones de los colaboradores del área de cobranza para proponer mecanismos innovadores	,769
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,810$ La fiabilidad se considera como BUENA		

Fuente: Instrumentos aplicados a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,922$, siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE.

Anexo 07. Confiabilidad de los Ítems y dimensiones de la variable dependiente cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos.

ÍTEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
	PAGOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	
1	Los pagos de los procedimientos administrativos por derecho de tramitación están correctamente establecidos en el TUPA según la UIT (S/. 4,300) del año 2020	,895
2	Las tasas que se cobran a los usuarios por derecho de tramitación en los procedimientos administrativos solicitados, son justas	,819
3	La información a los usuarios de los pagos por derecho de tramitación de los procedimientos administrativos, lo otorga la oficina de tesorería y la oficina de trámite documentario	,859
4	Tienen conocimiento de los pagos por derecho de tramitación que se realizan por algún procedimiento administrativo que se encuentra establecido en el TUPA	,830
5	Tienen conocimiento de los pagos por derecho de tramitación de algún procedimiento administrativo que no está establecido en el TUPA	,830
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,873$ La fiabilidad se considera como BUENA		
	PLAZOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Alfa de Cronbach
6	Resuelven el procedimiento administrativo de creación y registro de trámites dentro del plazo establecido de 60 días hábiles, según el TUPA	,779
7	Resuelven el procedimiento administrativo de ampliación dentro del plazo establecido de 30 días hábiles, según el TUPA	,732
8	Reciben información oportuna sobre los plazos para resolver algún procedimiento administrativo	,788
9	Consideran que los plazos para resolver los procedimientos administrativos como lo establece el TUPA, son justos	,842
10	Los tramites de los expedientes administrativo en ocasiones se emplea la prórroga prevista por ley	,815
11	La causa principal por la demora para resolver algún procedimiento administrativo por funcionarios es la recarga laboral	,772
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,820$ La fiabilidad se considera como BUENA		
	CALIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Alfa de Cronbach
12	Aplican el silencio positivo cuando excede del plazo de 60 días hábiles para que se pronuncie	,901

13	El administrado se acoge al silencio positivo, a pesar de no contar con una infraestructura idónea para lo que solicite	,850
14	Tienen conocimiento de los procedimientos administrativos de calificación automática y evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)	,870
15	Reciben información necesaria sobre calificación de los procedimientos administrativos como calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)	,874
16	La calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo) para los procedimientos administrativos como lo establece el TUPA, es justa	,885
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,899$ La fiabilidad se considera como BUENA		
	CARGA PROCESAL ADMINISTRATIVA	Alfa de Cronbach
17	La normativa procesal contribuye con la rapidez de los procesos y el alivio de la carga administrativa	,702
18	La carga procesal administrativa está dada por baja asignación de presupuesto de la entidad	,721
19	La falta de personal es la mayor causa para la demora en la resolución de casos	,833
20	El sistema de trámite documentario funciona de forma efectiva	,761
21	Cuentan con aplicativos informáticos de gestión (software) para reducir la carga administrativa en la entidad	,776
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,802$ La fiabilidad se considera como BUENA		

Fuente: Instrumentos aplicados a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,785$, siendo la fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE.

Anexo 08. Ficha técnica del instrumento gestión tributaria

1. Nombre:

Cuestionario de gestión tributaria

2. Autor:

Hipólito Moisés Paredes Alayo

3. Objetivo:

Medir los niveles de avance de la gestión tributaria.

4. Normas:

Los usuarios y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, al momento de contestar es muy importante que sean objetivos, honestos y sinceros con sus respuestas de modo que se obtenga una información real.

5. Usuarios (muestra):

El total de participantes son 32.

6. Unidad de análisis:

Como unidad de análisis se considera: usuario y colaborador de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera.

7. Modo de aplicación:

- El instrumento está estructurado en 60 ítems, agrupados en cinco dimensiones de la variable gestión tributaria, y su escala es: uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de dos días y como materiales se utilizará un bolígrafo o lápiz.

8. Estructura:

El cuestionario referido a la variable independiente: gestión tributaria consta de 60 ítems en cinco dimensiones: determinación de deuda tiene 14 ítems, segmentación tiene 10 ítems, gestión de proceso tiene 8 ítems, emisión y

notificación tiene 18 ítems y seguimiento tiene 10 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

9. Escalas diagnósticas:

9.1. Escala general de la variable independiente: Gestión tributaria

Intervalo	Nivel
60 – 140	Deficiente
141 – 220	Regular
221 – 300	Bueno

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Determinación de deuda	14 – 32	Deficiente
	33 – 51	Regular
	52 – 70	Bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Segmentación - Seguimiento	10 – 23	Deficiente
	24 – 37	Regular
	38 – 50	Bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Gestión de proceso	8 – 18	Deficiente
	19 – 29	Regular
	30 – 40	Bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Emisión y notificación	18 – 42	Deficiente
	43 – 66	Regular
	67 – 90	Bueno

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

10. Validación y confiabilidad:

La validez de contenido se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación del derecho:

Dr. Augusto Díaz Linares

Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles

Dr. Daisy Rocío Vergaray Sagastegui

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

La confiabilidad del instrumento se realizó por el método de Alfa de Cronbach.

En ambos casos se determinó con el SPSS Versión 25.

Anexo 09. Ficha técnica del instrumento cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos

1. Nombre:

Cuestionario de cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos

2. Autor:

Hipólito Moisés Paredes Alayo

3. Objetivo:

Medir los niveles de avance del cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos.

4. Normas:

Los usuarios y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, al momento de contestar es muy importante que sean objetivos, honestos y sinceros con sus respuestas de modo que se obtenga una información real.

5. Usuarios (muestra):

El total de participantes son 32.

6. Unidad de análisis:

Como unidad de análisis se considera: usuario y colaborador de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera.

7. Modo de aplicación:

- El instrumento está estructurado en 21 ítems, agrupados en cuatro dimensiones de la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, y su escala es: uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de dos días y como materiales se utilizará un bolígrafo o lápiz.

8. Estructura:

El cuestionario referido a la variable independiente: cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos consta de 21 ítems en cuatro dimensiones: pagos de los procedimientos administrativos tiene 5 ítems, plazos de los procedimientos administrativos tiene 6 ítems, calificación de los procedimientos administrativos tiene 5 ítems, carga procesal tiene 5 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

9. Escalas diagnósticas:

9.1. Escala general de la variable dependiente: cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos

Intervalo	Nivel
21 – 49	Deficiente
50 – 77	Regular
78 – 105	Bueno

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Pagos de los procedimientos administrativos	5 – 11	Deficiente
- Calificación de los procedimientos administrativos	12 – 18	Regular
- Carga procesal administrativa	19 – 25	Bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Plazos de los procedimientos administrativos	6 – 14	Deficiente
	15 – 22	Regular
	23 – 30	Bueno

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Nunca = 1

Casi nunca = 2
A veces = 3
Casi siempre = 4
Siempre = 5

10. Validación y confiabilidad:

La validez de contenido se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación del derecho:

Dr. Augusto Díaz Linares

Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles

Dr. Daisy Rocío Vergaray Sagastegui

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

La confiabilidad del instrumento se realizó por el método de Alfa de Cronbach. En ambos casos se determinó con el SPSS Versión 25.

Anexo 10. Instrumento de recolección de datos de la variable gestión tributaria

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN TRIBUTARIA

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de la gestión tributaria de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera. Así mismo se le pide ser honesto (a) en sus respuestas. Se agradece su participación, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán proponer estrategias de mejora.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 60 ítems. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

La alternativa **NUNCA** equivale a **1**

La alternativa **CASI NUNCA** equivale a **2**

La alternativa **A VECES** equivale a **3**

La alternativa **CASI SIEMPRE** equivale a **4**

La alternativa **SIEMPRE** equivale a **5**

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Determinación de deuda						
1	Lo determinan en un tiempo prudente la obligación tributaria					
2	Cuentan con personal capacitado para el cálculo de las obligaciones tributarias					
3	Cuentan con información veraz y actual que sirven para el cálculo de la obligación tributaria					
4	Archivan debidamente la información que sirve para el cálculo de la obligación tributaria					
5	Aplican la ordenanza de arbitrios para calcular la obligación del contribuyente para todo ejercicio					
6	Cuentan con un procedimiento escrito para determinar la obligación tributaria					

7	Cuentan con una persona responsable de procesar las declaraciones juradas presentadas por los contribuyentes					
8	Archivan adecuadamente las declaraciones juradas presentas por los contribuyentes					
9	Planifican las actividades de la emisión masiva de declaraciones juradas					
10	Ejecutan las actividades de la emisión masiva de declaraciones juradas					
11	Sinceran la deuda tributaria del contribuyente en el caso de haber cometido errores					
12	Cuentan con el personal calificado para atender el sinceramiento de la deuda tributaria del contribuyente en el caso de haber cometido errores					
13	Revisan la exigibilidad de la deuda tributaria dando de baja deudas prescritas					
14	Realizan anualmente la revisión de la exigibilidad de la deuda tributaria de los contribuyentes					
Segmentación		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15	Realizan la segmentación de la cartera por tipo de contribuyente					
16	Realizan la segmentación de la cartera por tipo de deuda					
17	Realizan la clasificación de cartera por tipo de contribuyente					
18	Realizan la clasificación de cartera por tipo de deuda					
19	Realizan la proyección de recaudación de la cartera por tipo de contribuyente					
20	Realizan la proyección de recaudación de la cartera por tipo de deuda					
21	Hacen seguimiento de la evolución de la recaudación de la cartera por tipo de contribuyente					
22	Hacen seguimiento de la evolución de la recaudación de la cartera por tipo de deuda					
23	Asignan personal calificado en la administración de la cartera por tipo de contribuyente					
24	Asignan personal calificado en la administración de la cartera por tipo de deuda					

Gestión de proceso		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
25	Efectúan comunicaciones telefónicas o visitas a los contribuyentes para orientar, informar o recordar periódicamente sus obligaciones					
26	Cuentan con personal capacitado para comunicarse de manera efectiva con el contribuyente					
27	Utilizan técnicas de persuasión para motivar al pago de la deuda tributaria					
28	Capacitan al personal en técnicas de persuasión					
29	Cuentan con un programa que este orientado a la educación del contribuyente en cultura tributaria					
30	Cuentan con un presupuesto para la ejecución del programa de educación en cultura tributaria					
31	Asignan personal para realizar un seguimiento a la evolución de la cartera a su cargo					
32	Elaboran reportes sobre el seguimiento para tomar decisiones sobre las deudas tributarias muy antiguas					
Emisión y notificación		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
33	Cuentan con personal suficiente para preparar e imprimir los documentos de gestión					
34	Emiten los valores con bastante anticipación para su entrega					
35	Elaboran un cronograma para la emisión de valores					
36	Organizan el tiempo para poder cumplir con el cronograma de emisión de valores					
37	Verifican que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normativa e información respectiva					
38	Imprimen los formatos con suficiente anticipación para que estén listos al momento del vencimiento					
39	Preparan con anticipación los documentos a notificar así como los medios magnéticos					
40	Cuentan con el personal suficiente para preparar con anticipación los documentos a notificar y los medios magnéticos					

41	Organizan las notificaciones por zonas y en el menor tiempo posible					
42	Asignan personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas					
43	Cuenta la entidad con personal suficiente para la entrega de documentos y la recepción de cargos					
44	Evalúan la respuesta del contribuyente producto de la entrega de documentos					
45	Hacen seguimiento a la cantidad y calidad de las notificaciones realizadas, verificando y archivando debidamente los cargos					
46	Hacen reportes del seguimiento de las notificaciones realizadas para la toma de decisiones					
47	Ingresan a una base de datos los documentos notificados para alimentar con información actualizada al equipo de gestión					
48	Cuentan con el personal que se encargue de ingresar a una base de datos los documentos notificados					
49	Buscan alternativas de notificación para ubicar a los contribuyentes no habidos					
50	Evalúan estas alternativas para su mejora					
Seguimiento		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
51	Generan reportes sobre el avance del proceso de cobranza					
52	Generan reportes sobre el avance del proceso de cobranza coactiva					
53	Analizan los reportes sobre el avance del proceso de cobranza					
54	Analizan los aciertos y errores de las estrategias del proceso de cobranza					
55	Elaboran los ajustes a las estrategias del proceso de cobranza					
56	Solicitan la ayuda de consultoras para proponer los ajustes					
57	Proyectan metas de recaudación					
58	Tienen en cuenta para la recaudación los datos históricos de periodos precedentes					
59	Proponen mecanismos innovadores para la gestión y la segmentación					
60	Toman en cuenta las opiniones de los colaboradores del área de cobranza para proponer mecanismos innovadores					

Anexo 11. Instrumento de recolección de datos de la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos

CUESTIONARIO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, con respecto al nivel de cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020. El cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que es importante responder de manera sincera y honesta, asimismo, asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

Instrucciones:

El cuestionario consta de 21 ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una (X) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad o punto de vista acerca del cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020.

La alternativa **NUNCA** equivale a **1**

La alternativa **CASI NUNCA** equivale a **2**

La alternativa **A VECES** equivale a **3**

La alternativa **CASI SIEMPRE** equivale a **4**

La alternativa **SIEMPRE** equivale a **5**

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Pagos de los procedimientos administrativos						
1	Los pagos de los procedimientos administrativos por derecho de tramitación están correctamente establecidos en el TUPA según la UIT (S/. 4,200) del año 2020					
2	Las tasas que se cobran a los usuarios por derecho de tramitación en los procedimientos administrativos solicitados, son justas					
3	La información a los usuarios de los pagos por derecho de tramitación de los procedimientos administrativos, lo otorga la oficina de tesorería y la oficina de trámite documentario					

4	Tienen conocimiento de los pagos por derecho de tramitación que se realizan por algún procedimiento administrativo que se encuentra establecido en el TUPA					
5	Tienen conocimiento de los pagos por derecho de tramitación de algún procedimiento administrativo que no está establecido en el TUPA					
Plazos de los procedimientos administrativos		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
6	Resuelven el procedimiento administrativo de creación y registro de trámites dentro del plazo establecido de 60 días hábiles, según el TUPA					
7	Resuelven el procedimiento administrativo de ampliación dentro del plazo establecido de 30 días hábiles, según el TUPA					
8	Reciben información oportuna sobre los plazos para resolver algún procedimiento administrativo					
9	Consideran que los plazos para resolver los procedimientos administrativos como lo establece el TUPA, son justos					
10	Los tramites de los expedientes administrativo en ocasiones se emplea la prórroga prevista por ley					
11	La causa principal por la demora para resolver algún procedimiento administrativo por funcionarios es la recarga laboral					
Calificación de los procedimientos administrativos		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
12	Aplican el silencio positivo cuando excede del plazo de 60 días hábiles para que se pronuncie					
13	El administrado se acoge al silencio positivo, a pesar de no contar con una infraestructura idónea para lo que solicite					
14	Tienen conocimiento de los procedimientos administrativos de calificación automática y evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)					
15	Reciben información necesaria sobre calificación de los procedimientos administrativos como calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo)					
16	La calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo) para los procedimientos administrativos como lo establece el TUPA, es justa					
Carga procesal administrativa		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
17	La normativa procesal contribuye con la rapidez de los procesos y el alivio de la carga administrativa					
18	La carga procesal administrativa está dada por baja asignación de presupuesto de la entidad					

19	La falta de personal es la mayor causa para la demora en la resolución de casos					
20	El sistema de trámite documentario funciona de forma efectiva					
21	Cuentan con aplicativos informáticos de gestión (software) para reducir la carga administrativa en la entidad					

Anexo 12. Matriz de consistencia interna del informe de tesis

TÍTULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: Gestión tributaria y el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, 2020.

INTRODUCCIÓN	MÉTODO			RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
<p>ESTUDIOS PREVIOS: Cahuana (2019), en su tesis Los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018. Concluye en que los procedimientos administrativos de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad en estudio son deficientes y que no se cumple lo establecido en el TUPA y mucho menos lo que la ley del procedimiento administrativo general establece, generando un impacto negativo ante los usuarios, lo cual dificulta la recaudación.</p> <p>Huanacuni (2018), en su estudio sobre La gestión de la administración tributaria municipal y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Lanchipa periodo, 2017. Concluyendo en la importancia de conocer sobre la influencia de su estudio en la Municipalidad mencionada, pues para darse el progreso y crecimiento es necesario el pago de tributos.</p>	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO: Hipotético deductivo	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS: Los resultados obtenidos, fueron analizados de acuerdo a los objetivos establecidos en la investigación. Utilizando el coeficiente de Tau-b de Kendall y Rho de Spearman. En la Tabla 6 se observa que el nivel	Luego de conocer las definiciones de ambas variables, analizando los resultados de la tabla 6, se observó que el nivel que predomina es el deficiente con un 90.6%, seguido del regular con 6.3%. Dichos resultados significan que las autoridades no están utilizando técnicas de persuasión para motivar al pago de la deuda tributaria, no se está asignando personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas y no se está tomando en cuenta las opiniones de los colaboradores del área de cobranza para proponer mecanismos innovadores que permitan una cobranza efectiva para la recaudación de los impuestos y de esta manera mejore la gestión tributaria. En contraste con la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, el nivel que predomina es el deficiente con un 87.5%, seguido del regular con 9.4%, lo cual indica que no se tiene conocimiento de algún procedimiento administrativo de calificación automática y evaluación previa y que los encargados no están brindando información a los usuarios sobre	Se determinó que La gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.557 con una significancia $P < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.739 (relación positiva alta).	A la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera a través de la Subgerencia de Recaudación y Control Tributaria, se le recomienda clasificar por grupos y categorías los subconjuntos de contribuyentes como lo es los tipos, montos de las deudas, ubicación geográfica, concepto de deuda que tienen similares características, con la finalidad que se puedan aplicar diversas estrategias de cobranza según segmento.
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión tributaria DEFINICIÓN CONCEPTUAL: La gestión tributaria, es aquella que está constituida por herramientas y/o instrumentos empleados por la administración pública para la ejecución de una función en específico, encargándose	Determinación de deuda	<ul style="list-style-type: none"> - Obligaciones tributarias - Base de datos - Ordenanza de arbitrios - Declaración juradas - Sinceramiento de las deudas - Exigibilidad de deuda tributaria 					

<p>Florian (2019), Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018, concluyendo en que la gran mayoría de los trámites son engorrosos y requieren de mucho tiempo para dar una solución.</p> <p>Carbajal (2016), Afectación del procedimiento de cobranza coactiva en el servicio de la gestión administrativa tributaria de Trujillo (SATT) Concluye de que el SATT, se ve perjudicado en sus procesos de ejecución coactiva por la gran cantidad de documentos utilizados para hacer las solicitudes de las suspensiones por haber pedido se revise judicialmente el procedimiento; teniendo como efecto la suspensión del reembolso y absolución de las circunstancias de las medidas cautelares obstaculizadas, lo cual afecta el derecho a la tutela cautelar.</p> <p>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES: Gestión tributaria Es importante conocer que viene a ser la agrupación de tributos ordenados los cuales están ligados entre sí y en un determinado tiempo (Robles &</p>	<p>e de recolectar los tributos; la administración tributaria se da a nivel de gobierno liderada por la SUNAT y la segunda a nivel local liderada por las municipalidades quienes se encargan de gestionar, cuidar, vigilar y recaudar las contribuciones como: tasas, alcabalas y/o arbitrios de los ciudadanos. (SUNAT, 2016)</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL: se midió usando cinco dimensiones: determinación</p>	<p>Gestión de proceso</p> <p>Emisión y notificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asignación de cartera - Comunicaciones telefónicas - Persuasión - Educación - Seguimiento - Impresión de documentos - Cronogramas - Formatos - Documentos a notificar - Organización de notificaciones - Servicio de reparto - Seguimiento - Base de datos - Alternativas de notificación 	<p>ón a las variables.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Correlación al causal transversal</p> 	<p>administrativos fue deficiente con 87.5%, seguido por un 9.4% en nivel regular. En la Tabla 7 se observa que el 90.6% de los colaboradores de la MDVLH percibieron un nivel deficiente en 3 dimensiones, las cuales son nombradas a continuación: la dimensión de deuda, segmentación, emisión y notificación, seguidas de un nivel regular con 6.3%; el 84.4% percibieron en 2 de las dimensiones un nivel deficiente en gestión de proceso y seguimiento, seguido del nivel regular con 12.5% para gestión de proceso y</p>	<p>los pagos que deben realizarse por los procedimientos administrativos, así mismo no se está recibiendo información oportuna sobre los plazos para resolver algunos de los procedimientos administrativos que supuestamente deberían ser resueltos en un plazo de 30 días hábiles según el TUPA, hecho que genera gran desconfianza en los usuarios. Estos resultados obtenidos son respaldados por Solórzano (2014), quien enmarca que para una adecuada gestión tributaria es necesario que haya una disminución de la evasión tributaria en cuanto a pagos de tributos y la elusión fiscal para lo cual es necesario tener en cuenta varios instrumentos y optar por ciertas medidas. Así mismo Quintanilla (2014), refiere a que no se puede avanzar debido a que el público no asume sus responsabilidades tributarias pues la gran mayoría cae en la evasión, pudiéndose decir que existe escasez de cultura fiscal para la recaudación, pues este se ha convertido en uno de los problemas centrales debido a la gran cantidad de condonación de deudas, desinterés en la presión tributaria, demasiada burocracia, alta informalidad y un sesgo regresivo. Esto es una gran problemática que ocasiona un déficit en las recaudaciones de sus ingresos fiscales, lo cual es</p>	<p>determinación de la deuda, segmentación, emisión y notificación con 90.6%, gestión de proceso y seguimiento con 84.4%.</p> <p>El nivel que predomina en la variable cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, es el nivel deficiente con un 87.5% seguido del nivel regular con un 9.4%; Así mismo el nivel predominante en las 4 dimensiones es el deficiente en el orden siguiente: dimensión carga procesal administrativa con 90.6%, dimensión plazos de los procedimientos administrativos con 81.3%, pagos y calificación de los procedimientos administrativos con un 78.1%.</p>	<p>requeridos por el público usuario.</p> <p>A la Municipalidad Distrital de Víctor Larco a través de la Subgerencia de Recaudación y Control Tributari, innovar el proceso de cobranza y recaudación implementando ventanillas de cobranza donde se pueda realizar los pagos del procedimiento administrativo en efectivo, cheque, tarjetas débito o crédito, así como el uso de agentes express.</p> <p>Al gerente general de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera se le recomienda contar con una nueva ley que sistematice toda la regulación relativa al procedimiento administrativo, que sea más clara e integre el contenido de la ley 29444, así mismo profundice la</p>
--	--	---	--	---	--	--	---	--

<p>Castilla, 2009); y Carvo (2019), dice que es un conjunto de patrones sistematizados los cuales se encuentran regidos por las leyes quienes son las encargadas de guiar a los contribuyentes y los acreedores tributarios a quienes se les determinaría el Estado, rigiéndose de lo plasmado por las leyes y normas que el Estado brinda con la finalidad de realizar el control y auditoria al hecho tributario.</p> <p>Cumplimiento de los procedimientos administrativos Pérez & Gardey (2012), dicen que son los componentes más importantes del derecho administrativo, los procedimientos administrativos; debido a que, quienes conforman una comunidad pueden sentirse seguros de que estos se llevarán a cabo en cualquier entidad pública rigurosamente, según las leyes estipuladas y no como un hecho al azar.</p> <p>JUSTIFICACIÓN: Socialmente, plasma estrategias y herramientas para la mejoría de la gestión tributaria, la misma que beneficiará a la localidad en su desarrollo económico. Se basó en la normatividad, así como en los expedientes legales de la MDVLH. Teóricamente</p>	<p>n de la deuda, segmentación, gestión, emisión y notificación y seguimiento. Así también hubo 30 indicadores, con un total de 60 ítems, con escala tipo Likert. para efectuar la medición de la variable se tuvo en cuenta los siguientes niveles:</p> <p>Deficiente Regular Bueno</p> <p>Adaptado de Carvo (2019).</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN: Tipo escala de Likert</p>	<p>Seguimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reportes - Análisis de información - Ajustes - Metas - Propuestas de mejora 	<p>POBLACIÓN: La población estuvo conformada por 115 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Provincia de Trujillo, Departamento La Libertad durante el período 2020</p> <p>MUESTRA: La muestra estuvo conformada por 32 colaboradores de la MDVLH.</p> <p>MUESTREO: : No</p>	<p>15.6% para seguimiento.</p> <p>En la Tabla 8 se observa que el nivel predominante en las 5 dimensiones fue el deficiente, según se describe a continuación: la dimensión carga procesal administrativa con 90.6%, seguido del nivel regular con 6.3%; para la dimensión plazos de los procedimientos administrativos un 81.3%, seguido del nivel regular con 15.6%; las dimensiones pagos y calificación de los procedimientos administrativos obtuvieron resultados similares con un 78.1% en nivel deficiente, seguido del</p>	<p>fuente de financiamiento para las diversas actividades realizadas por el Estado, como lo son la atención de las necesidades de la habitantes en lo referente a educación, seguridad, salud, social, etc, entonces cuando el contribuyente opta por evadir sus compromisos tributarios, por ende los ingresos tributarios disminuirán lo cual afectará el presupuesto destinado a cubrir los servicios mencionados (Chumpitaz, 2016). Siendo deber de los municipios y la diversidad de denominaciones administrativas el generar mecanismos para la obtención de recursos propios, para lo cual se hizo necesario exigir a los pobladores ciertos pagos tributarios (Carly, 2011). indica que todo está en manos de la gestión tributaria para efectivizar las recaudaciones y el mejoramiento de las actividades municipales. Analizando los resultados de la tabla 7, se puede decir que en 5 dimensiones de la variable gestión tributaria prevalece el nivel deficiente, en el orden siguiente: Determinación de deuda con 90.6% seguido del nivel regular con 6.3%, lo cual indica que no se cuenta con información veraz y actual que sirve para el cálculo de la obligación tributaria; en cuanto a la dimensión segmentación con 90.6% y en nivel regular con un 6.3% lo que significa que , no se realiza una clasificación de cartera por tipo de deuda y</p>	<p>Se determinó que la determinación de deuda de la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.498 con una significancia $P < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.609 (relación positiva moderada).</p> <p>Se determinó que la segmentación de la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.495 con una significancia $P < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.623 (relación positiva moderada).</p>	<p>agilización de los procedimientos administrativos.</p> <p>Al gobierno peruano se le recomienda trabajar en coordinación con los municipios para mejorar la capacidad fiscal municipal optando por establecer estas decisiones como una política de estado liderada desde el gobierno, así mismo establecer un organismo fiscalizador que haga cumplir las normas de los procedimientos administrativos.</p>
---	---	--------------------	---	---	---	--	---	--

<p>Se basa en ideologías y conocimientos establecidos en relación con el estudio, comparó teorías de varios autores, analizó quienes se aproximan o coinciden con esta problemática, para un mejor desarrollo enriquecido por teorías fundamentadas en los resultados, orígenes y desenlaces.</p> <p>PARADIGMA: Ramos (2015, p. 9), refiere que las investigaciones científicas se sustentan en el positivismo y pospositivismo; Ricoy (2006), refiere a que el positivismo es cuantitativo pues cumple con el objetivo de comprobar las hipótesis mediante la estadística. En cuanto al pospositivismo se tiene a Guba & Lincoln (2002), quienes dijeron que este se encarga de encaminar las investigaciones cuantitativas, cumpliendo con el propósito de aclarar dichos fenómenos en estudio.</p> <p>PROBLEMA: ¿Cuál es la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, ¿2020?</p> <p>HIPÓTESIS: Hipótesis general: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE: Cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL Es ajustarse a una norma o reglamento la cual regula todo actuar de la función administrativa del Estado así como los procedimientos administrativos desarrollados en las instituciones (TUO de la Ley 27444, Ley del procedimiento administrativo general, 2019)</p>	<p>Pagos de los procedimientos administrativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Unidad impositiva Tributaria - Tasa - Información de pagos 	<p>probabilístico</p>	<p>nivel regular con 18.8%.</p> <p>Según lo observado en la Tabla 9 se puede apreciar que se aplicó la prueba de Shapiro – Wilk para muestras menores o iguales a 50 ($n \leq 50$) la cual fue utilizada para probar la normalidad de los datos de las variables estudiadas, donde se muestra que los niveles de significancia son menores al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyeron de forma normal; por lo cual fue necesario aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman y el coeficiente de Tau-b de Kendall con la finalidad de determinar la</p>	<p>contribuyente, en cuanto a la dimensión emisión y notificación con 90.6% seguido del nivel regular con 6.3% lo cual significa que no se está asignando personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas y tampoco se está verificando que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normativa y cuenten con información respectiva; la dimensión gestión de proceso con 84.4% seguido de 12.5% en nivel regular lo cual quiere decir que no se están utilizando técnicas de persuasión para motivar al pago de la deuda tributaria, finalmente se tiene la dimensión seguimiento con 84.4% seguida del nivel regular con 15.6% lo cual quiere decir que no se están tomando en cuenta propuestas de mejora por parte del personal encargado de las cobranzas tributarias. Estos resultados son respaldados por Espinosa (2018), Quien indica que para la recaudación de impuestos es importante cumplir con los pagos en el tiempo estipulado por estas entidades recaudadoras, afirma que el impuesto con mayores ingresos de recaudación a las arcas fiscales es el de la renta y Valor Agregado (IVA); y que los inconvenientes se dan cuando existen ciudadanos que aluden o evaden el pago de sus tributos, inclusive algunos con la finalidad de disminuir el pago de estos buscan fraudulenta o ilegal información cometiendo la evasión tributaria, hay casos</p>	<p>Se determinó que la gestión de procesos de la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.435 con una significancia $P < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.542 (relación positiva moderada).</p> <p>Se determinó que la emisión y notificación de la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.533 con una significancia $P < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.690 (relación positiva moderada).</p>
		<p>Plazos de los procedimientos administrativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resoluciones de procedimientos administrativos - Prórrogas - Recarga laboral 	<p>TÉCNICAS: Se utilizó la encuesta como técnica</p> <p>INSTRUMENTOS: El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual estuvo elaborado en base a las variables y en función a la teoría relacionada al tema, con preguntas cerradas tipo escala de Likert</p>	<p>PROCEDIMIENTO. Las fuentes donde se obtuvieron los datos</p>		
		<p>Calificación de los procedimientos administrativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Silencio positivo - Información de calificación 				

<p>los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020.</p> <p>Hipótesis nula: La gestión tributaria no incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H₁: La determinación de deuda de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020.</p> <p>H₂: La segmentación de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020.</p> <p>H₃: La gestión de procesos de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020.</p> <p>H₄: La emisión y notificación de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020.</p> <p>H₅: El seguimiento de la gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020.</p> <p>H₆: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos</p>	<p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>Esta variable se operacionalizó a través de una encuesta a 32 servidores públicos de la MDVLH objeto de estudio, lo cual permitió determinar si la gestión tributaria ejecutada por los servidores públicos tuvo incidencia con los procedimientos administrativos de la MDVLH, teniendo en cuenta las dimensiones respectivas.</p>	<p>Carga procesal administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de la normatividad - Asignación de presupuesto - Personal - Expedientes ingresados - Aplicativos informáticos de gestión 	<p>fueron proporcionados por documentos, archivos, artículos periodísticos, revistas científicas y base de datos, así también a 32 colaboradores de la MDVLH.</p> <p>Las fuentes se localizaron dentro de la MDVLH.</p> <p>Los datos fueron recolectados aplicando dos cuestionarios tipo escala Likert con cinco niveles para cada variable.</p> <p>A los cuales una vez recolectados con una muestra piloto de 20 personas se les realizó la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach, la validación de contenido</p>	<p>relación entre ambas variables en estudio.</p> <p>En la Tabla 10 se observa que un 87.5% de los encuestados percibieron un nivel deficiente en gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, el 6.3% en nivel regular gestión tributaria y cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos. Así mismo se observa que la prueba Tau-b de Kendall es 0.557, con una significancia $p < 0.01$, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.739 (relación positiva alta).</p>	<p>también donde los contribuyentes se valen de lo legal y permisible para la reducción del pago de estos, a lo cual se le conoce como elusión, lo cual perjudica a la gestión de la administración tributaria. Estos resultados son respaldados por Carvo (2019), quien concluye que es necesario la recaudación de las multas para lograr el desarrollo social y económico de la población. Así mismo se tiene a Huanacuni (2018), concluye en que se da un vínculo positivo entre las variables estudiadas, proponiendo a los gerentes la ejecución de un plan estratégico el cual permita la identificación del impacto que originan los pagos del tributo a favor de las buenas prácticas de recaudación y métodos que permitan brindarle calidad en los servicios al ciudadano. Analizando los resultados de la tabla 8 se observó que el nivel predominante fue el deficiente con 90.6% en la dimensión carga procesal administrativa y con 6.3% en nivel regular, lo que quiere decir que la normativa procesal no contribuye con la rapidez de los procesos y el alivio de dicha carga administrativa y que el sistema de trámite documentario no funciona de forma efectiva; en cuanto a la dimensión plazos con 81.3% y en nivel regular con 15.3%, se puede decir que no se recibe información oportuna sobre los plazos para resolver algún procedimiento</p>	<p>Se determinó que el seguimiento de la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a pagos de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.641 con una significancia $P < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.802 (relación positiva alta).</p> <p>Se determinó que la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a pagos de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.587 con una significancia $P < 0.01$ y el coeficiente Rho</p>	
---	---	--------------------------------------	---	---	---	--	--	--

<p>administrativos en cuanto a en cuanto a pagos de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020. H₇: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a plazos de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020. H₈: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a la calificación de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020. H₉: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos</p>	<p>Para poder medirlas, se aplicó un cuestionario de 21 ítems; tomándose en consideración los niveles siguientes:</p> <p>Deficiente</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> <p>Adaptado de Florián (2019).</p>			<p>con la Razón de Validez de Lawshe y el Coeficiente de V de Aiken; para realizar el procesamiento de información se utilizó el software SPSS versión 25 y los resultados fueron representados en tablas y figuras estadísticas.</p>	<p>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</p> <p>Tau-b de Kendall</p> <p>Rho Spearman</p>	<p>administrativo y estos son engorrosos y no se dan de manera justa tal y como lo establece el TUPA; en cuanto a la dimensión calificación de los procedimientos administrativos se tiene un 78.1% seguido del regular con 18.8%, lo cual quiere decir que no se está recibiendo la información necesaria sobre calificación de los procedimientos administrativos como calificación automática y de evaluación previa (silencio positivo y silencio negativo) y finalmente la dimensión pagos de los procedimientos administrativos con un 78.1% seguido del nivel regular con un 18.8% por lo que se puede decir que no se está brindando información a los usuarios de los pagos por derecho de</p>	<p>de Spearman de 0.740 (relación positiva alta).</p> <p>Se determinó que la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a plazos de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.578 con una significancia $P < 0.01$ y el</p>	
--	--	--	--	---	---	---	---	--

<p>administrativos en cuanto a la carga procesal administrativa, MDVLH, 2020.</p> <p>OBJETIVOS: Objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020. Objetivos específicos: O₁. Identificar el nivel de avance de la gestión tributaria y sus dimensiones, MDVLH, 2020. O₂. Identificar el nivel de cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos y sus dimensiones, MDVLH, 2020. O₃. Determinar la incidencia de la determinación de la deuda de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020. O₄. Determinar la incidencia de la segmentación de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020. O₅. Determinar la incidencia de la gestión de procesos de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020. O₆. Determinar la incidencia de la emisión y notificación de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los</p>	<p>ESCALA DE MEDICIÓN: tipo escala de Likert</p>			<p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Estadística descriptiva</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se elaboró una matriz de puntuaciones de la variable independiente y otra de la variable dependiente con la base de datos recolectados. ▪ Se elaboró tablas de frecuencias y figuras estadísticas e interpretación de las mismas en programa Excel y SPSS 25. <p>Estadística inferencial</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El procesamiento de datos y la contrastación de las hipótesis se realizó con 		<p>tramitación de los procedimientos administrativos según lo establecido en el TUPA. Estos resultados son fortalecidos por el estudio de Cahuana (2019), quien dice que los procedimientos administrativos de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad en estudio son deficientes y que no se cumple lo establecido en el TUPA y mucho menos lo que la ley del procedimiento administrativo general establece, generando un impacto negativo ante los usuarios, lo cual dificulta la recaudación. Se tiene también a Asca & Rodas (2017), concluyen en que dichos procedimientos simplificados influyen fuertemente en la satisfacción sentida por los contribuyentes de dicha entidad en estudio. Así mismo lo avala Florian (2019), en su tesis concluye en que en su gran mayoría los trámites administrativos son engorrosos y requieren de mucho tiempo para dar una solución. También se tiene a Carbajal (2016), quien indica que las actividades del suceso de la ejecución coactiva se detienen cuando existen particularidades de casos administrativos en las demandas de las revisiones judiciales, según la Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva, en el art. 23° inciso 3. Llegando a la conclusión de que el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, se ve perjudicado en sus procesos de ejecución coactiva</p>	<p>coeficiente Rho de Spearman de 0.725 (relación positiva alta).</p> <p>Se determinó que la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a la calificación de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.429 con una significancia $P < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.520 (relación positiva alta).</p> <p>Se determinó que la gestión tributaria incide muy significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a la carga procesal administrativa, MDVLH, 2020, en virtud al valor de Tau-b de Kendall de 0.530 con una</p>	
--	--	--	--	--	--	---	---	--

<p>procedimientos administrativos, MDVLH, 2020. O₇. Determinar la incidencia del seguimiento de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020. O₈. Determinar la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a pagos de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020. O₉. Determinar la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a plazos de los procedimiento administrativos, MDVLH, 2020. O₁₀. Determinar la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de los procedimientos administrativos en cuanto a calificación de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020. O₁₁. Determinar la incidencia de la gestión tributaria en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos en cuanto a carga procesal administrativa, MDVLH, 2020.</p>				<p>el software de estadística SPSS versión 25.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó la prueba Shapiro Wilk debido a que fue menor a 50, para la contratación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de Tau-b de Kendall y Rho de Spearman puesto que los datos son no paramétricos 		<p>por la gran cantidad de documentos utilizados para hacer las solicitudes de las suspensiones por haber pedido se revise judicialmente el procedimiento; teniendo como efecto la suspensión del reembolso y absolución de las circunstancias de las medidas cautelares obstaculizadas, lo cual afecta el derecho a la tutela cautelar. En la contrastación de la hipótesis se tiene lo siguiente: La gestión tributaria incide significativamente en el cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos, MDVLH, 2020, en mérito al valor Tau-b de Kendall de 0.557 con una significancia de 0.000 que es menor al 1% de significancia estándar $P < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman = 0.739 (relación positiva alta). Finalmente se puede considerar que esta tesis es un aporte muy importante puesto que contribuirá como soporte teórico para otras investigaciones y se enmarca en responder a los nuevos desafíos por los que atraviesan los gobiernos locales en su afán de mejorar la gestión pública en cuanto al cumplimiento de las normas de los procedimientos administrativos de manera eficaz y así conseguir que la población confíe en las instituciones estatales y se brinde una gestión tributaria de calidad.</p>	<p>significancia $P < 0.01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.669 (relación positiva alta).</p>	
---	--	--	--	--	--	---	---	--

Anexo 13. Panel fotográfico



FOTO 1: Visita a la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera para recabar información de las variables motivo de estudio.



FOTO 2: Aplicación de instrumentos en la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera para determinar la confiabilidad de los mismos.

Anexos 14: Tabla 5

Grado de relación según coeficiente de correlación

VALOR	INTERPRETACIÓN
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja (débil)
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
0.0	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Adaptado de Mondragón (2014), basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado (1998).