



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales
en la municipalidad distrital de Moro, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

López Yparraguirre, Richard Jerson (orcid.org/0000-0002-7013-2514)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Emma Yparraguirre Gutiérrez
y a mi padre Félix López Román

Richard López

Agradecimiento

A mis padres por haberme formado como persona y motivarme a seguir adelante.

A mi asesor, el cual compartió sus enseñanzas y experiencias.

El autor

Índice de contenido

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN:	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA:	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización:.....	17
3.3. Población y muestra:.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moro</i>	18
Tabla 2: <i>Alpha de Cronbach de las preguntas de gestión tributaria</i>	19
Tabla 3: <i>Alpha de Cronbach de las preguntas de Recaudación de Arbitrios Municipales</i>	20
Tabla 4: <i>Prueba de normalidad de las puntuaciones de Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios Municipales</i>	22
Tabla 5: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios Municipales</i>	24
Tabla 6: <i>Niveles de Gestión Tributaria</i>	25
Tabla 7: <i>Niveles de las dimensiones de Gestión Tributaria</i>	26
Tabla 8: <i>Niveles de Recaudación de Arbitrios Municipales</i>	28
Tabla 9: <i>Niveles de las dimensiones de Recaudación de Arbitrios Municipales</i> ..	29
Tabla 10: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales</i>	31
Tabla 11: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre organización y la recaudación de arbitrios municipales</i>	33
Tabla 12: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales</i>	34
Tabla 13: <i>Prueba de hipótesis de correlación entre el control y la recaudación de arbitrios municipales</i>	36

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: <i>Diagrama de dispersión entre Gestión Tributaria y Recaudación de Arbitrios Municipales</i>	23
Figura 2: <i>Niveles de Gestión Tributaria en la Municipalidad Distrital de Moro</i>	25
Figura 3: <i>Niveles de las dimensiones Planificación, Dirección, Organización y Control de la Gestión Tributaria</i>	26
Figura 4: <i>Niveles de la Recaudación de Arbitrios Municipales</i>	28
Figura 5: <i>Niveles de las dimensiones de eficiencia y cultura tributaria de la recaudación de arbitrios municipales</i>	29
Figura 6: <i>Diagrama de dispersión de la planificación y la recaudación de arbitrios municipales</i>	30
Figura 7: <i>Diagrama de dispersión entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales</i>	32
Figura 8: <i>Diagrama de dispersión entre dirección y recaudación de arbitrios municipales</i>	33
Figura 9: <i>Diagrama de dispersión entre la dimensión de control y la recaudación de arbitrios municipales</i>	35

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación en la gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Moro, 2022, para ello se siguió un enfoque cuantitativo, correlacional, el diseño de investigación que se empleó fue el no experimental. La población estuvo conformada por los 47 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moro, para el tamaño de la muestra se utilizaron a los 47 trabajadores de la población, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario. Finalmente, los resultados arrojaron que, el nivel de la gestión de tributaria, de acuerdo al 89.4% y 10.6% de los trabajadores administrativos, se encuentra en un nivel malo y regular respectivamente, mientras tanto, el nivel de recaudación de arbitrios, de acuerdo a casi la totalidad, es decir, el 95.7% de los trabajadores administrativos encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular.

En conclusión, se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de tributaria y la recaudación de arbitrios municipales, de 0.478, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.001), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación, la cual establece que existe una relación positiva entre la gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Moro, 2022.

Palabras clave: gestión, tributos, recaudación, arbitrios municipales.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the relationship between tax management and the collection of municipal taxes in the district municipality of Moro, 2022, for which a quantitative, correlational approach was followed, the research design used was non-experimental. The population was made up of the 47 administrative workers of the District Municipality of Moro, for the size of the sample the 47 workers of the population were used, to whom the questionnaire was applied as an instrument. Finally, the results showed that the level of tax management, according to 89.4% and 10.6% of administrative workers, is at a poor and regular level, respectively, meanwhile, the level of tax collection, according to almost all, that is, 95.7% of the administrative workers surveyed stated that it is at a regular level.

In conclusion, it was found that there is a moderate positive correlation between tax management and the collection of municipal taxes, of 0.478, with a level of bilateral significance at 1% (0.001), therefore, the research hypothesis is accepted, which establishes that there is a positive relationship between tax management and the collection of municipal taxes in the district municipality of Moro, 2022

Keywords: management, taxes, collection, municipal taxes.

I. INTRODUCCIÓN:

En el mundo, la gestión tributaria forma parte de un sistema con el que cuenta la mayor parte de los estados. Gracias a su elevada cultura tributaria América del norte y Europa, ejecutaron una correcta gestión tributaria y con ello estrategias eficaces de recaudación de arbitrios e impuestos y la colaboración por parte de la población es voluntaria, sin necesidad de realizar notificaciones exigiendo el pago y/o cumplimiento, ocurriendo todo lo contrario en los países de Centro América y Sudamérica. Como lo menciona Cantú (2016), el problema ocurre a partir de un bajo nivel de recaudación por ocupación de vivienda dentro de la jurisdicción; de modo que México ocupa el último lugar en los países que conforman la OCDE (p. 23), lo que evidencia que la estimación respecto una eficiente gestión tributaria para efectivizar el pago de tributos en la región es un nivel bajo; quien respalda lo expuesto es (Alfaro, 2018), que sostiene “los movimientos monetarios públicos se consideran como un instrumento poco aprovechado y con deficiencia para la recaudación, de igual forma existe un bajo nivel de influencia y rendición para incentivar el desarrollo social, en similitud a América Latina donde las obligaciones financieras que tienen las Instituciones o empresas por concepto de tributos al estado, convirtiéndose en una lucha del gobierno por conseguir altos niveles de recaudación, que su falta de cumplimiento ocasiona un negativo impacto a la sociedad”.

Por otra parte, se cita a Trecet (2016) “En concordancia a los arbitrios municipales son tasas y en comparación con los impuestos, ameritan una retribución debido a un servicio prestado, los gobiernos locales no deben desviar lo recaudado por el concepto de esas tasas, y deben someterse a proporcionar el servicio; lo cual se abona por limpieza seguridad o recoger residuos urbanos. Y el abono se realiza según el servicio brindado”.

En lo particular una municipalidad debería planificar su presupuesto con el objetivo de ejecutar obras, brindar servicios de serenazgo, ornato de parques, limpieza y pagar oportunamente a los trabajadores que laboran en dicha entidad; es por ello, para que se cumpla dicho objetivo, es muy importante que la institución elabore diversos mecanismos legales que permitan una buena gestión tributaria y

procedimientos que efectivicen la recaudación, esto tendría un resultado positivo en toda gestión municipal, dado que de esta forma se contaría con los recursos disponibles para cubrir las necesidades de la ciudadanía. Una información interesante e importante es lo publicado por Instituto Peruano de Administración Municipal (2010), quien hace mención que solo en la Capital (Lima) el concepto de morosidad de arbitrios es del 73.0 %, esto debido a que los gobiernos locales, no han sido efectivos en la recaudación de tributos, siendo el problema principal la ineficiencia en la gestión tributaria; en un informe posterior presentado el 2015, esta cifra se mantuvo y hace que los gobiernos locales trabajen con ingresos de la tercera parte de los contribuyentes que realizan sus pagos, representando el 30%.

Asimismo, mencionar que toda problemática mencionada párrafos anteriores se encuentra presente en la Municipalidad Distrital de Moro, cuya gestión tiene conocimiento de la necesidad de mejorar la gestión tributaria e incrementar la recaudación de arbitrios, es por ello, opta por inculcar a sus colaboradores o personal de confianza poner énfasis en los puntos mencionados, así como la fiscalización tanto para el impuesto predial y arbitrios municipales, pero debido a la falta de información respecto a la realidad local y estrategias, ejecutan una labor teórica e improductiva desplazando o despidiendo en algunos casos al personal capacitado por ser de gestión política opuesta, lo cual ocasiona una demora en el cumplimiento de las metas y un déficit en el ejercicio de sus funciones. A todo esto, le adicionamos la poca inversión de recursos en educación tributaria, en tecnologías de información que automaticen y mejoren los procesos de recaudación, difusión y orientación, la Municipalidad de Moro lleva más de 7 años utilizando la misma infraestructura informática (hardware y software), sin brindar beneficios tributarios, sin contar con campañas de recaudación, capacitación y actualización de datos. Teniendo en cuenta el problema, se formuló la pregunta: ¿Qué relación existe entre la Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Moro, 2022?

La presente tesis tiene relevancia, porque se brindó importante información para precisar la relación de la gestión tributaria y la recaudación de arbitrios en la comuna distrital de moro, una vez que se haya recabado la información, la Gerencia de Administración Tributaria implementará estrategias correspondiente a cada

problemática, con el objetivo de incentivar la cultura tributaria, repotenciar y realizar los procesos de gestión y recaudación tributaria de forma automática y mejorar los ingresos de arbitrios municipales. Concerniente a la justificación teórica, se garantizó la disposición de un marco conceptual e investigativo adecuado, representado por el autor representativo del estudio de la variable, se consideró hipotéticamente que entre ambas variables existiría una relación directa y significativa, lo cual será demostrado mediante el pertinente procesamiento estadístico. De esta manera fue posible conformar una construcción teórica en la cual la recaudación de arbitrios es una función de la cultura tributaria, fomentada por una buena base en la gestión tributaria, ayudada con las herramientas en materia informática y tecnológica.

Así mismo, la justificación metodológica del estudio se centró en la construcción de instrumentos o herramientas de recolección de datos (encuestas) orientados a recoger la opinión o percepción de los trabajadores (parte interna) respecto a la recaudación de arbitrios y la gestión tributaria. Cabe mencionar que la justificación práctica del estudio estuvo centrada en los aportes de la información recopilada para el análisis de la situación crítica identificada en la Municipalidad Distrital de Moro, lo cual fue útil para tomar decisiones pertinentes y mejorar los procesos de recaudación de arbitrios municipales, así la gestión tributaria, obtenga los recursos necesarios y ejecute estrategias en beneficio de la población morina.

Adicionalmente, se tuvo como objetivo principal, establecer la relación de entre la gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de moro, 2022; con respecto a objetivos específicos se evaluó la relación de las dimensiones de la gestión tributaria y la variable recaudación de arbitrios municipales.

Teniendo en cuenta la pregunta de estudio, se estableció las siguientes hipótesis: H_1 . Existe relación de la Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Moro, 2022 y como hipótesis nula se tiene: H_0 : No Existe relación de la Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Moro, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan los informes de ciencia que son antecedentes de la tesis, los que se encuentran clasificados en relación al medio internacional y nacional, los cuales estudian las variables objeto de investigación.

Por consiguiente, teniendo en cuenta las tesis internaciones se tiene a Hidalgo (2019), quien buscó determinar la realidad actual de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) respecto a la gestión tributaria y a recaudación de recursos económicos por la prestación de servicio de residuos sólidos (tasa de arbitrios), tanto en el rubro operativo como financiero. Por todo ello esta tesis ha considerado como referente para la situación real de 3 gobiernos locales provinciales de Loja, los cuales mencionamos, los cantones Loja - Quilanga - Calvas, con un enfoque de investigación mixto cualitativo y de tipo exploratoria. La población fue conformada por 9,329 contribuyentes y una compuesta por 324, a los que se aplicó “el cuestionario”. Últimamente se obtuvo que, en todos sus casos analizados, de acuerdo con las experiencias de los gobiernos municipales mencionados, por los años 2014, 2015 y 2016, el nivel de la recaudación tributaria municipal en Loja es de 47% (nivel moderado), la recaudación municipal en Quilanga es de 21% (nivel mínimo) y en el Calvas es de 12% (nivel bajo). No obstante, la sustentabilidad financiera del servicio público está enfocada en los recursos que derivan principalmente de la coparticipación de las rentas del estado (impuestos) y de los recursos que provienen del fisco a nivel nacional más no de lo recaudado por el abono de la prestación de los servicios municipales.

La misma línea, Luzuriaga (2019), analizo los elementos que determinan la recaudación de tasa de arbitrios del gobierno local municipal del cantón - Chaguarpamba, no obstante, emplearon métodos teóricos, empíricos y estadísticos, con una población de 2179 habitantes y muestra de 337 habitantes. Por lo tanto, se concluyó que, una buena recaudación de arbitrios es el resultado de la ejecución de un plan reforzado de estrategias de eficiencia, educación en materia de cultura tributaria y satisfacción colectiva a través de proporcionar servicios de calidad en el recojo de desechos, limpieza y seguridad en la población. Además, determinaron las cualidades que representan a la población correspondiente a los elementos determinantes de la recaudación de arbitrios del

gobierno local municipal del cantón - Chaguarpamba, enfocándose en un 80.0 % en publicidad, 67.0 % en atención y el 59.0 % en información que ofrece la gestión tributaria a la población que contribuye tales como elementos sociales concluyentes para hacer cumplir los deberes tributarios; la ética y conciencia tributaria del contribuyente es el elemento cultural que considera el 65.0 % de la los entrevistados; de igual forma, el 88.0 % considero que el monto que perciben, incentiva a no cumplir con sus deberes de carácter tributario.

Por otra parte, Pérez (2017), en desarrollo un proyecto de fortalecimiento de la gestión tributaria del gobierno local descentralizado municipal del Cantón - Sucúa – Ecuador, con la finalidad de incrementar la recaudación de arbitrios, desarrolló una investigación documental–bibliográfica, aplicando encuestas, observaciones, entrevistas y lo que deriva de ellas a una población de 168 funcionarios. Finalmente, a través del estudio estadístico se obtuvo que el 67.0 % del personal del departamento financiero del GAD Municipal Cantonal de Sucúa indica que no identifica las funciones y objetivos del Departamento de Rentas mientras que el 33.0 % señala que si logra identificar, por lo tanto, se interpreta que existe una incorrecta y poco eficiente planificación tributaria debido a que no difunde adecuadamente los planes de trabajo, estrategias, funciones y objetivos de cada uno de los departamentos y sus respectivos cargos, lo que deriva en el bajo resultado al momento de evaluar la consecución de las metas de recaudación.

Ahora bien, en el entorno nacional Olaya (2019) en su investigación, buscó determinar la correspondencia en gestión tributaria y recaudo del tributo predial en el gobierno municipal Contralmirante – Villar – Tumbes, empleando el diseño de tesis no experimental, transversal - correlacional. cuya muestra de estudio fueron 329 contribuyentes, los cuales se les aplico la encuesta y entrevista. Asimismo, mencionar los resultados estadísticos, el valor calculado de Rho Spermán es 0.583, lo cual evidencia correspondencia positiva y determinación de las deudas, recaudación o cobro de impuesto predial en la población, ello señala que en la medida que la población de contribuyentes se logre registrar en la base de datos, y se haga una buena determinación de deuda, la cobranza de impuesto predial mejorará. Finalmente, los resultados permitieron concluir que la relación de gestión tributaria y recaudo de tributo predial en el distrito municipal Contralmirante Villar, tienen correlación positiva de alto nivel y significativa; es decir, al mejorar el manejo

tributario, ordenar y organizar los procesos permitirá una mayor recaudación por el concepto de Impuestos.

Por su parte, Rengifo y Romero (2019) tuvieron como objetivo principal determinar correspondencia de la gestión tributaria y el recaudo de tributos prediales, para lo cual desarrollo investigación tipo básica, descriptiva - correlacional, se aplicaron encuestas a través de entrevistas a una muestra de 159 contribuyentes, conforme a los resultados estadísticos se verifica que el 70,6 % de los entrevistados afirma que el grado de gestión tributaria en la comuna municipal Elías Soplín Vargas es regular, 23,5% asevera que es bajo, en tanto que el 5,9% refiere que el nivel es bueno. En términos generales podemos aseverar que el 94,1% refiere que no se organiza, diagnostica y no se definen objetivos, metas y estrategias de gestión tributaria municipal. Finalmente dedujeron que la gestión tributaria como la recaudación de impuestos en el municipio evidencian una correlación positiva. Esto se traduce en que las estrategias de gestión pueden utilizarse en beneficio del nivel de mejorar la recaudación tributaria municipal sobre la propiedad en atribución a criterios de una adecuada planificación, organización, así obtener buenos resultados.

Arista y Flores (2019) en su estudio propusieron, determinar la incidencia existente en la gestión tributaria y el recaudo de impuestos y tasas en la comuna de Rioja. Tipo de investigación no experimental, mixta cuantitativa y cualitativa, cuya muestra asciende a 67 colaboradores. Los resultados evidencian la percepción de los trabajadores, el grado de administración de la comuna de Rioja es regular corroborado en la encuesta (65.0 %), no obstante, los niveles de recaudación de impuesto es regular con un (60.0 %). Finalmente, se concluyó que se presentó una relación moderada positiva de las dos variables de estudio: gestión tributaria y recaudo de impuestos y arbitrios en el consejo Municipal - Rioja, con un factor correlativo de Pearson (0.629), mostrando que el 39.6% de la recaudación de impuestos y tasas es relativamente baja y se ve afectada por una mala dirección tributaria propia gestión municipal.

Por otro lado, Matos (2019), en su investigación identifico los factores determinantes en el ínfimo recaudo del tributo predial y arbitrios municipales en la comuna distrital de Chilca, cuya investigación es no experimental, corte transversal,

se aplicó “el cuestionario” y la encuesta a una población muestral representativa de 319 contribuyentes. Posteriormente al procesar los datos que se obtuvo en la ejecución de la encuesta, se evidenció que el 22.10 % de los encuestados de centro y solo el 15.40 % de periferia no efectivizan el pago de impuesto predial, mientras que en lo que refiere a arbitrios el 39.3% de centro y el 30.8% de periferia no efectivizan el pago sus arbitrios municipales, de acuerdo a las estimaciones se evidenció que los elementos sociales, culturales, económicos e institucionales influyen en la baja recaudación del tributo predial y los arbitros, además, se verificó que en la comuna distrital de Chilca el 19.70 % refirió no tener conocimiento acerca de sus obligaciones tributarias y desconocer el fin de los ingresos recaudados, debido a que, los servicios de barrido de parques, calles y jardines y seguridad es deficiente, lo que influye de negativamente sobre la recaudación.

Mientras tanto, Chávez (2021), busco que se establezca la correspondencia significativa de la gestión tributaria y el recaudo fiscal en la comuna distrital Laredo en los años 2020-2021, se empleó una investigación transversal - no experimental - correlacional - básica, cuya población muestral fue conformada de 30 funcionarios administrativos, como técnica e instrumentos de recolección se utilizaron las encuestas y entrevistas. Finalmente, a través del estudio estadístico se llegó a la conclusión que existe relación de alto nivel y significativa con índice de relación Pearson de 0.741, de la gestión tributaria y el recaudo fiscal.

Luego de detallado los artículos científicos que anteceden la actual investigación, se presentan postulados teóricos, los que permiten definir las variables de diversas perspectivas y posiciones.

Iniciando con los temas teóricos, se define la variable gestión tributaria municipal, que acorde a Wolters (2018), es la forma en que los gobiernos locales establecen sus procedimientos de recaudación, a través de los requerimientos de pago a los contribuyentes a quienes se les brinda servicios públicos determinados por el estado. Estos ingresos son considerados una fuente importante para costear los gastos administrativos, ejecutar inversiones en obras públicas, prestar servicios, las cuales serán en beneficio de la población.

Por su parte, Panez y Chacaliza (2019), mencionan que la gestión tributaria de las municipalidades está centrada en políticas que comprenden normas legales

y directivas que son muy necesarias para concretar los compromisos que tienen los contribuyentes con la municipalidad, por tal motivo, se formulan reglamentos acerca de los servicios que brinda la municipalidad y que los pobladores están en la obligación de pagarlos sin excepción.

La gestión tributaria municipal fortalece las estrategias de manejo de la administración de tributos, a través de la obtención de recursos que son recaudados directamente, automatizando las buenas prácticas y teniendo mejor eficacia en el gasto, a través de mejoras en el presupuesto, transparencia y control. También, los instrumentos de gestión tributaria están repotenciando las estrategias para abordar y brindar alternativas de solución a problemas con mayores recursos locales de esta manera poder implementar políticas públicas (SAM, 2018)

Asimismo, Herrero (2018), define a la gestión tributaria municipal como un ente que representa un grupo de procedimientos de tributación cuyo fin es aplicar la ley tributaria, asimismo enfoca principalmente a la práctica de un conjunto de caracteres diversos de actuaciones administrativas enfocadas a la facultad del funcionamiento regular y a la vez ejecutar los procesos de tributación, supone entre otros elementos, la probabilidad del regular funcionamiento de las deberes y obligaciones, así como también la puesta en marcha de las facultades y derechos atribuidos a los contribuyentes, administrando la cultura tributaria que invoquen la práctica además permite el control del cumplimiento en los deberes tributarios.

Por otro lado, Pedrosa (2019), considera que los objetivos de la gestión tributaria parten primeramente por valorar riesgos, en otras palabras, deben concentrarse en metodologías de recaudación eficaces, con contabilizaciones efectivas que observen la inscripción de cada proceso, y cobros, creando relaciones efectivas con los contribuyentes.

Los objetivos de la gestión tributaria están basados en elaborar un plan de los recursos administrados por parte de los gobiernos locales, generando descuentos en los saldos de los contribuyentes que tienen retrasos en sus pagos, estableciendo los fines estratégicos para un correcto manejo de la determinación y recaudación. (Reyes & Urbina, 2018)

Según Fernández (2019), el objetivo de la gestión tributaria municipal es colaborar a disminuir la posibilidad que la recaudación se derive en atrasos

innecesarios por no informar a tiempo a los contribuyentes de sus deudas, o por el contrario lograr que el contribuyente no se atrase en sus pagos mediante gestiones frecuentes, que va a evitar que sean ingresados a cobro coactivo o judicial.

Wolters (2019), señala que es importante la gestión tributaria municipal para la eficiencia de las operaciones de recaudación de arbitrios e impuestos y de otros ingresos públicos que deben satisfacer a los contribuyentes y puedan efectuarse de manera voluntaria o de manera coactiva en un período exigible, de acuerdo a normativa vigente.

La gestión tributaria municipal posee la finalidad según Vinueza (2017), contribuir para una eficiente gestión de la recaudadora, siendo esta el objetivo del porque es en la actualidad un tema recurrente y de mucha discusión e interés en la administración pública. La recaudación de arbitrios representa recursos exigibles a los contribuyentes por brindar servicios de carácter público.

Ahora bien, Loguzzo, Marco, & Fedi (2018) consideran que la gestión tributaria implica planear, organizar, direccionar y controlar recursos y capital humano para tener un alcance con efectividad y eficiencia en el cumplimiento de objetivos en una entidad. Los recursos están comprendidos en los activos, la población con grandes capacidades, destrezas y experiencias, los insumos, la maquinaria y deben tener un patrimonio de naturaleza económica. Los trabajadores deben ser honestos y los usuarios confiables. A continuación, detallaremos cada una de las dimensiones:

Dimensión de planificación: está relacionado con lo que uno quiere hacer y con lo que se va hacer. Conocer las metas que uno se propone ante la institución para la cual labora, lo que implica ir a metodologías de planeamiento de estrategias. Por otra parte, Fernández (2021) lo define como un procedimiento sistémico en el cual en primer lugar se define una necesidad, acto continuo, se desarrolla la mejor forma de enfocarse a ello, dentro de un recuadro de estrategias que permite hallar las prioridades y define los requisitos funcionales. Dimensión de organización: hace mención al cómo va hacer o resolver, proceso de distribución y ordenamiento de diversos trabajos que entre ellos hay niveles jerárquicos, se refiere a la manera de distribuir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más eficiente. Asimismo, Velásquez (2017), refiere que se le conoce como organización a

la manera en que se define un sistema para el logro de los resultados esperados. Es una alianza sistémica de personas para lograr un propósito establecido.

Dimensión de dirección: se refiere a saber lo que se realiza, implica un orden, motivación e influencia para cada trabajador y el reconocimiento de su trabajo realizado; elementos esenciales para realizar las tareas dentro de la institución con una buena dirección. Asimismo, Koontz (2017), define que la dirección es el procedimiento de elaborar y mantener un ambiente en el que los involucrados, trabajen en equipo, logren de forma eficiente objetivos establecidos. Dimensión de control: sirve para brindar seguridad en sus actividades de forma planificada y organizada, llevado a cabo dentro de una institución, en la que se alinean tareas. Adicionalmente, Goleman (2017), refiere que el objetivo de los procesos de control radica en hallar las desviaciones de lo que se planeó y lo que se obtuvo, cuya finalidad es hallar las causas que originaron el desvío y corregir el curso de acción en la organización a través de acciones orientadas hacia los objetivos planteados.

Posteriormente, se procede a teorizar la variable la recaudación de arbitrios municipales. De acuerdo con la Superintendencia de Administración Tributaria LIMA (2020), cuya misión es obtener los ingresos por la denominación de tributarios y no tributarios en su jurisdicción, refiere que los tributos municipales son ingresos que se deben recaudar por brindar servicios recojo de residuos sólidos, limpieza de calles, como también serenazgo.

Con una definición más relacionada Barrera (2016), indica que los impuestos arbitrales son tasas que deben abonarse por un servicio realizado a la población; tasa que es parte de una modalidad de impuesto como consecuencia del código tributario. Señala que la clasificación de arbitrios es: recaudación de tasas por brindar servicios de limpieza de carácter público; por la conservación de parques y ornato público; y captación de los impuestos arbitrales provenientes por el servicio de serenazgo.

Según Wolters (2019), la recaudación es el conjunto de ingresos que se recaudan en los gobiernos locales mediante el requerimiento de pago de impuestos determinados de forma efectiva el Estado, en la cual el sistema judicial le ha concedido o según la normatividad en el T.U.P.A. Asimismo, la recaudación

municipal comprende ingresos que logran las diferentes comunas mediante el cobro de tributos a los contribuyentes de manera obligatoria.

Consecuentemente, Ruiz (2017) menciona que los montos recaudados por arbitrios, por diversas tasas según la Ley de Tributación Municipal, tasas que comprenden servicio de limpieza pública, el servicio de recojo de los desechos en los domicilios, la limpieza de vías y avenidas, también incluye el servicio de transportes y depuración de residuos.

Los objetivos de la recaudación de impuestos de acuerdo con Reyes y Urbina (2018), permiten: Aumentar niveles de recaudación y requerimientos de recursos para realizar obras; Reducir riesgos por los bajos niveles de recaudación, para lo cual deberán tener actualizados las deudas pendientes, como también los periodos de atraso en los pagos; Lograr una eficaz y correcta gestión de recaudo, que se encamine en función de las estrategias financieras de la municipalidad, y basadas en lo recaudado y gastado de forma programada en el presupuesto de apertura y certificar la correcta determinación de los impuestos, tasas, arbitrios, contribuciones, y sobre todo poner mucho enfoque en el tributo predial para incrementar la economía de la comuna municipal enfocada en una eficiente administración.

Rodríguez (2017) refiere que, El plan de trabajo es una herramienta de planificación, automatiza la información de tal forma que tenga una visión del trabajo por ejecutar, así nos refleja: metas, actividades, objetivos, responsables y diagrama de actividades.

Si hablamos de recaudación tributaria municipal, se debe conocer también los procesos de la recaudación tributaria municipal, de acuerdo con Cavero & Paulsen (2017) estas son:

Proceso de atención al contribuyente: busca atender debidamente las solicitudes de información y servicio de la población que contribuye, permitiendo evidenciar las brechas entre la calidad del servicio que se brinda con la satisfacción del contribuyente (p.32).

Proceso de fiscalización: radica en verificar y examinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y detectar contribuyentes omisos (p.36). Asimismo, Ruiz de Castilla (2018), menciona que es un procedimiento de carácter administrativo, en la medida que la Administración Tributaria que consiste en auditar y verificar para hacer exigible la obligación tributaria.

Proceso de cobranza: consisten en el ejercicio de recaudación de las administraciones tributarias y está enfocada en lograr finiquitar el deber tributario voluntario, a través de cobranza de forma preventiva, pre-coactiva o coercitiva (coactiva) (p.41)

Proceso de ejecución coactiva: Luego de culminar las actividades de cobranza ordinaria emitida y notificado los valores (orden de un pago, resolución de determinación), si la deuda tributaria continúa pendiente de pago, se procede a la etapa final, es decir, el procedimiento coactivo. Para la situación de la administración tributaria municipal, este proceso se encuentra normado por la Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva (Ley N° 26979). (p.46). Asimismo, Estela (2018) refiere que es un procedimiento de carácter administrativo específico, se desarrolla en sede tributaria y está vinculado con la función administrativa tributaria.

Para Fernández (2019), la morosidad es el retardo en el cumplimiento de un deber. Retardo que incluye la intención en el cumplimiento de un deber tributario, se infiere incumplimiento de parte que puede tener perjuicios medianamente graves en el acreedor, y la falta de cumplimiento es llevado a cabo en diversos ordenamientos judiciales, como el retardo en el cumplimiento del contribuyente, se debe la concurrencia de una acción u omisión de la entidad acreedora que imposibilita al deudor de cumplir en el periodo que le corresponde.

Por otro lado, según Mállap (2019) indique que la ordenanza municipal es una norma legal de carácter muy general, abstracta y obligatoria dentro del territorio sobre el cual ejerce jurisdicción la comuna municipal y en los temas de su competencia. Es la normativa de mayor orden jerárquico en la estructura orgánica y tiene rango de ley.

No obstante, Brune (2019), refiere que la estructura orgánica es un conjunto de elementos utilizado para referir a jerarquía en una organización. Identifica cada

cargo, sus responsabilidades y se reporta internamente en la organización. Esta estructura se ejecuta para definir cómo trabaja una organización y contribuye a obtener metas para permitir un desarrollo. La forma estructural se dibuja utilizando una tabla de la organización.

Según el MEF (2018) los objetivos del sistema de recaudo tributario en los gobiernos locales son: Automatizar las gestiones de tributación municipal, en los procesos de registrar, determinar deudas y cobrar impuestos y tasas; también automatizar la orientación y atención al contribuyente, finalmente fomentar situaciones provechosas al mantenimiento de la infraestructura urbanística, al desarrollo de la economía en las municipalidades.

Adicionalmente, El SAT (2019), define que la cultura tributaria es toda conducta que se manifiesta en el hacer cumplir de forma constante y duradera los deberes de carácter tributario en merito a la confianza, la razón y la aseveración de los valores de ética social y personal, reverencia a la ley, responsabilidad a la ciudadanía y solidaridad social. La importancia de obtener ingresos de impuestos para satisfacer las exigencias y necesidades colectivas estuvo presente en el desarrollo en el país. El enfoque de la conciencia, se dice que no es ideal cobrar sin una dirección objetiva, puesto que el enfoque en materia legal refiere que es importante recaudar los impuestos y tasas teniendo en cuenta una aceptación voluntaria de los contribuyentes.

Otro enfoque es lo que aporta Quintanilla (2017), quien refiere que en la cultura tributaria se trata de ver el sentido diario de la evasión y la fiscalidad, ya que no consiste simplemente en un conjunto de ingresos y egresos estatales, sino la forma como se cristaliza la escala de valores de una sociedad.

Por su parte, La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, refiere en Latinoamérica y especialmente en el Perú, está destinada que todos los ciudadanos comprendan y asuman que la tributación es una responsabilidad propia de la cultura tributaria. La cual se debe formar desde la etapa escolar, desarrollando hábitos, conductas, actitudes y valores, que serán determinantes en su manera de actuar como ciudadanos y contribuyentes.

La desconfianza que existe aún en la gestión adecuada de los recursos del estado, influye de manera negativa en el cumplimiento de las obligaciones del

contribuyente. Por tal motivo, es importante se le enseñe al niño desde la etapa escolar a comprender y entender que debemos exigir comprobante de pago, qué sucede con el dinero recaudado, donde podemos observar el uso de dicho dinero y que podemos hacer para conseguir que los demás ciudadanos logren sumarse a estas conductas positivas y así lograr una eficiencia en la recaudación. (Suarez, Palomino, & Aguilar, 2020).

Según Armas & Colmenares (2017) la cultura tributaria se asemeja con el objeto de cumplir de con los deberes de carácter tributario en forma voluntaria por parte del deudor y lo que no incluye la ejecución de planes para aumentar la recaudación fomentando la obligación de incurrir a ejecutar el pago, en la cultura tributaria se busca que los contribuyentes del proceso, asuman la conciencia que es una responsabilidad constitucional aportar al Gobierno e informar a esa población que el motivo fundamental de la tributación es el dotar al gobierno de los elementos que requiere para que ejecute su deber principal como la de asegurar a la población servicios de calidad.

Porto (2016), refiere a la cultura tributaria como algo muy importante que los ciudadanos deben tener en cuenta el ingreso a nivel nacional y el egreso público de tal modo que conozcan el trabajo de la administración tributaria, teniendo en cuenta los efectos que produciría el no cumplir las obligaciones tributarias. En orden de ideas al ejecutar la cultura tributaria tendría efecto de manera positiva con programaciones educativas para educandos de universidades, colegios y la ciudadanía en general.

Lo que manifiesta Valenzuela (2020), la función principal para un efectivo deber tributario sería la fiscalización de los gobiernos locales, debido a que es el responsable del recaudo de tributos siendo una conducta que beneficiará el cumplir del compromiso tributario. Por otro lado, se debe exigir a la población que contribuye obediencia con las normas tributarias, lo que abarca las declaraciones juradas de los tributos en condición de dar información fidedigna con el fin de determinar su cumplimiento tributario para que de este modo se logre el pago correspondiente.

Montiel, Peña & Martínez (2020), refiere que la eficiencia en recaudación es hacer las cosas bien, es decir, es aquel talento o destreza de disponer recursos, métodos y actividades en materia recaudadora.

Amasifuen (2016), indica que los tributos que obtienen las comunas municipales son:

Impuesto Predial: grava el valor de los predios urbanos y rústicos. La administración, recaudo y fiscalización comprende al gobierno local donde se ubica el predio.

Impuesto de Alcabala: grava transferencias de predios rústicos y urbanos a título gratuito o económico, de cualquier forma, o modalidad, lo que abarca las ventas reservación de dominio.

Impuesto a los Juegos: impuesto cuyo periodo es mensual que grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, tales como loterías, bingos y rifas, así como la obtención de premios en juegos de azar.

Impuestos al Patrimonio Vehicular: impuesto cuyo periodo es anual que grava la propiedad de los vehículos, cuya una antigüedad no debe ser mayor a tres (3) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro Vehicular.

Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos: es el impuesto cuya aplicación está dada sobre el valor monetario que paga el público por valores de ingreso a espectáculos públicos de carácter distinto a los deportivos en parques cerrados y/o locales, exceptuando a los eventos culturales calificados por el I.N.C.

Tasas: Tributos creados por consejos municipales cuya obligación es la prestación por la comuna municipal de un servicio o acto administrativo, correspondiente a los gobiernos locales acorde con la Ley Orgánica de Municipalidades.

Roldán (2016), define que la evasión de tributos es una conducta fraudulenta que considera ocultar bienes que no declara respecto a sus propiedades (viviendas, predios, etc.) en la situación de tener un predio edificado no declaran la construcción que tengan en ella, con el objeto de abonar menos impuestos, el contribuyente es conocedor de lo ilícito en lo que está incurriendo.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación

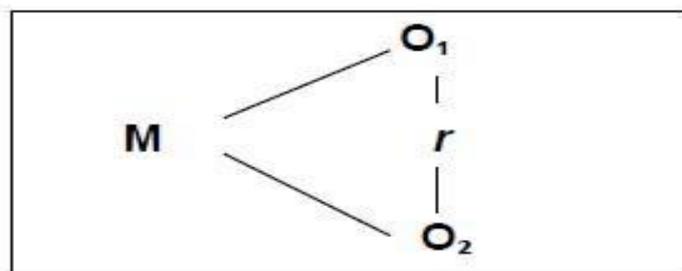
3.1.1. Tipo de investigación:

En la presente se empleó el tipo de investigación básica, ya que es una investigación teórica y dogmática porque se caracteriza en base a un modelo o marco teórico cuyo objetivo fue incrementar conocimientos científicos (Nicomedes, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

La tesis empleó el diseño de investigación no experimental, puesto que, no existió manipulación intencional sobre las variables que componen el estudio, así mismo es transversal, porque la información recopilada estuvo dada en un tiempo establecido. En aporte, el nivel que ostentó la investigación fue correlacional, dado que se halló el grado de relación que presentan las variables sometidas a estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017).

El diseño utilizado se presenta de forma gráfica en el siguiente esquema:



Componentes:

M = Muestra (integrada por 47 trabajadores administrativos)

O₁ = Gestión Tributaria Municipal

O₂ = Recaudación Tributaria de Arbitrios Municipales

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 01: Gestión Tributaria

- **Definición Conceptual:** Es la forma en que los gobiernos locales establecen sus procedimientos de recaudación, a través de los requisitos exigibles de pago a los contribuyentes a quienes se les presta servicios determinados por el estado. Estos ingresos son considerados un elemento importante para cubrir los gastos administrativos, ejecutar inversiones en obras, proporcionar servicios, las cuales serán en beneficio de la ciudadanía. (Wolters, 2018)
- **Definición operacional:** La gestión tributaria es un conjunto de conocimientos e información que se tiene sobre tributos en un determinado lugar, teniendo en cuenta los componentes: planificación, dirección, organización y control, los que se medirán mediante la información obtenida en la comuna de moro.
- **Indicadores:** Planes de Trabajo en materia de gestión tributaria, Documentos de gestión vigentes. Presupuesto asignado, Estructura orgánica institucional y en los planes de trabajo, nivel de experiencia y conocimiento, nivel de liderazgo, nivel de control y monitoreo.
- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 02: Recaudación de arbitrios municipales

- **Definición Conceptual:** La recaudación es el conjunto de ingresos que reciben los gobiernos locales mediante el requerimiento de tributos determinados de forma correcta y efectiva por el Estado y que el sistema judicial le ha concedido. (Wolters, 2019).
- **Definición operacional:** La recaudación de Arbitrios Municipales, es la facultad del gobierno local, para obtener ingresos económicos y auto sostenerse en el tiempo. Lo cual se medirá a través del análisis de la normatividad, administración municipal (procesos) y compromiso de las autoridades y contribuyentes
- **Indicadores:** Procedimientos de recaudación, confiabilidad del sistema, conocimiento en materia tributaria, difusión en materia tributaria.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población y muestra:

3.3.1. Población:

La población de la presente investigación fue conformada por 47 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moro.

Tabla 1: *Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moro*

Área	Trabajadores Administrativos		Total
	Hombres	Mujeres	
Alcaldía	0	1	1
Gerencia Municipal	1	1	2
Oficina de Administración Tributaria	7	2	9
Oficina de Control Interno	0	2	2
Unidad de Recursos Humanos	3	0	3
Unidad de Contabilidad	2	0	2
Unidad de Tesorería	1	1	2
Unidad de Abastecimiento y Patrimonio	4	1	5
Unidad de Estadística e Informática	2	0	2
Oficina de Planificación y Presupuesto	0	2	2
Oficina de Asesoría Jurídica	1	1	2
Subgerencia de Desarrollo Económico	3	1	4
Subgerencia de Desarrollo Urbano	3	2	5
Subgerencia de Desarrollo Social	1	3	4
Unidad de tramite documentario	0	1	1
Unidad de Imagen	1	0	1
Subtotal	29	18	
Total	47		

Fuente: Relación de trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Moro

3.3.2. Muestra:

No se trabaja con la muestra. Se empleó a los 47 trabajadores administrativos considerados en la población de la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

En la tesis se ejecutó la encuesta como técnica de recojo de data, según Tamayo (2007), la encuesta es “aquella con la capacidad de dar respuestas a conflictos en temas descriptivos como en términos de correspondencia de variables, posteriormente recoger sistemáticamente la información obtenida según diseño definido anticipadamente que confirme la consistencia de la información”.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos:

En la presente tesis se utilizó como herramienta de recojo de datos “el cuestionario”, que según manifiesta Arístides (2012), “Es un instrumento utilizado para recolectar información, elaborado para cuantificar y universalizar la información, y generalizar el procedimiento de la entrevista”. En el caso de la variable de gestión tributaria, el cuestionario está conformado por 16 ítems, que están clasificados en 4 dimensiones. Para la variable de recaudación de arbitrios municipales, está conformado por 15 ítems, clasificados en 2 dimensiones.

Adicionalmente, mencionamos que las herramientas de recojo de datos se sometieron a la validación de juicios por expertos, obteniendo el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach con el objetivo de obtener grado confiabilidad de los mismos.

Tabla 2: *Alpha de Cronbach de las preguntas de gestión tributaria*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	16

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Tabla 3: *Alpha de Cronbach de las preguntas de Recaudación de Arbitrios Municipales*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	15

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

3.5. Procedimientos

En cuanto a la ejecución y logro de resultados de la investigación, se siguió una secuencia de procedimientos y actividades que permitieron lograr los objetivos trazados, se elaboraron los instrumentos de recolección, con el propósito de ser aplicado a los trabajadores de comuna distrital de moro, anteriormente a ello se consiguió la validación de los expertos. El siguiente paso fue solicitar a través de una carta la autorización correspondiente a la municipalidad, lo cual permitió aplicar los instrumentos a los trabajadores. Al finalizar la recaudación de información se codifico en un registro de datos y se procedió a procesar de forma adecuado por medio del software que permitió la tabulación y figuras graficas.

3.6. Método de análisis de datos

En la tesis, se consideró la estadística descriptiva para procesar gráficos y tablas de frecuencia, en cambio, la contrastación de hipótesis, se usó estadística inferencial, quien contribuyo de manera favorable a desarrollar los objetivos de correlación; en este caso se empleó el método Rho de Spearman. Considerando que, obtenido y realizado una base de datos resultado de la aplicación de los instrumentos para recoger datos, datos que se procesaron en el software SPSS versión 25, también se utilizó el software Excel 2016, para el diseño de gráficos y tablas.

3.7. Aspectos éticos

En la tesis se puntualizaron postulados teóricos que se citaron siguiendo los parámetros y reglas exigidas por las normativas del citado APA en su sexta edición.

El estudio evidencio los siguientes aspectos:

- La tesis obtuvo el conocimiento y autorización del representante legal de la Municipalidad.
- No se manipuló las variables sometidas a estudio.
- Se conservo el anonimato correspondiente de todos los encuestados.
- La data recogida se usó solo para objetivos académicos.
- La información evidenciada en esta tesis fue veras y ceñida en su contexto real.

IV. RESULTADOS

Posteriormente, se describen de manera muy específica los resultados, los cuales se clasifican por cada objetivo establecido, en primera instancia se muestra el resultado respecto al objetivo general, posteriormente, se evidencian resultados de los objetivos específicos:

Tabla 4: Prueba de normalidad de las puntuaciones de Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios Municipales

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p-valor
Gestión Tributaria	.146	47	.013
Recaudación de Arbitrios Municipales	.131	47	.041

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Ho: Los datos tienden a una distribución normal.

Ha: Los datos no tienden a una distribución normal.

En la tabla 4 se muestra el análisis de la prueba de normalidad de Kolmogorov – smirnov, los resultados que se obtuvieron del p-valor tanto para la Gestión Tributaria como para la Recaudación de Arbitrios Municipales son menores que 0.05, es decir se rechaza hipótesis nula por lo que los datos en las variables no se aproximan a una distribución normal. Por lo tanto, se utiliza el co-eficiente de correlación rho de Spear-man (Estadística no paramétrica).

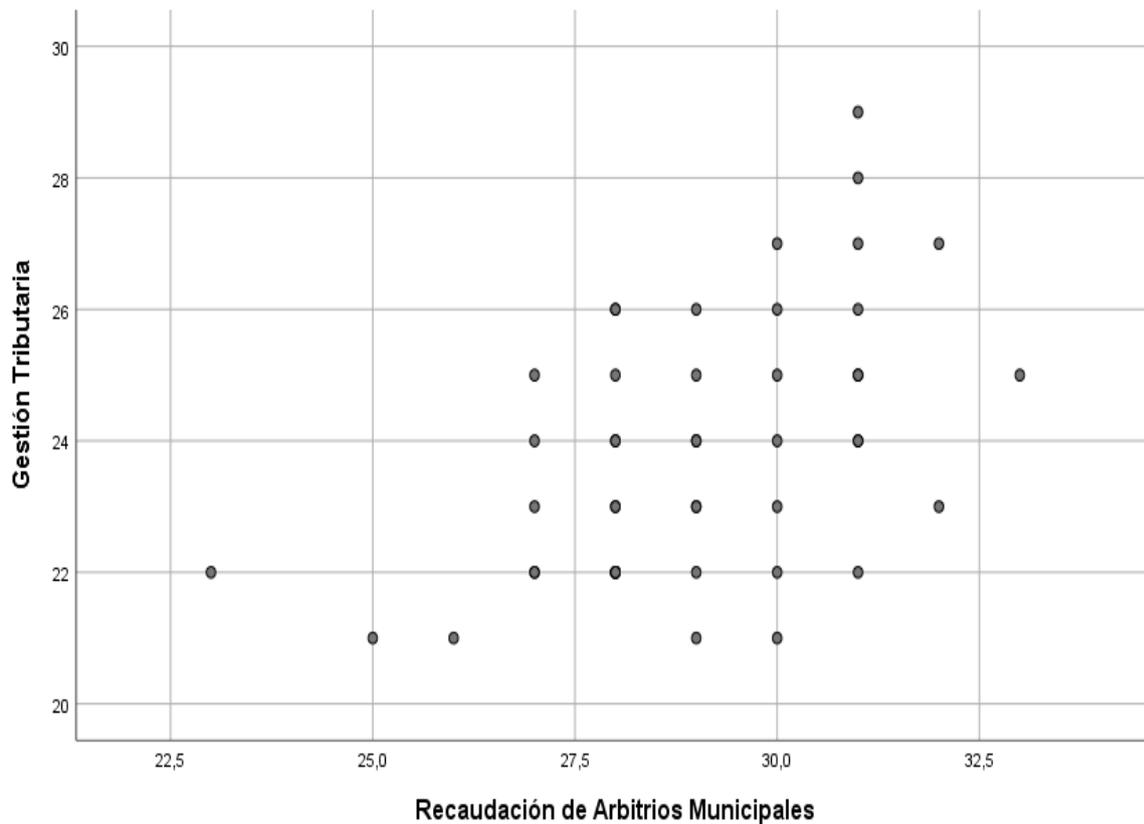


Figura 1: *Diagrama de dispersión entre Gestión Tributaria y Recaudación de Arbitrios Municipales*

Fuente: Base de datos de instrumento en medición

En la figura 1 se evidencio que la nube de puntos tiene una tendencia positiva, mostrando a la Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios Municipales en la comuna distrital de moro con una correlación positiva, es decir a mayor puntaje en Gestión Tributaria, se observa mayor puntaje en Recaudación de Arbitrios Municipales, menor puntaje en Gestión Tributaria, menor puntaje en Recaudación de Arbitrios Municipales.

Tabla 5: Prueba de hipótesis de correlación entre Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios Municipales

	Rho de Spearman	Recaudación de Arbitrios Municipales
	Coefficiente de correlación	.478**
Gestión Tributaria	P - valor	.001
	N	47

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios Municipales).

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la Gestión Tributaria y la Recaudación de Arbitrios Municipales).

En la tabla 5 se observa una correlación positiva de 0.478 de Gestión Tributaria y Recaudación de Arbitrios Municipales, además el p - valor es de 0.001 menor que 0.01, es decir se rechaza hipótesis nula, debido a que existe correlación significativa de las variables al nivel de 0.01.

Tabla 6: Niveles de Gestión Tributaria

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	42	89.4
Regular	5	10.6
Bueno	0	0
Total	47	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

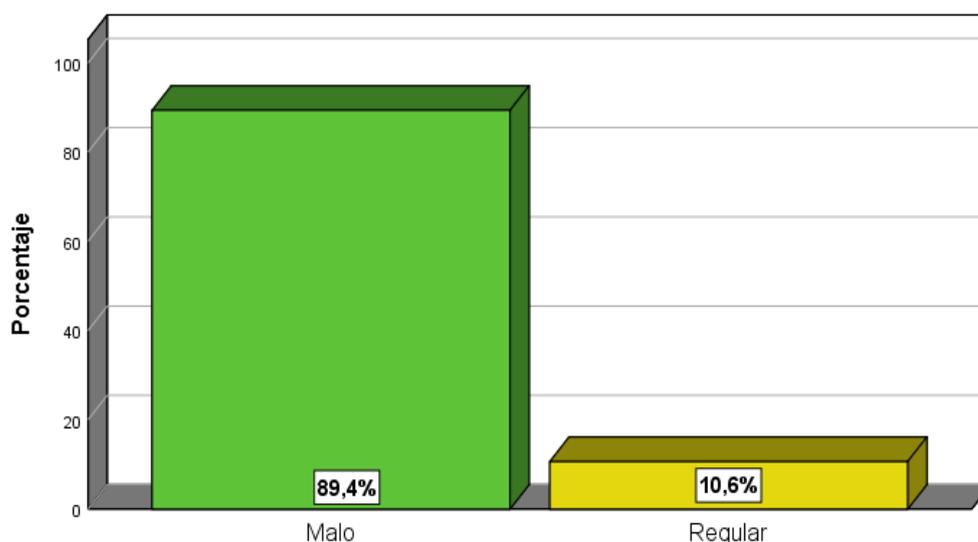


Figura 2: Niveles de Gestión Tributaria en la Municipalidad Distrital de Moro

Fuente: Tabla 6

En la tabla 06 y la figura 02 se evidencia el grado de la gestión tributaria en la comuna distrital de moro, de acuerdo al 89,4% de los trabajadores administrativos, se encuentra en nivel malo, mientras tanto, un 10,6% afirma que se encuentra en nivel regular y un 0 % lo considera en un nivel de bueno.

Tabla 7: Niveles de las dimensiones de Gestión Tributaria.

Nivel	D1: Planificación		D2: Organización		D3: Dirección		D4: Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	44	93.6	31	66.0	11	23.4	47	100.0
Regular	3	6.4	16	34.0	36	76.6	0	0
Bueno	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	47	100.0	47	100.00	47	100.0	47	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

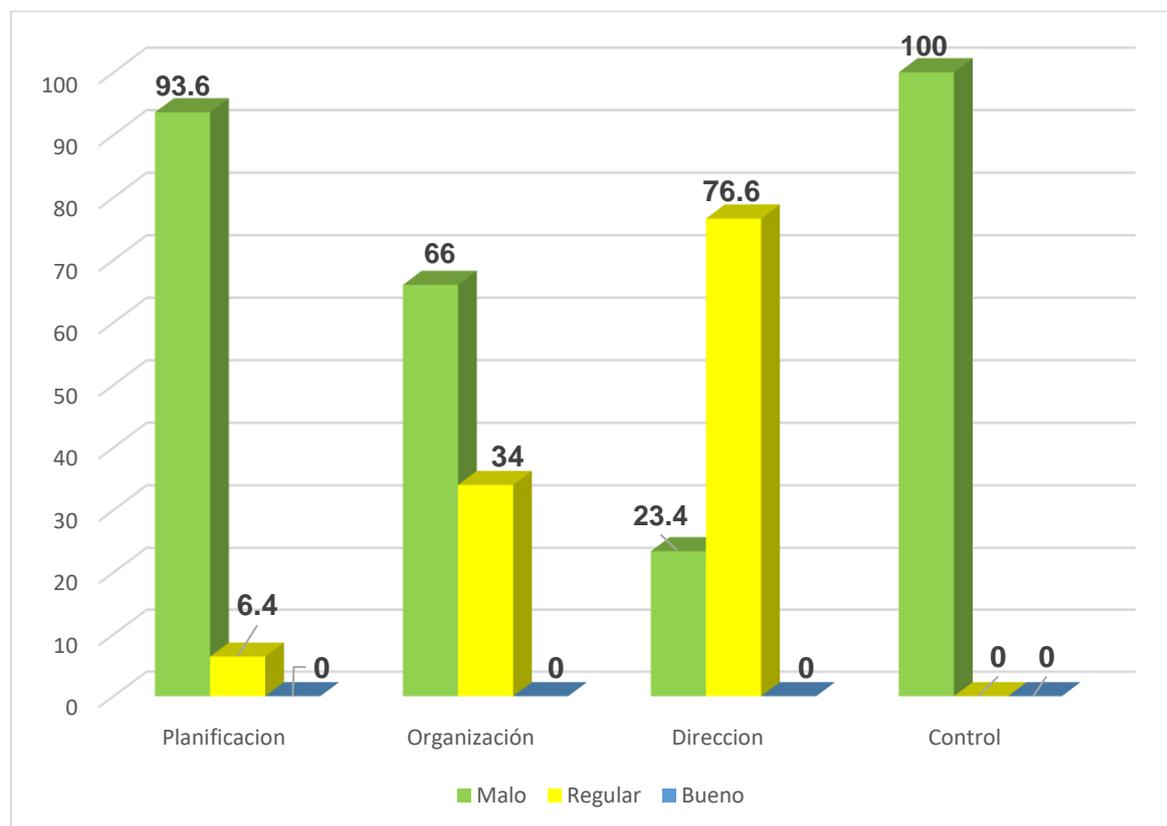


Figura 3: Niveles de las dimensiones Planificación, Dirección, Organización y Control de la Gestión Tributaria

Fuente: Tabla 7

Descripción: Planificación de la Gestión Tributaria

En la tabla 07 y la figura 03 se evidencia el nivel de la dimensión Planificación de la variable Gestión Tributaria en la municipalidad distrital de moro, en donde de acuerdo al 93.6% de los trabajadores administrativos, se encuentra en un nivel malo, mientras tanto, un 6,4% asegura que se encuentra en un nivel regular y el 0% afirma que se encuentra en un nivel bueno.

Descripción: Organización de la Gestión Tributaria

En la tabla 07 y la figura 03 se puede observar el nivel de la dimensión Organización de la variable Gestión Tributaria en la municipalidad distrital de moro, en donde de acuerdo al 66.0% de los trabajadores administrativos, se encuentra en un nivel malo, mientras tanto, un 34.0% afirma que se encuentra en un nivel regular y el 0% afirma que se encuentra en un nivel de bueno.

Descripción: Dirección de la Gestión Tributaria

En la tabla 07 y la figura 03 se puede observar el nivel de la dimensión Dirección de la variable Gestión Tributaria en la municipalidad distrital de moro, en donde de acuerdo al 23.4% de los trabajadores administrativos, se encuentra en un nivel malo, mientras tanto, un 76.6% afirma que se encuentra en un nivel regular y el 0% afirma que se encuentra en un nivel de bueno.

Descripción: Control de la Gestión Tributaria

En la tabla 07 y la figura 03 se evidencia el nivel de la dimensión Control de la variable Gestión Tributaria en la municipalidad distrital de moro, en donde de acuerdo al 100.0% de los trabajadores administrativos, se encuentra en un nivel malo, por lo tanto, el 0% considera que se encuentra en un nivel regular o bueno.

Tabla 8: Niveles de Recaudación de Arbitrios Municipales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	4.3
Regular	45	95.7
Bueno	0	0
Total	47	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

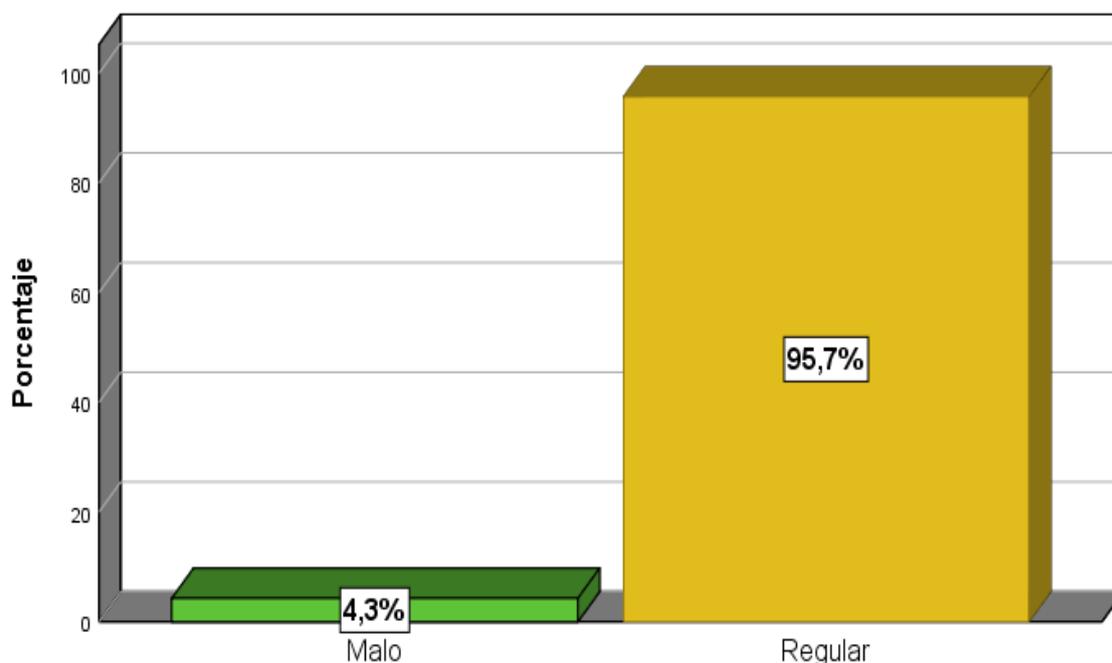


Figura 4: Niveles de la Recaudación de Arbitrios Municipales

Fuente: Tabla 8

En la tabla 08 y la figura 04 se evidencia el grado de la recaudación de arbitrios en la comuna del distrito de moro, de acuerdo al 4,3% de los trabajadores administrativos, se encuentra en un nivel malo, mientras tanto, un 95,7% afirma que se encuentra en un nivel regular y el 0% afirma que se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 9: Niveles de las dimensiones de Recaudación de Arbitrios Municipales

Nivel	D5: Eficiencia en Recaudación		D6: Cultura Tributaria	
	f	%	f	%
Malo	42	89.4	38	80.9
Regular	5	10.6	9	19.1
Bueno	0	0	0	0
Total	47	100.0	47	100.0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

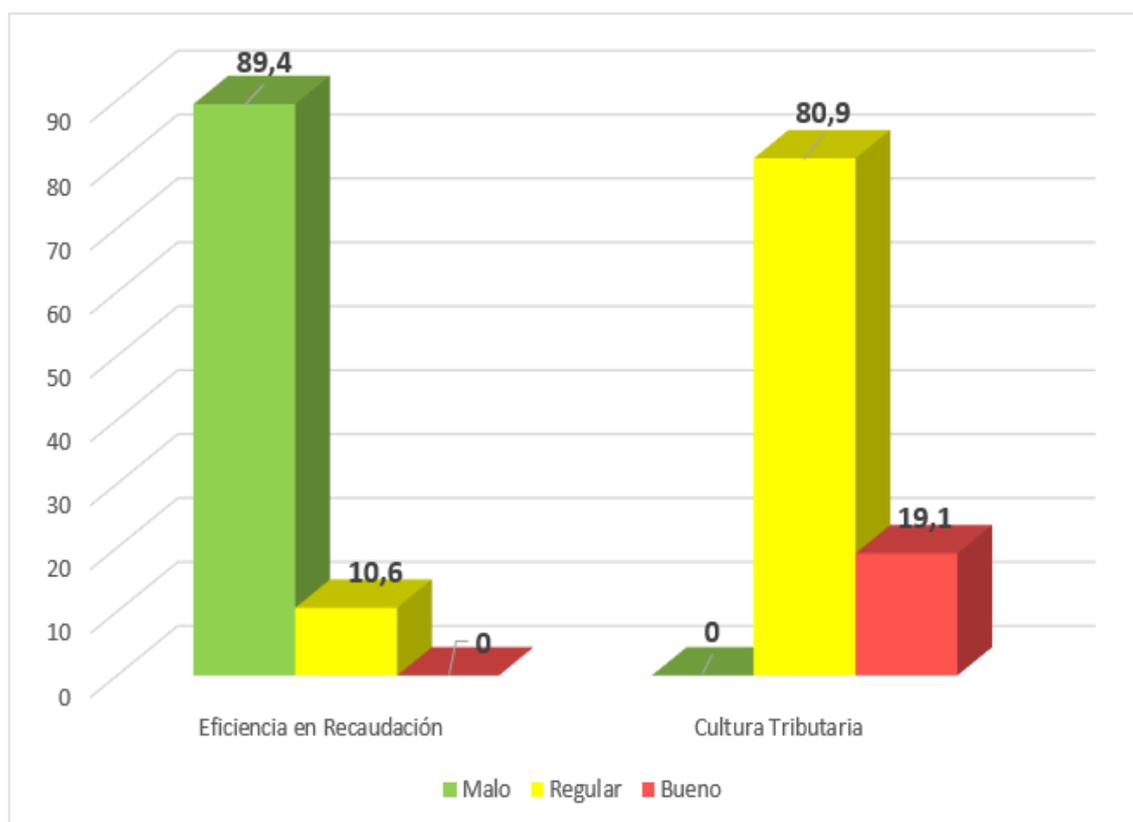


Figura 5: Niveles de las dimensiones de eficiencia y cultura tributaria de la recaudación de arbitrios municipales

Fuente: Tabla 9

Descripción: Eficiencia de la variable recaudación de arbitrios municipales

En la tabla 09 y la figura 05 se puede observar el grado de la eficiencia en la variable recaudación de arbitrios municipales en la comuna del distrito de moro, en donde de acuerdo al 89,4% de los trabajadores administrativos, refiere que se encuentra en un nivel malo, mientras tanto, un 10,6% afirma que se encuentra en un nivel regular y el 0% considera que se encuentra en un nivel bueno.

Descripción: Cultura tributaria de la variable recaudación de Arbitrios Municipales

En la tabla 09 y la figura 05 se puede observar el grado de la Cultura Tributaria de la variable recaudación de arbitrios en la comuna del distrito de moro, en donde de acuerdo al 0% de los trabajadores administrativos afirma que el nivel es malo, el 80.9% refiere que se encuentra en un nivel regular, mientras tanto, un 19.1% afirma que se encuentra en un nivel bueno

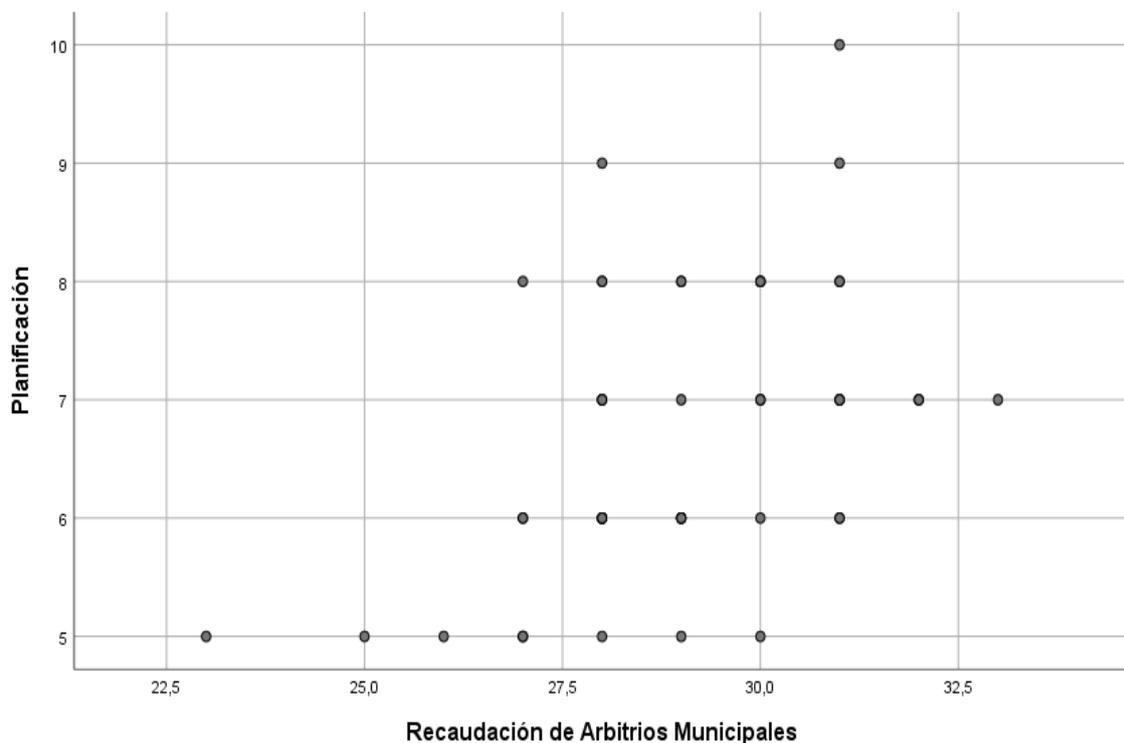


Figura 6: *Diagrama de dispersión de la planificación y la recaudación de arbitrios municipales*

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

En la figura 6 observamos la nube de puntos tiene una tendencia positiva, mostrando que la dimensión de Planificación y la recaudación en la comuna del distrito de moro, presentan una correlación positiva, es decir a mayor puntaje en Planificación, se observa un mayor puntaje en recaudación de arbitrios municipales o menor puntaje en Planificación, menor puntaje en recaudación de arbitrios municipales.

Tabla 10: Prueba de hipótesis de correlación entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales

	Rho de Spearman	Recaudación de Arbitrios Municipales
	Coefficiente de correlación	.441**
Planificación	P – valor	.002
	N	47

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión de Planificación y la Recaudación de Arbitrios Municipales)

Ha: $\rho \neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión de Planificación y la Recaudación de Arbitrios Municipales)

En la tabla 10 se observa una correlación positiva (0.441) entre la Planificación y la Recaudación de Arbitrios Municipales, además el p-valor es 0.002 menor que 0.01 es decir se rechaza hipótesis nula, ya que se evidencia correlación significativa de las variables al nivel de 0.01.

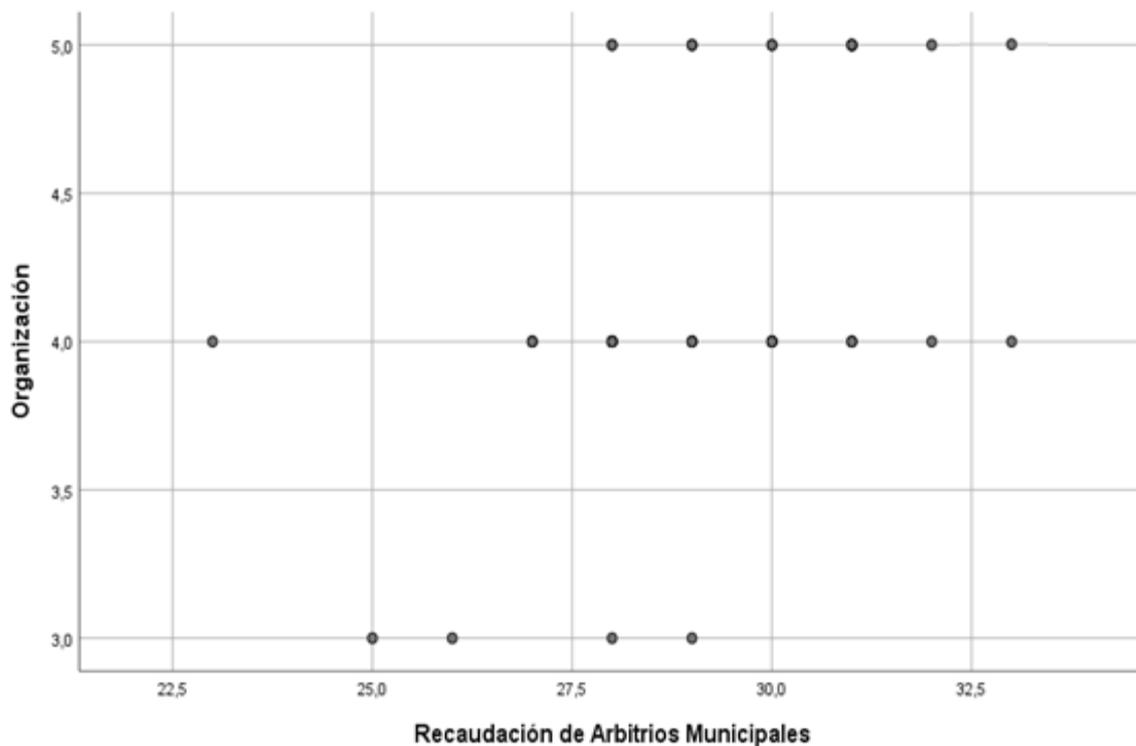


Figura 7: Diagrama de dispersión entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Descripción

En la figura 07 evidenciamos la nube de puntos tiene una tendencia positiva, mostrando que la dimensión de Organización y la recaudación de arbitrios en la comuna del distrito de moro, presentan una correlación positiva, es decir a mayor puntaje en Organización, se observa un mayor puntaje en recaudación de arbitrios municipales o menor puntaje en Organización, menor puntaje en recaudación de arbitrios municipales.

Tabla 11: Prueba de hipótesis de correlación entre organización y la recaudación de arbitrios municipales

	Rho de Spearman	Recaudación de Arbitrios Municipales
	Coefficiente de correlación	.338**
Organización	p-valor	.020
	N	47

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión de Organización y la Recaudación de Arbitrios Municipales)

Ha: $\rho \neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión de Organización y la Recaudación de Arbitrios Municipales)

En la tabla 11 se observa una correlación positiva de 0.338 de la Organización y la Recaudación de Arbitrios Municipales, además el p - valor es 0.020 es menor que 0.05 es decir se rechaza hipótesis nula, ya que se evidencia correlación significativa de la dimensión y la variable al nivel de 0.05.

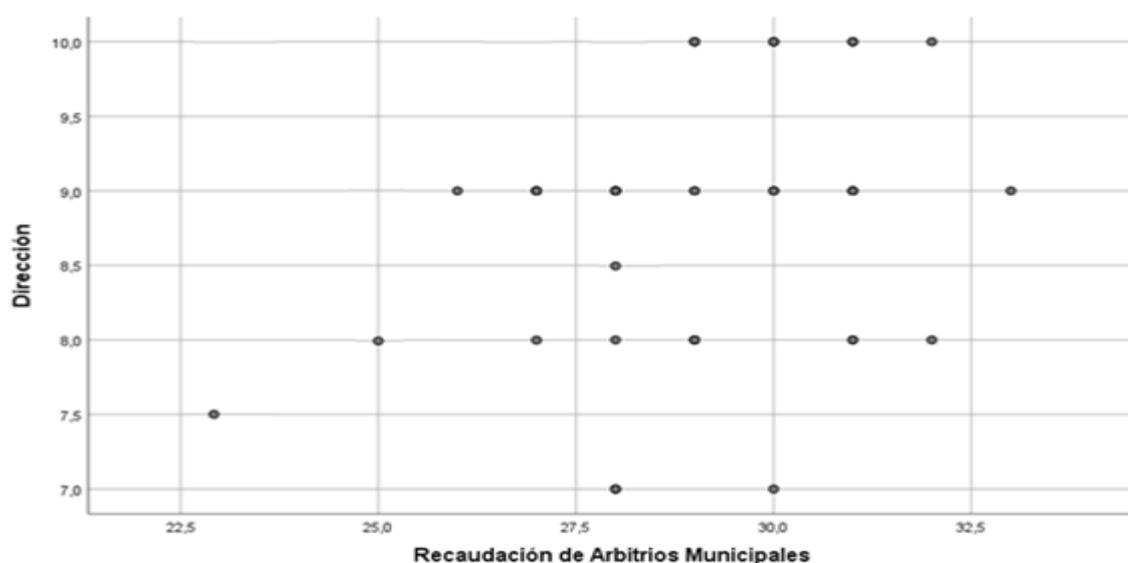


Figura 8: Diagrama de dispersión entre dirección y recaudación de arbitrios municipales

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

En la figura 8 evidenciamos la nube de puntos tiene una tendencia positiva, mostrando que la dimensión de Dirección y la recaudación de arbitrios municipales en la comuna del distrito de moro, presentan una correlación positiva, es decir a mayor puntaje en Dirección, se observa un mayor puntaje en recaudación de arbitrios municipales o menor puntaje en Dirección, menor puntaje en recaudación de arbitrios municipales.

Tabla 12: Prueba de hipótesis de correlación entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales

	Rho de Spearman	Recaudación de Arbitrios Municipales
	Coeficiente de correlación	.314**
Dirección	p-valor	.022
	N	47

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión de Dirección y la Recaudación de Arbitrios Municipales).

Ha: $\rho \neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión de Dirección y la Recaudación de Arbitrios Municipales).

En la tabla 12 se observa una correlación positiva (0.314) de la dirección y la recaudación de Arbitrios, asimismo, un p – valor de 0.022 menor que 0.05 es decir rechazamos hipótesis nula, por lo que evidenciamos correlación significativa entre las variables al nivel de 0.05.

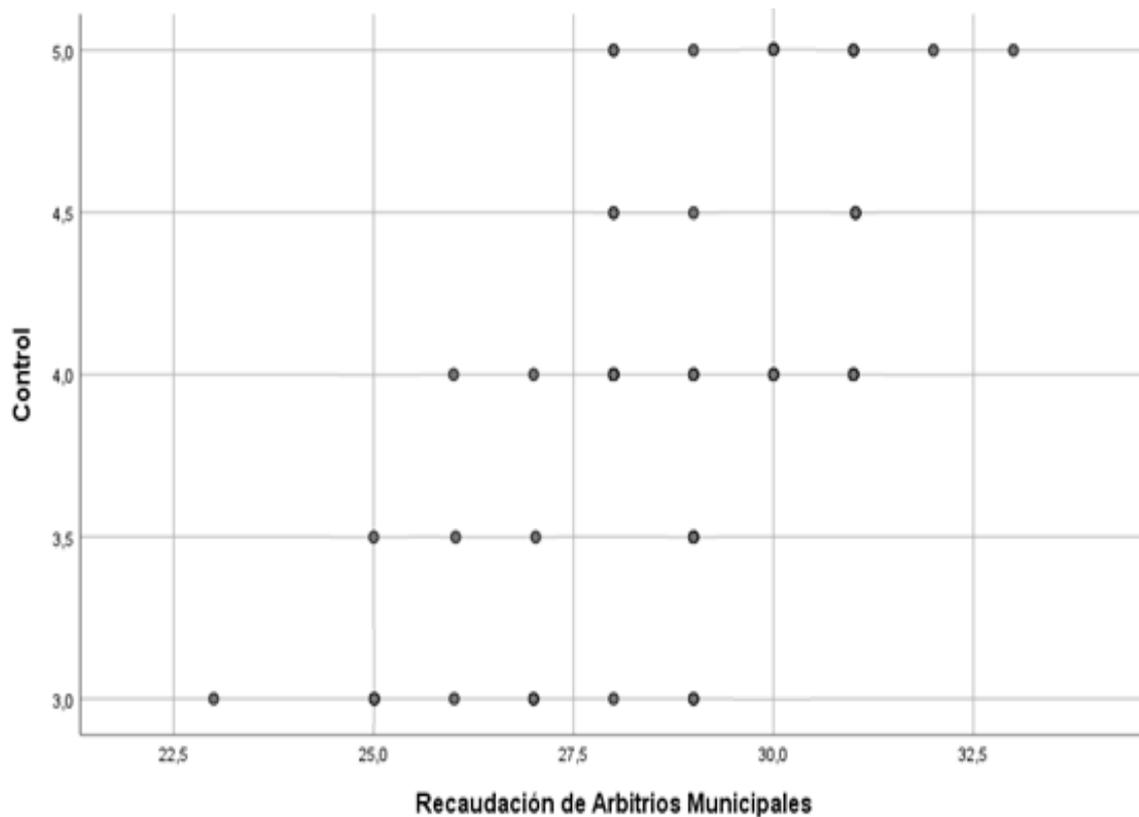


Figura 9: *Diagrama de dispersión entre la dimensión de control y la recaudación de arbitrios municipales*

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

En la figura 9 se observa que la nube de puntos tiene una tendencia positiva, mostrando que la dimensión de Control y la recaudación de arbitrios en la comuna del distrito de moro, presentan una correlación positiva, es decir a mayor puntaje en Control, se observa un mayor puntaje en recaudación de arbitrios municipales o menor puntaje en Control, menor puntaje en recaudación de arbitrios municipales.

Tabla 13: Prueba de hipótesis de correlación entre el control y la recaudación de arbitrios municipales

	Rho de Spearman	Recaudación de Arbitrios Municipales
	Coefficiente de correlación	.470**
Control	P - valor	.001
	N	47

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión de Control y la Recaudación de Arbitrios Municipales).

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión de Control y la Recaudación de Arbitrios Municipales).

En la tabla 13 se observa una correlación positiva (0.470) entre la dimensión de Control y la Recaudación de Arbitrios Municipales, además el p - valor es 0.001 menor que 0.01 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe correlación significativa entre las variables al nivel de 0.01.

V. DISCUSIÓN

En la presente tesis se tuvo como objetivo primordial determinar la relación de las variables Gestión Tributaria y Recaudación de Arbitrios Municipales en la comuna del distrito de moro, se contó con una población de 47 servidores administrativos de la comuna del distrito de moro, a quienes se les aplicó los cuestionarios: Gestión Tributaria en la Municipalidad Distrital de Moro y La recaudación de arbitrios municipales en la comuna del distrito de moro, 2022, a través del cual se obtuvo que el 61.7% son varones, el 38.3% son mujeres, las edades estuvieron entre 24 y 62 años, de los cuales 19 son nombrados y 28 contratados.

Se obtuvo los niveles de las variables gestión tributaria y recaudación de arbitrios municipales, resultados demostraron que el 89.4% y 95.7% de los trabajadores administrativos, calificaron las variables en un nivel malo y regular respectivamente; no obstante, se observó una correlación positiva (0.478) entre Gestión Tributaria y Recaudación de Arbitrios Municipales, además p - valor es 0.001 menos que 0.01, es decir se rechaza hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de la tesis, ya que se evidencia correlación significativa entre las variables al nivel de 0.01, resultados que permiten inferir que el escenario tributario en la municipalidad distrital de moro, en donde se encuentran graves deficiencias, mismas que validan y permiten justificar la problemática detallada al inicio de la investigación, esto se explica particularmente con Hidalgo (2019), quien analizando el panorama respecto a la gestión tributaria y la sustentabilidad financiera en el manejo y tratamiento de residuos sólidos en los gobiernos municipales de Loja, Quilanga y Carlvas – Quito – Ecuador, encontró que el nivel de la recaudación tributaria en el municipio de Loja es de 47% (nivel moderado), en el municipio de Quilanga es de 21% (nivel mínimo) y en el municipio de Calvas es de 12% (nivel bajo).

Tal motivo, el sustento financiero del servicio de carácter público está enfocada en los recursos que derivan principalmente de la participación mutua de las rentas estatales (impuestos) y de los recursos que provienen del fisco a nivel nacional más no de los ingresos por la prestación de los servicios municipales; no obstante, difiere con Luzuriaga (2019), quien encontró que una buena recaudación de arbitrios municipales es el resultado de la ejecución de un plan reforzado de

estrategias de eficiencia, educación en materia de cultura tributaria y satisfacción colectiva a través de proporcionar servicios de calidad en la recolección de desechos, limpieza y seguridad en la población; para esclarecer estos resultados, se cita a Wolters (2018), quien hace mención que la gestión tributaria municipal es la forma en que los gobiernos locales establecen sus procedimientos de recaudación, a través de requerimientos de pago a los contribuyentes a quienes se les brinda servicios públicos determinados por el estado. Estos ingresos son considerados una fuente importante para costear los gastos administrativos, ejecutar obras públicas, prestar servicios, las cuales serán en beneficio de la población.

Ahora bien, se tuvo el propósito de establecer la relación entre la planificación y la recaudación de arbitrios municipales, donde el resultado demostró que existe correlación positiva en Rho de Spearman de 0.441, un nivel de significancia bilateral al 1% (0.002), menos que 0.01, es por ello se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de la tesis por lo que se evidencia correlación significativa entre las variables al nivel de 0.01, asimismo, se infiere que ante una mayor planificación existe una mayor recaudación y por lo contrario, ante una menor planificación existe una menor recaudación, premisa que explica también Pérez (2017), en su trabajo de investigación quien encontró resultados parcialmente similares, donde demostró que el 67.0 % del personal del Departamento Financiero del Gobierno de Administración Descentralizado Municipal (GADM) Cantonal de Sucúa indica que, no identifica los objetivos y funciones del departamento de rentas, mientras que el 33.0 % indica que si lo identifica, por lo tanto, se interpreta que existe una incorrecta y poco eficiente planificación tributaria debido a que no difunde adecuadamente los planes de trabajo, estrategias, funciones y objetivos de los departamentos y sus respectivos cargos, lo que se refleja en el bajo resultado alcanzado al momento de evaluar la consecución de las metas de recaudación establecidas.

Consecuentemente, para explicar estos resultados, se cita a Loguzzo, Marco & Fedi (2018), quienes consideran que la planificación, está relacionado con lo que uno quiere hacer y con lo que se va hacer. Conocer las metas y objetivos que uno se propone ante la organización para la que labora, lo que implica recurrir a métodos de planeamiento de estrategias.

En cuanto al propósito de establecer la relación entre la organización y la recaudación de arbitrios municipales, en donde se puede evidenciar que existe una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0.338, además el p - valor es 0.020 menor que 0.05, es decir se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, ya que se evidencia correlación significativa entre la dimensión y la variable al nivel de 0.05; de acuerdo, al resultado obtenido, se deduce que con una buena organización en materia tributaria se mejora la recaudación de arbitrios municipales, y viceversa, ante una mala organización la recaudación es baja; particularmente, el resultado coincide con lo concluido por Olaya (2019), que al mejorar el manejo tributario, ordenar y organizar los procesos permitirá una mayor recaudación por el concepto de impuestos. Asimismo, Rengifo y Romero (2019), concluyeron que la gestión tributaria como la recaudación de impuestos en la comuna municipal evidencian una correlación positiva moderada. Ello tiene un significado que las estrategias de gestión se pueden usar en beneficio del nivel de mejora en la recaudación municipal sobre la propiedad en función a criterios de una buena planificación, organización, así obtener excelentes resultados, para ello, se cita a Loguzzo, Marco & Fedi (2018), quienes manifiestan que la Institución hace referencia de cómo va hacer o resolver, proceso de distribución y ordenamiento de diferentes trabajos entre ellos hay niveles jerárquicos. Se refiere a la manera de distribuir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más eficiente.

Respecto a establecer la relación entre dirección y recaudación de arbitrios. Se puede evidenciar correlación positiva de Rho de Spearman de 0.314, además el p - valor es 0.022 menor que 0.05, es decir se rechaza hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de la tesis, ya que existe correlación significativa de la dimensión y la variable al nivel de 0.05; asimismo, este resultado es similar al obtenido por Arista y Flores (2019), quienes dedujeron que se evidencio una incidencia positiva en cuanto a las variables: gestión tributaria y recaudación de tasas e impuestos en la comuna municipal de Rioja, cuyo factor correlativo de Pearson fue 0.629, mostrando que el 39.6% de la recaudación de impuestos y tasas es relativamente baja y se ve afectada por una mala dirección tributaria propia gestión municipal. Es por ello, se deduce que con una buena dirección en materia tributaria se mejora la recaudación de arbitrios municipales, y viceversa, ante una mala dirección la

recaudación es baja, el hallazgo es explicado por Koontz (2017), quien menciona que la dirección es el procedimiento de mantener y propiciar un medio de trabajo en el cual las personas, que laboren en grupos, logren eficazmente las metas establecidas.

Por consiguiente, se quiso establecer la relación entre el control y la recaudación de arbitrios, cuyo resultado arrojó que se evidencia correlación positiva de Rho de Spearman de 0.470, además el p-valor es 0.001 menos que 0.01, por lo tanto, se rechaza hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de la tesis, por lo que existe correlación significativa entre la dimensión y la variable al nivel de 0.01; es por ello, se deduce que a mayor puntaje en control en materia tributaria mayor puntaje en la recaudación de arbitrios municipales, y viceversa, ante un menor puntaje en el control menor puntaje en la recaudación; no obstante, el resultado obtenido es similar a lo que encontró Matos (2019), en el distrito de Chilca; puesto que, el 19.7% mencionó no tener conocimiento acerca de sus obligaciones tributarias y desconocer el fin de los ingresos recaudados, debido a que los servicios de ornato de parques, jardines y seguridad es deficiente, lo cual influye de forma negativa sobre la recaudación. Por lo tanto, se infiere que, ante una mala gestión de control en materia tributaria, la satisfacción y percepción de una buena calidad en los servicios municipales prestados al contribuyente disminuye y por ende la recaudación es baja, ya que el contribuyente, no está conforme en realizar el pago de arbitrios por servicios que no ha gozado u obtenido por parte de la entidad municipal, resultados que se explican lo citado por Goleman (2017), quien refiere que el objetivo de los procesos de control consisten en hallar las desviaciones entre lo planeado y los obtenidos, a fin de evidenciar lo que ocasiona el desvío y corregir el mecanismo del accionar organizacional por medio de estrategias de mejora orientándolo al cumplimiento de los metas definidas.

Por otro lado, una eficiente gestión tributaria se ve reflejada en una excelente recaudación, según Vinuesa (2017), la finalidad de la gestión tributaria radica en colaborar para una eficiente gestión en la recaudación, siendo esta la razón del porque en la actualidad es un tema recurrente y de mucho interés y discusión en la administración pública. La recaudación de arbitrios municipales representa los

recursos exigidos a los contribuyentes debido a servicios brindados por parte de los gobiernos locales. Ahora bien, Loguzzo, Marco, & Fedi (2018) consideran que la gestión tributaria implica planear, direccionar, organizar y controlar recursos y capital humano para tener un alcance con efectividad y eficiencia en los objetivos de una entidad que deben materializarse en la recaudación.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se evidencio correlación positiva moderada de la gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales, en 0.478, cuyo nivel de significancia bilateral al 1% (0.001); no obstante, se aprueba la hipótesis de la tesis y no se acepta hipótesis nula.

Segundo: Se encontró de acuerdo al 89.4% de los trabajadores administrativos en la comuna del distrito de moro, definen que el grado de gestión tributaria es malo, el 10.6% refiere que el nivel es regular y el 0% lo define como bueno.

Tercero: Se evidencio que el nivel del recaudo de arbitrios, casi la totalidad de los trabajadores, es decir, el 95.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular, por otro lado, solo un grupo conformado por el 4.3% lo califica como malo y el 0% lo considera como bueno.

Cuarto: Se evidenció correlación positiva moderada en cuanto a la planificación y la recaudación de arbitrios municipales, en 0.441, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.002), se concluye que, a mayor puntuación en planificación, mayor es la recaudación de arbitrios y viceversa.

Quinto: Se evidenció correlación positiva moderada en cuanto a la organización y la recaudación de arbitrios municipales, de 0.338, con un nivel de significancia bilateral al 5% (0.020), se concluye que, a mayor puntuación en organización, mayor es la recaudación de arbitrios y viceversa.

Sexto: Se encontró correlación positiva moderada entre la dirección y la recaudación de arbitrios municipales, de 0.314, con un nivel de significancia bilateral al 5% (0.022), se concluye que, a mayor puntuación en dirección, mayor es la recaudación de arbitrios y viceversa.

Séptimo: Se evidenció correlación positiva moderada entre el control y la recaudación de arbitrios municipales, de 0.470, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.001), se concluye que, a mayor puntuación en control, mayor es la recaudación de arbitrios y viceversa.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere al alcalde de la comuna del distrito de moro, realizar la conformación de grupos de trabajo que le permitan llevar a cabo, capacitación al personal administrativo, respecto a:

- Planificación: para el diseño estratégico de planes de trabajo en base a objetivos específicos dentro de la administración tributaria.
- Organización: para que se establezcan funciones, responsabilidades y actividades por rubros específicos y abordar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades en materia tributaria.
- Dirección: con la finalidad de considerar que cada grupo de trabajo debe ser liderado por un coordinador general o jefe de equipo con la finalidad de dirigir y ejecutar los planes establecidos por etapas y metas.
- Control: para supervisar y monitorear que las actividades se ejecuten dentro del marco establecido y los recursos sean asignados y consumidos de forma correcta.

Segundo: Se sugiere al alcalde y Gerente Municipal actualizar los documentos de gestión para que el personal a cargo de la administración tributaria realice sus funciones de forma activa y que se ajuste a la normatividad legal vigente.

Tercero: Se sugiere al Gerente de Administración Tributaria y su personal a cargo en la Municipalidad Distrital de Moro, poner énfasis en aumentar la recaudación de tasas en arbitrio con ayuda de planes de trabajo, estrategias de difusión y motivación al otorgar beneficios tributarios en arbitrios e intereses municipales y fomentar la cultura tributaria en la población morina, a través del ejemplo; es decir, todos los trabajadores de la comuna del distrito de moro deberán realizar el pago de sus tributos.

Cuarto: Se sugiere al alcalde de la comuna del distrito de moro, mejorar la calidad de servicios como barrido y limpieza de calles públicas,

mantenimiento de parques, ornato de jardines y seguridad ciudadana a la población morina, con el objetivo de contribuir a satisfacer a la población de contribuyentes por un buen servicio y generar confianza en que el pago sus arbitrios municipales lo que permitirá cubrir los costos que demanda un servicio de calidad.

Quinto: Se sugiere al Gerente de Administración tributaria y personal en general actualizar y hacer uso de las tecnologías de comunicación e información para mejorar la eficacia en la recaudación a través del sistema informático de administración tributaria, realizando la notificación electrónica y habilitando medios de pago electrónicos amigables y accesibles a la población morina.

REFERENCIAS

- Alfaro, M. J. (2018). *Manual de Gestión Tributaria Municipal* . Lima : Editorial FEECAAT E.I.R.L.
- Amasifuen, M. (2016). *Especialista en Auditoría. Docente en Auditoría. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión-Tarapoto*. Tarapoto.
- Arista, & Flores. (2019). *Administración Municipal y el efecto en el recaudo en el Municipio de Rioja*. Rioja.
- Armas, M., & Colmenares, M. (2017). *Educación para el desarrollo de la cultura tributaria*.
- Barrera, S. (2016). *Manuales para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial*. Lima: Gráfica Educativa.
- Brume Gonzalez, M. J. (2019). *Estructura Organizacional*. Barranquilla-Colombia: Institución Universitaria ITSA.
- Cantú, N. E. (2016). *Determinantes en la recaudación del impuesto predial* . Nuevo Leon - Mexico: Universidad Autonoma de Nuevo León .
- Cavero, J., & Paulsen, H. (2017). *La administración tributaria municipal* . Lima: Serviprensa S.A.
- Chavez, M. (2021). *Gestión Tributaria y la recaudación fiscal en la Municipalidad Distrital de Laredo, periodos 2020 - 2021*. Trujillo - Perú.
- Estela Huaman, J. A. (2018). *Procedimiento de Cobranza Coactiva*. Lima - Perú: PUPC.
- Fernandez. (2019). *“Estrategias de Cobranzas”* . Obtenido de <http://komunika.mx/blog/2017/12/cobranza-preventiva/>
- Fernández, D. (2021). *Planning Overview Tool*. Washington DC 20036 - United States of America: CIVICUS.
- Goleman, D. (2017). *Teoría e investigación en administración tributaria* . Buenos Aires, Argentina : Ediciones Macchi .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hidalgo, M. d. (2019). *Gestión Tributaria y sustentabilidad financiera en el manejo y tratamiento de residuos solidos de los gobiernos municipales de Loja, Quilanga y Calvas, por el periodo 2014 - 2016*. Quito - Ecuador.
- Horna, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. España.
- Instituto Peruano de Administracion Municipal. (27 de 6 de 2010). *Promedio de morosidad por arbitrios municipales* . Obtenido de andina.pe:

<https://andina.pe/agencia/noticia-promedio-morosidadarbitrios-conos-lima-llega-al-73-segun-ipam-303422.aspx>

- Koontz, H. y. (2017). *Administración Tributaria*. México: Mc. Graw Hill.
- Loguzzo, H., Marco, F., & Fedi, J. (2018). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Buenos Aires .
- Luzuriaga, C. (2019). *Factores determinantes en la recaudación de tasas del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Chaguarpamba, periodo 2019*. Machala.
- M, H. (2018). *Procedimientos de la Gestión Tributaria*. Cantabria - España: Universidad de Cantabria.
- Mallap, J. (2019). *Comentarios al Régimen Normativo Municipal*. Lima.
- Matos, N. (2019). *Análisis de la baja recaudación del impuesto predial y arbitrios de la municipalidad distrital de Chilca*. Huancayo.
- MEF. (2018). *Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal*". D.S.156-2004. Lima: Diario el Peruano.
- Montiel Paternina, S., Peña Sanchez, A. d., & Martínez Carrascal, C. (2020). *Cultura Tributaria: Formas de mejorarla*. Cartagena - Colombia: Universidad Libre, Sede Cartagena. .
- Nicomedes, E. N. (2018). *Tipo de Investigación Científica*. Lima - Peru: Universidad Santo Domingo de Guzmán.
- Olaya, J. P. (2019). *Gestión tributaria municipal y recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Contralmirante Villar - Tumbes*. Piura.
- Panez, & Chacaliza. (2019). "Políticas tributarias". Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/la-politicatributaria-como-beneficiar-tanto-a-empresas-como-acomunidadeslocales/#:~:text=La%20pol%C3%ADtica%20tributaria%20en%20gl>
- Pedrosa, S. (2019). *La Morosidad Municipal*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Perez, B. (2017). *Plan de fortalecimiento de la Gestión Tributaria del GAD Municipal del Cantón Sucúa, provincia de morona santiago, para el periodo 2017*. Macas - Ecuador.
- Porto, P. (2016). *La Cultura Tributaria*. Diario Gestión. Lima.
- Quintanilla Gavilánez, J. (2017). *La universidad en la cultura tributaria*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504550953007>

- Rengifo, A., & Romero, E. (2019). *Gestión tributaria municipal y recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital Elias Soplín Vargas, periodo 2019*. Moyobamba.
- Reyes, L., & Urbina, R. (2018). *Morosidad en las cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14688/REYES%20L A>
- Rodriguez, J. (2017). *Guia para la Elaboracion de un Plan de Trabajo*. Lima: Librillos.
- Roldan. (2016). *Estrategias para mejorar la recaudación*.
- Ruiz de Castilla Ponde de Leon, F. J. (2018). *Fiscalizacion Tributaria*. Santa Cruz, Bolivia: Fundación Luris Tantum. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427539905010>
- Ruiz Vasquez, J. (2017). *Analisis Tributario de las comisiones por servicios de los agentes intermediarios textiles*. Quipukamayoc: Quilimankingo. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- SAM. (2018). *Fortalecimiento de la getsión tributaria municipal*. Obtenido de https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM_01_gestion_tributaria.pdf
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- SAT. (2019). *Superintendencia de Administración Tributaria*. Obtenido de <https://portal.sat.gob.gt/portal/biblioteca-en-linea-sat/>
- SAT. (2020). *INFORMACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS*.
- Suarez, H. M., Palomino, G. d., & Aguilar, C. M. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 20.
- Tamayo. (2007). *Marco Metodologico*. Venezuela.
- Trecet, J. (2016). *Los impuestos municipales en españa*. España.
- Valenzuela, N. (2020). *Estado Diario. Recuperado de Estado Diario*. Obtenido de <https://estadodiario.com/al-aire/importancia-del-cumplimiento-tributario/>
- Velasquez Contreras, A. (2017). LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA: UNA VERSIÓN DESDE NIKLAS LUHMANN. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, EAN.
- Vinueza. (2017). *La gestión de las cobranzas* .
- Wolters. (2018). *Complylaw Fiscal, la herramienta definitiva para identificar, prevenir y gestionar los riesgos tributarios de una organización*. Zaragoza - España.

Wolters, K. (2019). “*La recaudación tributaria*” . Obtenido de guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAA AAAAEAMtMSbF1jTAAASNTE3MLtbLUouLM_DxblwMDS0NDQ3OQQG ZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAdARJATUAAAA=WKE

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión Tributaria Municipal	Wolters (2018) manifestó: "La gestión tributaria municipal es la forma en que los gobiernos locales establecen sus procedimientos de recaudación, a través de los requerimientos de pago a los contribuyentes a quienes se les brinda servicios públicos determinados por el estado. Estos ingresos son considerados una fuente importante para costear los gastos administrativos, ejecutar inversiones en obras públicas, prestar servicios, las cuales serán en beneficio de la población.	La gestión tributaria es el conjunto de información y conocimientos que en determinado distrito se tiene sobre tributos, considerando los siguientes componentes: planificación, organización, dirección y control, los cuales se han medido mediante la información conseguida de la municipalidad distrital de moro.	Planificación	a. Planes de Trabajo en materia de gestión tributaria	1, 2, 5	Ordinal Bueno, Regular, Malo
				b. Documentos de Gestión vigentes	3	
				c. Presupuesto asignado	4	
			Organización	d. Estructura Orgánica en la municipalidad	6, 7	
				e. Estructura Orgánica establecida en los planes de trabajo	8	
			Dirección	f. Nivel de Experiencia y conocimiento	9	
				g. Nivel de Liderazgo	10, 11, 12, 13	
Control	h. Nivel de Control y Monitoreo	14,15,16				
La Recaudación de Arbitrios Municipales	Wolters (2019) define: La recaudación es el conjunto de montos que perciben los gobiernos locales mediante el requerimiento de tributos determinados de manera concreta por el Estado y que el sistema jurídico le ha concedido.	La recaudación de Arbitrios Municipales, es la facultad del gobierno local, para obtener ingresos económicos y auto sostenerse en el tiempo. Lo cual se medirá a través del análisis de la normatividad, administración municipal (procesos) y compromiso de las autoridades y contribuyentes.	Eficiencia en la Recaudación	i. Nivel de procedimientos de recaudación	1, 2, 3	Ordinal Bueno, Regular, Malo
				j. Confiabilidad del sistema informático tributario.	4, 5	
			Cultura Tributaria	k. Conocimiento en materia tributaria	6, 7, 8, 11, 13, 15	
				l. Difusión en materia tributaria	9, 10, 12, 14	

Anexo 02: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco Teórico	Método	
¿Qué relación existe entre la Gestión Tributaria Municipal y la recaudación de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Moro?	General Determinar la relación que existe entre la Gestión Tributaria Municipal y la Recaudación de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Moro	General La relación que existe entre la Gestión Tributaria Municipal y la Recaudación de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Moro	Gestión Tributaria Municipal	Planificación	a. Planes de Trabajo en materia de gestión tributaria	1, 2, 5	Gestión Tributaria Municipal		
					b. Documentos de Gestión vigentes	3			
					c. Presupuesto asignado	4			
				Organización	d. Estructura Orgánica en la municipalidad	6, 7			
					e. Estructura Orgánica establecida en los planes de trabajo	8			
				Dirección	f. Nivel de Experiencia y conocimiento	9			
			g. Nivel de Liderazgo		10, 11, 12, 13				
			h. Nivel de Control y Monitoreo		14,15,16				
		Específicos Establecer la relación entre la Planificación y la Recaudación de Arbitrios Municipales	Específicas La relación entre la Planificación y la Recaudación de Arbitrios Municipales	Recaudación de Arbitrios Municipales	Eficiencia en la Recaudación	i. Nivel de procedimientos de recaudación	1, 2, 3	Procesos de la Recaudación Tributaria Municipal	Población: 47 colaboradores. Técnicas de Recolección de datos: Encuestas
						j. Confiabilidad del sistema informático tributario.	4, 5		
							Arbitrios Municipales		
	Establecer la relación entre la Dirección y la Recaudación de Arbitrios Municipales	La relación entre la Dirección y la Recaudación de Arbitrios Municipales				k. Conocimiento en materia tributaria			

				Cultura Tributaria		6, 7, 8, 11, 13, 15		
	Establecer la relación entre el Control Tributario y la Recaudación de Arbitrios Municipales	La relación entre el Control y la Recaudación de Arbitrios Municipales			I. Difusión en materia tributaria	9, 10, 12, 14	Cultura Tributaria	

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Encuesta para conocer el nivel de Gestión Tributaria en la Municipalidad Distrital de Moro, 2022.

Consentimiento Informado: El objetivo de esta investigación es ayudarlo a tomar la decisión de participar en nuestra investigación relacionada con la Gestión Tributaria. La información que usted brinde será tratada de manera confidencial y anónima. En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañadas de su nombre o de algún dato que lo identifique.

Inicialmente deberá contestar una breve encuesta respecto las dimensiones como Planificación, Organización, Dirección y Control. Su participación es totalmente voluntaria y puede darla por terminada en cualquier momento. Asimismo, puede plantear todas sus dudas respecto a la investigación antes, durante y después de su participación al correo electrónico: richard_sud_uns@hotmail.com. La información que nos pueda brindar será de gran ayuda.

La presente encuesta requiere conocer el nivel de la Gestión Tributaria en la Municipalidad Distrital de Moro, de antemano se agradece el apoyo brindado.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una "x" dentro de los recuadros la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola y mantener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presente a continuación:

ESCALA VALORATIVA

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

NIVELES

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones			
		D1	D2	D3	D4
Bueno	38 - 48	13-15	7-9	13-15	7-9
Regular	27-37	9-12	5-6	9-12	5-6
Malo	16-26	5-8	3-4	5-8	3-4

Sexo: F() M()
Condición: _____

Edad: _____
Tiempo de Servicio (años): _____

N	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN		
		1	2	3
PLANIFICACIÓN				
1	Considera usted que se planifican las actividades en la gestión tributaria de la municipalidad de moro			
2	Cree usted que se establecen estrategias para mejorar la gestión tributaria			
3	Se cuenta con documentos de gestión actualizados.			
4	Cree usted que el presupuesto proyectado y asignado es suficiente para el cumplimiento de objetivos y metas.			
5	Cree usted que las actividades asignadas son ejecutadas de acuerdo a lo planificado.			
ORGANIZACIÓN				
6	Cree usted que las unidades/oficinas/gerencias se organizan para establecer nuevos y mejores parámetros o procedimientos para la gestión tributaria.			
7	Considera que la estructura orgánica de la Gerencia de administración tributaria es la adecuada para una buena gestión tributaria.			
8	Cree usted que los planes de trabajo elaborados por la gestión tributaria de moro están organizados de forma correcta e involucran al personal y sus necesidades para el cumplimiento de objetivos y metas.			
DIRECCIÓN				
9	Considera que los jefes, subgerentes y/o gerente de la administración tributaria tienen la experiencia y conocimiento adecuado para ocupar el cargo			
10	Cree usted que los jefes de la gerencia, subgerencia, oficinas y unidades de administración tributaria se han empoderado y poseen el liderazgo adecuado para ejercer una correcta gestión tributaria.			
11	Considera usted que los jefes, subgerentes y gerentes de administración tributaria se involucran en el trabajo operativo en la gestión tributaria.			
12	Considera usted que la toma de decisiones que se viene llevando a la actualidad es la correcta.			
13	Considera usted que el clima laboral ejercido por el jefe inmediato es el adecuado para el cumplimiento de metas y objetivos			
CONTROL				
14	Se evalúan los procedimientos y actividades en la gestión tributaria de la municipalidad.			
15	Existe un manual de normas y procedimientos de control interno en materia tributaria			
16	Se auditan los ingresos y gastos realizados en la gerencia de administración tributaria.			

Gracias por su colaboración

Anexo 04: Instrumento de recolección de datos

Encuesta para conocer el nivel de la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de moro, 2022.

Consentimiento Informado: El objetivo de esta investigación es ayudarlo a tomar la decisión de participar en nuestra investigación relacionada con la recaudación de arbitrios municipales. La información que usted brinde será tratada de manera confidencial y anónima. En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañadas de su nombre o de algún dato que lo identifique.

Inicialmente deberá contestar una breve encuesta respecto las dimensiones como eficiencia en la recaudación y cultura tributaria. Su participación es totalmente voluntaria y puede darla por terminada en cualquier momento. Asimismo, puede plantear todas sus dudas respecto a la investigación antes, durante y después de su participación al correo electrónico: richard_sud_uns@hotmail.com. La información que nos pueda brindar será de gran ayuda.

La presente encuesta requiere conocer el nivel de la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de Moro, de antemano se agradece el apoyo brindado.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una **x** dentro de los recuadros la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola y mantener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presente a continuación:

ESCALA VALORATIVA

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

ESCALAS

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones	
		D5	D6
Bueno	37-45	13-15	24-30
Regular	26-36	9-12	17-23
Malo	15-25	5-8	10-16

Sexo: F() M()
 Condición: _____

Edad: _____
 Tiempo de Servicio (años): _____

N	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN		
		1	2	3
EFICIENCIA EN LA RECAUDACIÓN				
1	Considera usted que se están llevando a cabo los procedimientos de recaudación de arbitrios municipales de acuerdo a las normas legales vigentes			
2	Se han implementado medidas que faciliten el pago de arbitrios municipales			
3	Considera usted que la recaudación de arbitrios cubre los costos que demanda brindar cada servicio			
4	Mantienen un registro tributario ordenado y confiable			
5	Cuentan con un sistema que simplifique los procedimientos tributarios			
CULTURA TRIBUTARIA				
6	Conoce usted los tributos que está obligado a pagar			
7	Conoce usted los intereses y procedimientos a los cuales estará sometido por no pagar sus arbitrios municipales			
8	Conoce usted sus derechos como contribuyente			
9	Tiene conocimiento respecto a los beneficios tributarios que brinda la municipalidad			
10	La municipalidad distrital de moro realiza programas (charlas, capacitaciones) de educación tributaria			
11	Cree usted que una adecuada educación tributaria permitirá mejorar el pago de arbitrios municipales e impuestos en general			
12	Cree usted que pagando sus arbitrios municipales mejorará la calidad de los servicios prestados por la municipalidad			
13	Cumple usted con el pago de sus arbitrios y en general con sus obligaciones tributarias			
14	Participa usted en las actividades de difusión, orientación y educación tributaria en su hogar o localidad			
15	Considera usted que los jubilados y personas con calificación de pobre y pobre extremo no deben pagar arbitrios municipales			

Gracias por su colaboración

Anexo 05: Validez y confiabilidad de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION TRIBUTARIA ESCALA DE GESTION TRIBUTARIA

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN									
1	Directo	Considera usted que se planifican las actividades en la gestión tributaria de la municipalidad de moro	X		X		X		
2	Directo	Cree usted que se establecen estrategias para mejorar la gestión tributaria	X		X		X		
3	Directo	Se cuenta con documentos de gestión actualizados.	X		X		X		
4	Directo	Cree usted que el presupuesto proyectado y asignado es suficiente para el cumplimiento de objetivos y metas.	X		X		X		
5	Directo	Cree usted que las actividades asignadas son ejecutadas de acuerdo a lo planificado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN									
6	Directo	Cree usted que las unidades/oficinas/gerencias se organizan para establecer nuevos y mejores parámetros o procedimientos para la gestión tributaria.	X		X		X		
7	Directo	Considera que la estructura orgánica de la Gerencia de administración tributaria es la adecuada para una buena gestión tributaria.	X		X		X		
8	Directo	Cree usted que los planes de trabajo elaborados por la gestión tributaria de moro están organizados de forma correcta e involucran al personal y sus necesidades para el cumplimiento de objetivos y metas.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
9	Directo	Considera que los jefes, subgerentes y/o gerente de la administración tributaria tienen la experiencia y conocimiento adecuado para ocupar el cargo		X		X		X	
10	Directo	Cree usted que los jefes de la gerencia, subgerencia, oficinas y unidades de administración tributaria se han empoderado y poseen el liderazgo adecuado para ejercer una correcta gestión tributaria.		X		X		X	
11	Directo	Considera usted que los jefes, subgerentes y gerentes de administración tributaria se involucran en el trabajo operativo en la gestión tributaria.		X		X		X	
12	Directo	Considera usted que la toma de decisiones que se viene llevando a la actualidad es la correcta.		X		X		X	
13	Directo	Considera usted que el clima laboral ejercido por el jefe inmediato es el adecuado para el cumplimiento de metas y objetivos		X		X		X	
DIMENSIÓN 4: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	Directo	Se evalúan los procedimientos y actividades en la gestión tributaria de la municipalidad.		X		X		X	
15	Directo	Existe un manual de normas y procedimientos de control interno en materia tributaria		X		X		X	
16	Directo	Se auditan los ingresos y gastos realizados en la gerencia de administración tributaria.		X		X		X	



FIRMA

DNI N°: 4183600



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / (Mg): **Deysi Claudia PAREDES ENRIQUEZ**

DNI: **44183600**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Tipo de Estudios	Carrera	Universidad
01	MAESTRIA	GESTION PÚBLICA	CESAR VALLEJO
02	SUPERIOR UNIVERSITARIO	CONTABILIDAD	SAN PEDRO

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Area	Cargo	Periodo inicio	Periodo fin
01	MUNICIPALIDAD Dist. N ^o CHIMBOTE	TESORERIA	ASISTENTE	05 - 2015	ACTUALIDAD
02					
03					6

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de junio del 2022

FIRMA

DNI N°: 44183600

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones	
			Sí	No	Sí	No	Sí	No		
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA EN LA RECAUDACIÓN										
1	Directo	Considera usted que se están llevando a cabo los procedimientos de recaudación de arbitrios municipales de acuerdo a las normas legales vigentes Se han implementado medidas que faciliten el pago de arbitrios municipales Considera usted que la recaudación de arbitrios cubre los costos que demanda brindar cada servicio Mantienen un registro tributario ordenado y confiable Cuentan con un sistema que simplifique los procedimientos tributarios	X		X		X			
2	Directo		X		X		X			
3	Directo		X		X		X			
4	Directo		X		X		X			
5	Directo		X		X		X			
DIMENSIÓN 2: CULTURA TRIBUTARIA										
6	Directo	Conoce usted los tributos que está obligado a pagar	X		X		X			
7	Directo	Conoce usted los intereses y procedimientos a los cuales estará sometido por no pagar sus arbitrios municipales	X		X		X			
8	Directo	Conoce usted sus derechos como contribuyente	X		X		X			
9	Directo	Tiene conocimiento respecto a los beneficios tributarios que brinda la municipalidad	X		X		X			
10	Directo	La municipalidad distrital de moro realiza programas (charlas, capacitaciones) de educación tributaria	X		X		X			
11	Directo	Cree usted que una adecuada educación tributaria permitirá mejorar el pago de arbitrios municipales e impuestos en general	X		X		X			

12	Directo	Cree usted que pagando sus arbitrios municipales mejorará la calidad de los servicios prestados por la municipalidad	X	X	X	X	
13	Directo	Cumple usted con el pago de sus arbitrios y en general con sus obligaciones tributarias	X	X	X	X	
14	Directo	Participa usted en las actividades de difusión, orientación y educación tributaria en su hogar o localidad	X	X	X	X	
15	Directo	Considera usted que los jubilados y personas con calificación de pobre y pobre extremo no deben pagar arbitrios municipales	X	X	X	X	

Daniel

FIRMA

DNI N°: 44183600



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg) Deysi Claudia PAREDES ENRIQUEZ

DNI: 44183600

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Tipo de Estudios	Carrera	Universidad
01	MAESTRIA	GESTION PUBLICA	CESAR VALLEJO
02	SUPERIOR UNIVERSITARIO	CONTABILIDAD	SAN PEDRO

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Área	Cargo	Periodo inicio	Periodo fin
01	Munic. Distrito N.ºo CHURUPA	TESORERIA	ASISTENTE	05 - 2015	ACTUALIDAD
02					
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de junio del 2022

FIRMA

DNI N°: 44183600

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION TRIBUTARIA
ESCALA DE GESTION TRIBUTARIA**

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
		PLANIFICACIÓN	ORGANIZACIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN										
1	Directo	Considera usted que se planifican las actividades en la gestión tributaria de la municipalidad de moro		*		*		*		
2	Directo	Cree usted que se establecen estrategias para mejorar la gestión tributaria		*		*		*		
3	Directo	Se cuenta con documentos de gestión actualizados.		*		*		*		
4	Directo	Cree usted que el presupuesto proyectado y asignado es suficiente para el cumplimiento de objetivos y metas.		*		*		*		
5	Directo	Cree usted que las actividades asignadas son ejecutadas de acuerdo a lo planificado.		*		*		*		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN										
6	Directo	Cree usted que las unidades/oficinas/gerencias se organizan para establecer nuevos y mejores parámetros o procedimientos para la gestión tributaria.		*		*		*		
7	Directo	Considera que la estructura orgánica de la Gerencia de administración tributaria es la adecuada para una buena gestión tributaria.		*		*		*		
8	Directo	Cree usted que los planes de trabajo elaborados por la gestión tributaria de moro están organizados de forma correcta e involucran al personal y sus necesidades para el cumplimiento de objetivos y metas.		*		*		*		

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
9	Directo	Considera que los jefes, subgerentes y/o gerente de la administración tributaria tienen la experiencia y conocimiento adecuado para ocupar el cargo		*		*		*	
10	Directo	Cree usted que los jefes de la gerencia, subgerencia, oficinas y unidades de administración tributaria se han empoderado y poseen el liderazgo adecuado para ejercer una correcta gestión tributaria.		*		*		*	
11	Directo	Considera usted que los jefes, subgerentes y gerentes de administración tributaria se involucran en el trabajo operativo en la gestión tributaria.		*		*		*	
12	Directo	Considera usted que la toma de decisiones que se viene llevando a la actualidad es la correcta.		*		*		*	
13	Directo	Considera usted que el clima laboral ejercido por el jefe inmediato es el adecuado para el cumplimiento de metas y objetivos		*		*		*	
DIMENSIÓN 4: CONTROL		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
14	Directo	Se evalúan los procedimientos y actividades en la gestión tributaria de la municipalidad.		*		*		*	
15	Directo	Existe un manual de normas y procedimientos de control interno en materia tributaria		*		*		*	
16	Directo	Se auditan los ingresos y gastos realizados en la gerencia de administración tributaria.		*		*		*	



FIRMA

DNIN°: 46171185

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Jairo Antonio SANCHEZ SANCHEZ**

DNI: **46174185**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Tipo de Estudios	Carrera	Universidad
01	MAESTRIA	GESTION PUBLICA	CESAR VALLEJO
02	SUPERIOR UNIVERSITARIO		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Area	Cargo	Periodo inicio	Periodo fin
01	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUACABAY	R.R.H.H.	GERENTE	MARZO - 2019	FEBRERO - 2022
02	MUNICIPALIDAD DISTRICTAL de NOBO	R.R.H.H.	JEFE	ENERO - 2015	AGOSTO - 2018
03					6

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de junio del 2022


FIRMA
DNI N°: 46174185

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES

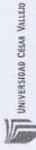
N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA EN LA RECAUDACIÓN									
1	Directo	Considera usted que se están llevando a cabo los procedimientos de recaudación de arbitrios municipales de acuerdo a las normas legales vigentes	*		*		*		
2	Directo	Se han implementado medidas que faciliten el pago de arbitrios municipales	*		*		*		
3	Directo	Considera usted que la recaudación de arbitrios cubre los costos que demanda brindar cada servicio	*		*		*		
4	Directo	Mantienen un registro tributario ordenado y confiable	*		*		*		
5	Directo	Cuentan con un sistema que simplifique los procedimientos tributarios	*		*		*		
DIMENSIÓN 2: CULTURA TRIBUTARIA									
6	Directo	Conoce usted los tributos que está obligado a pagar	*		*		*		
7	Directo	Conoce usted los intereses y procedimientos a los cuales estará sometido por no pagar sus arbitrios municipales	*		*		*		
8	Directo	Conoce usted sus derechos como contribuyente	*		*		*		
9	Directo	Tiene conocimiento respecto a los beneficios tributarios que brinda la municipalidad	*		*		*		
10	Directo	La municipalidad distrital de moro realiza programas (charlas, capacitaciones) de educación tributaria	*		*		*		
11	Directo	Cree usted que una adecuada educación tributaria permitirá mejorar el pago de arbitrios municipales e impuestos en general	*		*		*		

12	Directo	Cree usted que pagando sus arbitrios municipales mejorará la calidad de los servicios prestados por la municipalidad	*			*				
13	Directo	Cumple usted con el pago de sus arbitrios y en general con sus obligaciones tributarias	*			*				
14	Directo	Participa usted en las actividades de difusión, orientación y educación tributaria en su hogar o localidad	*			*				
15	Directo	Considera usted que los jubilados y personas con calificación de pobre y pobre extremo no deben pagar arbitrios municipales	*			*				

J. P. P.

FIRMA

DNI N°: 46134185



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Jairo Antonio SANCHEZ SANCHEZ

DNI: 46174185

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Tipo de Estudios	Carrera	Universidad
01	MAESTRIA	GESTION PUBLICA	CESAR VALLEJO
02	SUPERIOR UNIVERSITARIO		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Área	Cargo	Periodo inicio	Periodo fin
01	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAY	D.O.H.H.	GERENTE	MARZO - 2019	FEBRERO - 2022
02	MUNICIPALIDAD DISCRITAL DE NOBO	D.O.H.H.	JEFE	ENERO - 2015	AGOSTO - 2018
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

22 de junio del 2022

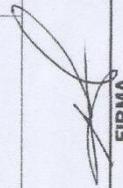
FIRMA

DNI N°: 46174185

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION TRIBUTARIA
ESCALA DE GESTION TRIBUTARIA**

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
		PLANIFICACIÓN	ORGANIZACIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN										
1	Directo	Considera usted que se planifican las actividades en la gestión tributaria de la municipalidad de moro		X		X		X		
2	Directo	Cree usted que se establecen estrategias para mejorar la gestión tributaria		X		X		X		
3	Directo	Se cuenta con documentos de gestión actualizados.		X		X		X		
4	Directo	Cree usted que el presupuesto proyectado y asignado es suficiente para el cumplimiento de objetivos y metas.		X		X		X		
5	Directo	Cree usted que las actividades asignadas son ejecutadas de acuerdo a lo planificado.		X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN										
6	Directo	Cree usted que las unidades/oficinas/gerencias. se organizan para establecer nuevos y mejores parámetros o procedimientos para la gestión tributaria.		X		X		X		
7	Directo	Considera que la estructura orgánica de la Gerencia de administración tributaria es la adecuada para una buena gestión tributaria.		X		X		X		
8	Directo	Cree usted que los planes de trabajo elaborados por la gestión tributaria de moro están organizados de forma correcta e involucran al personal y sus necesidades para el cumplimiento de objetivos y metas.		X		X		X		

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
9	Directo Considera que los jefes, subgerentes y/o gerente de la administración tributaria tienen la experiencia y conocimiento adecuado para ocupar el cargo	X		X		X	
10	Directo Cree usted que los jefes de la gerencia, subgerencia, oficinas y unidades de administración tributaria se han empoderado y poseen el liderazgo adecuado para ejercer una correcta gestión tributaria.	X		X		X	
11	Directo Considera usted que los jefes, subgerentes y gerentes de administración tributaria se involucran en el trabajo operativo en la gestión tributaria.	X		X		X	
12	Directo Considera usted que la toma de decisiones que se viene llevando a la actualidad es la correcta.	X		X		X	
13	Directo Considera usted que el clima laboral ejercido por el jefe inmediato es el adecuado para el cumplimiento de metas y objetivos	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
14	Directo Se evalúan los procedimientos y actividades en la gestión tributaria de la municipalidad.	X		X		X	
15	Directo Existe un manual de normas y procedimientos de control interno en materia tributaria	X		X		X	
16	Directo Se auditan los ingresos y gastos realizados en la gerencia de administración tributaria.	X		X		X	



FIRMA

DNI N°: 41962060

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg.) Jhino Paoly Antonio NUÑEZ LOZADA

DNI: 41962060

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Tipo de Estudios	Carrera	Universidad
01	MAESTRIA	GESTION PUBLICA	CESAR VALLEJO
02	SUPERIOR UNIVERSITARIO	DERECHO	CESAR VALLEJO

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Área	Cargo	Periodo inicio	Periodo fin
01	MUN. PROVINCIAL DE HUARMEY	RENTAS	GERENTE	04-09-2019	ACTUALIDAD
02	MUN. DISTRICTAL NUEVO CHIMBOTE	RENTAS	GERENTE	02-05-2017	04-01-2019
03	MUN. PROVINCIAL DE VIRU	RENTAS	ASESOR TRIBUTARIO	02-03-2012	28-02-2016

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se evidencia sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

FIRMA
DNI N°: 41962060

22 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA EN LA RECAUDACIÓN									
1	Directo	Considera usted que se están llevando a cabo los procedimientos de recaudación de arbitrios municipales de acuerdo a las normas legales vigentes	X		X		X		
2	Directo	Se han implementado medidas que faciliten el pago de arbitrios municipales	X		X		X		
3	Directo	Considera usted que la recaudación de arbitrios cubre los costos que demanda brindar cada servicio	X		X		X		
4	Directo	Mantienen un registro tributario ordenado y confiable	X		X		X		
5	Directo	Cuentan con un sistema que simplifique los procedimientos tributarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CULTURA TRIBUTARIA									
6	Directo	Conoce usted los tributos que está obligado a pagar	X		X		X		
7	Directo	Conoce usted los intereses y procedimientos a los cuales estará sometido por no pagar sus arbitrios municipales	X		X		X		
8	Directo	Conoce usted sus derechos como contribuyente	X		X		X		
9	Directo	Tiene conocimiento respecto a los beneficios tributarios que brinda la municipalidad	X		X		X		
10	Directo	La municipalidad distrital de moro realiza programas (charlas, capacitaciones) de educación tributaria	X		X		X		
11	Directo	Cree usted que una adecuada educación tributaria permitirá mejorar el pago de arbitrios municipales e impuestos en general	X		X		X		

12	Directo	Cree usted que pagando sus arbitrios municipales mejorará la calidad de los servicios prestados por la municipalidad	X	X	X	X		
13	Directo	Cumple usted con el pago de sus arbitrios y en general con sus obligaciones tributarias	X	X	X	X		
14	Directo	Participa usted en las actividades de difusión, orientación y educación tributaria en su hogar o localidad	X	X	X	X		
15	Directo	Considera usted que los jubilados y personas con calificación de pobre y pobre extremo no deben pagar arbitrios municipales	X	X	X	X		



FIRMA

DNI N°: 41962060

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. **Mg. Jhino Paoly Antonio NUÑEZ LOZADA**

DNI: 41962060

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Tipo de Estudios	Carrera	Universidad
01	MAESTRIA	GESTION PUBLICA	CESAR VALLEJO
02	SUPERIOR UNIVERSITARIO	DERECHO	CESAR VALLEJO

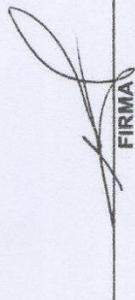
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Área	Cargo	Periodo inicio	Periodo fin
01	MUN. PROVINCIAL DE HUARMEY	RENTAS	GERENTE	04-09-2019	ACTUALIDAD
02	MUN. DISTRITAL NUEVO CHIMBOTE	RENTAS	GERENTE	02-05-2017	04-01-2019
03	MUN. PROVINCIAL DE VIRU	RENTAS	ASESOR TRIBUTARIO	02-03-2012	28-02-2016

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

22 de junio del 2022


 FIRMA
 DNI N°: 41962060

Anexo 06: Autorización de la Institución en donde se aplicó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MORO PROVINCIA DEL SANTA - REGION ANCASH

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Moro, 21 de junio del 2022

CARTA N° 057-2022-MDM-GM

SEÑORA:

DRA. ROSA MARIA SALAS SANCHEZ
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

Presente.-

REF. : CARTA DE PRESENTACIÓN N° 0314-2022-UCV-EP-CHIMBOTE
ASUNTO : SE REMITE ACEPTACION PARA APLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION

De mi Consideración:

Mediante el presente me dirijo a usted, para saludarla; en nombre de la Municipalidad Distrital de Moro; y a la vez comunicarle que se autoriza la aceptación para la aplicación de trabajo de investigación y se le brindara las facilidades al Ing. RICHARD JERSON LOPEZ YPARRAGUIRRE, para que pueda desarrollar la aplicación de su trabajo de investigación titulado “Gestión Tributaria y La Recaudación de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Moro, 2022” que estará dirigido a los trabajadores administrativos de la Municipalidad, con la finalidad de obtener el grado de Maestro en la Universidad que Ud. dirige.

Agradeciéndole la atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración. Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MORO
Lic. Ruben Mario Pulido Reyes
GERENTE MUNICIPAL (a)

Anexo 07: Base de datos de Instrumentos de medición

N°	SEXO	EDAD	CONDICION	TIEMPO DE SERVICIO (años)	GD	D0	D1	D1	D1	D1	D1																							
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4
1	1	62	1	37	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3		
2	1	31	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3		
3	1	34	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3		
4	1	28	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	2	2	3	
5	1	57	1	15	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3
6	1	48	1	11	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	
7	1	33	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	3			
8	1	42	1	11	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3		
9	1	49	1	11	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	1	3			
10	1	46	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1	3			
11	1	53	1	15	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3			
12	1	51	1	19	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3			
13	1	49	1	15	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3			
14	1	46	1	15	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2		
15	1	41	1	15	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3			
16	1	42	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3			
17	1	37	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3			
18	1	37	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3			
19	1	29	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	2	1	3			
20	1	31	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3			
21	1	28	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2			
22	1	37	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	2	1	3	3	2	1	2			

23	1	34	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	3	3	2	1	2
24	1	31	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2
25	1	59	1	15	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	
26	1	34	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	
27	1	34	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
28	1	61	1	37	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	
29	1	51	1	16	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	
30	2	55	1	16	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	
31	2	57	1	16	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3		
32	2	47	1	11	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	
33	2	47	1	11	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
34	2	41	1	11	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	
35	2	31	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	
36	2	41	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
37	2	32	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
38	2	32	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	
39	2	27	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	
40	2	43	1	11	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3		
41	2	38	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2		
42	2	32	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	3	3	1	1	2	
43	2	34	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	3	1	2	3		
44	2	28	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2		
45	2	26	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2			
46	2	37	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2		
47	2	24	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2		

Anexo 08: Resultados de la confiabilidad en el SPSS Aplicación de Encuesta

- Alpha de Cronbach para las preguntas de gestión tributaria

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	16

Fuente: Base de datos de instrumento de medición en SPSS

- Alpha de Cronbach para las preguntas de Recaudación de Arbitrios Municipales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	15

Fuente: Base de datos de instrumento de medición en SPSS

Anexo 09: Imagen de Aplicación de Encuesta

