



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión tributaria y recaudación tributaria en el servicio de
administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Morales Rúa, Veronikha Marisol (orcid.org/0000-0003-1367-017X)

ASESOR:

Dr. Calderón Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

COASESOR:

Dr. Merino Nuñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8828-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Para mi madre, mi esposo y
mis hijos, que me apoyaron
en todo momento.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por acogernos en sus aulas durante nuestra formación profesional y habernos forjado académicamente y humanísticamente, generando en nosotros un espíritu de superación.

A todos los profesores, por compartir sus conocimientos, enseñanzas y transmitirme los valores y el optimismo en el transcurso de mi formación profesional.

Al Dr. Calderón Paniagua, Dennys Geovanni, por sus enseñanzas, apoyo, asesoramiento y paciencia en el desarrollo de la presente tesis.

Al Mg. Wilder Huamán Mariño, por su apoyo incondicional en el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstrat	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Tabla cruzada entre la gestión tributaria y la recaudación tributarias	20
Tabla 2 Tabla cruzada entre la gestión de cobranzas y la recaudación tributaria	21
Tabla 3 Tabla cruzada entre la gestión de la fiscalización y la recaudación	22
Tabla 4 Tabla cruzada entre la satisfacción del ciudadano y la recaudación tributaria	23
Tabla 5 Tabla cruzada entre la organización interna y la recaudación tributaria	24
Tabla 6 Correlación Rho de Spearman entre la Gestión tributaria y la recaudación tributaria	25
Tabla 7 Correlación Rho de Spearman entre la gestión de cobranzas y la recaudación tributaria	26
Tabla 8 Correlación Rho de Spearman entre la Gestión de fiscalización y la Recaudación tributaria	27
Tabla 9 Correlación Rho de Spearman entre la Satisfacción del ciudadano y la Recaudación tributaria	28
Tabla 10 Correlación Rho de Spearman entre la Organización interna y la Recaudación Tributaria	29

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión municipal y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022. La investigación fue un enfoque cuantitativo fundamental. El diseño del estudio fue no experimental y transversal por cuanto se realizó sin manipular variables. Una muestra de 383 habitantes con una población de 113.761 habitantes. En el aspecto técnico, se utilizaron como herramientas las encuestas y cuestionarios a los contribuyentes. Para la variable Gestión tributaria y la variable recaudación propuesto por Sangama (2020), ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos. Los resultados dieron a conocer que la gestión tributaria tiene un nivel medio del 93,5%, nivel bajo del 4,7% y nivel alto el 1,8%. La recaudación tributaria tiene un nivel medio del 96,1%, bajo 3,4% y alto 0,5%. Se afirma que con un 99% de confianza existe una correlación positiva moderada entre la gestión tributaria y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022, con un $Rho = 0,476$ y un $p\text{-valor} = 0,000$ ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$).

Palabras clave: Gestión tributaria, recaudación, gestión de cobranzas, gestión de fiscalización y organización interna.

Abstrat

The purpose of this research was to know the relationship between the municipal administration and tax collection in the General Directorate of Taxes of the Province of Huamanga, 2022. The study was based on a quantitative baseline. The research was non-experimental, cross-sectional because it was carried out without manipulation of variables. In the sample there were 113,761 neighbors and 383 neighbors. Regarding technology, the survey was received and the questionnaire was implemented as a work tool for taxpayers. For variable tax management and variable collection proposed by Sangama (2020), both instruments were validated by expert judgment. The results showed that tax management has a medium level of 93.5%, a low level of 4.7% and a high level of 1.8%. Tax collection has a medium level of 96.1%, low level of 3.4% and high level of 0.5%. It is affirmed that with 99% confidence there is a moderate positive correlation between tax management and tax collection in the tax administration service of the Province of Huamanga 2022, with an $Rho = 0.476$ and a $p\text{-value} = 0,000$ ($p\text{-value} = 0,000 < 0,01$).

Keywords: Tax management, collection, collection management, audit management and internal organization.

I. INTRODUCCIÓN

La Gestión y Recaudación del tributo con fines para beneficio debe acrecentar aquellas cualidades del servicio a los municipios, los planes para distribuirlo en diferentes regiones, factor importante en la gestión pública en base al resultado, donde suele tener valor el acto de satisfacción por parte del cliente más aun de la aceptación de los servicios prestados de la público, pero con diversas limitaciones a fin de sobrepasar los infortunios; tal cual lo menciona Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL,2019) determinó si el factor lógico y confiabilidad del ciudadano hacia alguna administración tributaria es un factor muy influyente en los defectos administrativos tributarios de América Latina.

En cuanto a las autoridades fiscales locales en todos los niveles, los impuestos locales pueden cubrir la prestación de servicios públicos como el municipio de la ciudad de Madrid, el servicio público encargado de recolectar los desechos, mantener los parques y jardines son apoyados por los impuestos recaudados a sus vecinos, representando el 100% del costo total (Muñoz, 2020), pero en la ciudad de Ecuador, tributariamente hablando de la administración evidencia fallas con términos de eficacia recaudatoria, con deserción tributaria representada por el 56 por ciento al todo captado, perjudicando el temple de servicio domiciliario, mantenimiento sistemático recolectando desechos, vías y aceras, al servicio de la seguridad ciudadana (Matienzo, 2018).

Por tanto, Suller (2017), Afirma que el gobierno local incluye prácticas de gestión que permiten administrar los fondos estatales para lograr metas y tareas importantes para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

El propósito de la gestión municipal es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y la eficiencia de los recursos públicos, lo que conlleva al desarrollo de acciones y prácticas estratégicas que promuevan los intereses de los ciudadanos a nivel local (Arraiza, 2019).

A nivel nacional la gobernabilidad ha ido siendo más complicada y diversa, pues en los últimos tiempos ha ocasionado que los municipios implementen reformas destinadas a optimizar la recaudación y administración de impuestos

urbanos en un esfuerzo por incrementar las bases tributarias, de acuerdo con (Aliaga, 2018), el treinta y cinco porcentual corresponden a ciudades que tienen el mejor modelo para mejorar la tributación dentro del gobierno local.

En el sector municipal de Perú, estas entidades gubernamentales están facultadas para gravar a las entidades bajo las leyes tributarias municipales para adquirir bienes facilitando el pago presupuestal en fin de satisfacer las necesidades poblacionales, no obstante, se hallan debilidades en los arreglos institucionales y la evaluación cultural del tributo en el usuario el cual repercuten en la recolección de los contribuyentes que afectan la recaudación de impuestos, por lo que la Red de Municipalidades Urbanas y Rurales del Perú (REMURPE, 2018) muestra que, en promedio, en todo el país, la tributación rural y urbana representa solo el 23% del potencial total de recaudación de impuestos. Por lo tanto, no pueden remediar las necesidades de la población ya que dependen en gran medida de las transferencias centrales de realización de las funciones.

En respuesta a esta dudosa realidad, el MEF puso en práctica incentivos presupuestarios para acrecentar el gestionar administrativo tributario, donde la base de impuestos hacia una propiedad en particular ha comenzado a mejorar y adaptar los procesos y regulaciones para la mejora administrativa de tributos locales, siendo un incentivo hacia el cumplir voluntariamente de los deberes encomendados al usuario, sin embargo 2018 solo el 43 % de las ciudades lograron cumplir sus objetivos fiscales del paquete de estímulo, lo que refleja el persistente déficit de los gobiernos locales. (Ministerio de Economía y Finanzas, (MEF, 2019).

Al respecto del asunto en particular en una unidad provincial en Huamanga, se implementó un esquema de amnistía tributaria en 2018 y 2021 sobre la base de que los contribuyentes con cobranza obligatoria deben ser beneficiados con alivios de pago. El 2021 de cuentas por cobrar por S/. 14,421,513.40 solo se cobró S/ 3,433,641.73 representando el 23,80 de eficiencia en cobranzas. Sin embargo, a pesar de que estos recursos son recaudados para el programa, como suele ocurrir, se promueve la indiferencia al cumplimiento tributario voluntario y oportuno, con cuestiones propias administrativas del tributo y recolecta (Servicio de Administración Tributaria de Huamanga (SAT-Huamanga , 2022).

Basado en lo expuesto, la formulación del problema general fue: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022?, teniendo como problemas específicos: (a). ¿Cuál es la relación entre la gestión de las cobranzas y la recaudación tributaria?, (b). ¿Cuál es la relación entre la gestión de fiscalización y la recaudación tributaria?, c). ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del ciudadano y la recaudación tributaria? y (d). ¿Cuál es la relación entre la organización interna del ciudadano y la recaudación tributaria?

En función al desarrollo; Por su trascendencia práctica, los elementos tributarios que apunten a obtener mejores resultados tributarios en casos específicos, corresponderán a las entidades de Huamanga, con valoraciones prácticas, a favor de contar con más recursos, contribuyendo a tomar elecciones en beneficio al bien del vecino. Se justifica mediante la importancia social, los componentes presentados en el estudio son de gran importancia social, pues los impuestos municipales no solo son una obligación legal, sino también un cargo responsable a la sociedad del municipio, en función de su ejecución por parte de los contribuyentes, pues con ellos cubren los costos de prestación de servicios básicos como serenatas, aseo público y el desarrollo de ciertos proyectos.

En base a los sustentado el objetivo general es: determinar la relación entre la gestión municipal y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022, siendo los objetivos específicos: (a) Establecer la relación que existe la gestión de las cobranzas y la recaudación tributaria, (b) Analizar la relación que existe la gestión de fiscalización y la recaudación tributaria, (c) Valorar la relación que existe la satisfacción del ciudadano y la recaudación tributaria y (d) Analizar la relación que existe la organización interna y la recaudación tributaria.

Planteando como hipótesis general: La gestión municipal tiene una relación significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022. Teniendo como hipótesis específicas: (a) La gestión de las cobranzas tiene una relación significativa con la recaudación tributaria, (b) La gestión de fiscalización tiene una relación significativa con la recaudación tributaria, (c) La satisfacción del ciudadano tiene

una relación significativa con la recaudación tributaria y (d) La organización interna tiene una relación significativa con la recaudación tributaria.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional tenemos a Belmonte-Martin et al. (2021) con objetividad determinativa de gestión y recaudación tributaria en las agencias tributarias municipales de España. Población: 36 agencias tributarias municipales. Resultados: Se determinó la presencia correlativa de gestionalidad y colecta del tributo mediante una coeficiente correlativa a 0,654 mas la significancia estadística a $p = 0,000$. Conclusión: A una gestión eficiente mejor recaudación de acuerdo a las estrategias implementadas.

Asimismo Benito et al. (2021) el artículo tiene por objetividad analizar al conjunto de municipios que gestionan sus servicios de forma más eficiente son más transparentes. Muestra: 120 municipios españoles para 2019, se encontró que los municipios efectivos ponen más énfasis en la difusión del informe entre la mayor parte de contenidos vinculados a su gobernanza. Resultados: muestran que los municipios más ricos y los más endeudados también están dispuestos a divulgar más información. Además, parece que los municipios en los que el gobierno tiene mayoría, es de derecha y/o cuyo alcalde es una mujer divulgan más información. Conclusión: Los municipios con menor participación electoral tienden a ser más transparentes.

De igual forma se tiene a Suarez et al. (2020) planteo como propósito: Analizar la gestión y recaudación tributaria municipal. Métodos: Estudio descriptivo , no experimental, correlacional . Aplicó el método de la encuesta a través de los cuestionarios. Resultados: Una civilización recaudatoria y del tributo estaba menos del 50%, el cual podría ser una consecuencia de una inadecuada estrategia gestional tributaria municipal. La conclusión menciona nula existencia de planificación a una cultura tributaria del usuario e insuficientes canales de pago de impuestos, lo que aumenta la opacidad de divulgación, lo que resulta de las inversiones no pagadas y demoradas de muchos contribuyentes, hay una nula relación de significancia en ambas variables.

Por otra parte De León (2017) objetivo: analizar la gestión y recaudo del tributo de la República Guatemalteca. Metodología: diseño no experimental, correlacional, transversal. Población: 67 Unidades tributarias municipales. Resultados: Coexiste un vínculo mediante la administración tributaria y la recaudación tributaria, el coeficiente correlativo es 0,580 y la significación

estadística $p=0,000$. Conclusión: A mejor gestión tributaria, mejor recaudación tributaria.

Balogun (2019) el modo de administración del impuesto sobre el uso de la tierra determina su capacidad de crecimiento. El estudio utilizó el método de los informantes clave para examinar el modo de funcionamiento del impuesto sobre el uso de la tierra del Estado de Benin. El estudio observó que la movilización de los ingresos del impuesto sobre la propiedad en la metrópolis de Benin es ineficaz debido al procedimiento de administración fiscal no sistemático empleado por el Departamento de Tasas de Uso del Suelo. El estudio muestra que el personal es inadecuado, el desprecio del público, la cobertura limitada de la base impositiva y el método de valoración encubierta son los principales problemas del Land Use Charge en la metrópoli de Benin. Para superar estos problemas, se recomienda, entre otras cosas, la aplicación de métodos modernos y transparentes de valoración de los bienes inmuebles que utilicen la teledetección y los SIG integrados en la tasación masiva asistida por ordenador (CAMA), mediante un debate con participación pública sobre la reforma del impuesto sobre bienes inmuebles.

Asimismo Choquetarqui (2017) planteó como objetivo, establecer la incidencia sistemática de recaudo tributario con deficiencia económica fiscal Boliviana. Metodología: Estudio cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transversal. Población 84 personas encuestadas. Resultados: Existe correlación entre la recaudación tributaria y el déficit fiscal cuyo coeficientes correlativos son 0.480 y tiene significación estadística de $p= 0,000$. Conclusión: A una mejor recaudación tributaria, menor déficit fiscal.

En los antecedentes nacionales tenemos a Bonilla (2022) que propuso como objetivo, analizar la gestión del tributo en el recaudo tributario del Municipio del Distrito de Amarilis, Periodo 2022. Metodología: estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal. Población: 364 contribuyentes. Resultados: el coeficiente de correlación es 0,430 y el p -valor = 0,000. Conclusión: Se obtuvo una relación lineal positiva entre administración tributaria y recaudación tributaria, con significación asintótica (bilateral) dentro de los límites permisibles (0,05).

Por otra parte Rojas y Barbarán (2021) tuvieron como objetivo; las identificaciones de relaciones existentes entre la gestión y recaudación municipal en las municipalidades del Perú, bajo un enfoque cuantitativo descriptivo, correlacional, transversal. Población: 24 municipalidades del Perú. Resultados: $Rho = 0,564$ y $p = 0,000$. Conclusión: Hay muchas fallas administrativas y administrativas que conducen a altos niveles de delincuencia, evasión fiscal, desinformación y percepciones negativas de los impuestos.

De la misma forma Sangama (2020) planteó el objetivo: Propuesta de estudio para establecer el vínculo administrativo y recaudación del tributo municipal provincial en San Martín, 2020; el estudio es básico con diseño de correlación. Universo: 52 empleados del SAT-T y 6 empleados como muestra aleatoria. Resultados: Señalan la etapa administrativa del tributo con regularidad del 43.5% cuya evaluaciones deficiente en base el cumplimiento de satisfacer al empleado, finalmente señaló que el vínculo de las variables.

Delgado (2020) desarrolló la objetividad de determinación en base al vínculo que hay en medio del recaudo y administracion de tributos en una municipalidad del distrito Morales, 2019. Metodología: Enfoque cuantitativo basado en el tipo principal. El diseño del estudio fue no experimental. Población: 113 trabajadores. Resultados: Demostraron que los criterios actuales no están claramente definidos; El uso de los fondos recaudados de impuestos y tasas no está reflejado en el plan administrativo del municipio. Conclusión: hay una correlación en ambas variables donde el $Rho = 0,543$ muestra una relacion positiva.

A su vez Ríos (2017) tuvo como propósito: Analizar el vínculo existente en la recaudación del tributo y el nivel cobranza en el municipio de la provincia de Cutervo. Su estructura metodologica es descriptivo, no experimental, tiene una poblacion de 497 contribuyentes. Resultados: Muestran que el problema oculto que existe en los municipios al mismo tiempo del recaudación del impuesto y tasa; finalmente, mas sino la ausencia de cultura del cumplimiento de la información, genera retrasos en los pagos. Conclusión: Existe una correlación entre las varaibles con una correlación de $Rho = 0,730$ y una correlación directa con un valor de significancia de 0,01.

Para desarrollar el estudio debemos de considerar las bases conceptuales que sustentan la variable grupal de investigación.

En lo que concierne a la variable Gestión tributaria. Su finalidad es obtener recursos para mejorar las obligaciones de servicio público a través de la legislación tributaria, y está enfocada en indicadores de calidad de los procedimientos presupuestarios, costo efectividad, elementos de control y honestidad de las actuaciones de los servidores públicos y autoridades. (Rossotti, 2015; p.124) en el que los principales beneficios al implementar herramientas de gestión tributarias municipales son aumentar la capacidad de la comunidad y resolver problemas locales, a partir de herramientas de investigación directa, concretando así la independencia original para la implementación de sus políticas (USAID from the american people, 2016).

La Administración tributaria municipal: es la autoridad local del poder del estado, a la que le corresponde la administración de los tributos de su competencia. Asimismo, es elemento fundamental ejecutivo del sistema tributario, y su importancia deriva del lugar que ocupa en la aplicación de las tasas impositivas de reclutamiento y monitoreo del tributo municipal. (Rivera, 2018).

Como administración tributaria, interpreta el impuesto como un pago oneroso definido por una norma que faculta al recaudador a hacer frente a los gastos previstos y cuando se produce, se ejecuta a través de medidas coercitivas. (Ministerio de Educación, 2018). Aquellos impuestos están basados en medidas obligatorias que las personas ofrecen al estado, las cuales se pagan con beneficios, ya sean cuotas o valores con base en la ley y según las tasas impositivas de los vecinos, cuyo monto se atribuye a la utilidad de la inversión para el beneficio del beneficiario en la población (Instituto de Gestión Aduanera, 2017).

Los componentes que integran nuestros son básicamente hechos generadores que representan el contexto específico o acción descrita en la ley para imponer el tributo y la carga tributaria que impone o genera también conocido como precio base. El segundo elemento es el contribuyente, quien puede ser responsable con aquella actividad relacionada con el hecho generador, está obligado al pago del impuesto e incluso puede ser obligado a

responder. El elemento tres es el núcleo del cálculo, aquel valor numérico del monto del impuesto, creado como resultado de medición del tamaño eventual, según el cálculo del monto trasado. El elemento cuarto es la alícuota, las cuales se determinan por referencia a las tasas utilizadas en la base imponible para determinar el orden de los montos tributarios que los contribuyentes pagan a la agencia recaudadora. (Grediland, 2017).

En cuanto a la medición de las variables de la administración tributaria, existen cuatro dimensiones: (1) Gestión de las cobranzas, (2) Gestión de fiscalización, (3) Satisfacción del ciudadano y (4) Organización interna.

La dimensión gestión de las cobranzas, que corresponde al grupo elemental contribuyente al pago oportuno del usuario, especialmente con base en el principio de cumplimiento voluntario. Los indicadores de participación incluyen incentivos y recompensas para aquellos que realizan pagos regulares, puntuales y responsables en el planteamiento marquetero de comunicación hacia una cultura fiscal, cuyo objetivo es crear conciencia tributaria a partir de la generación de confianza en una adecuada administración tributaria; generar información de la deuda que informe a los contribuyentes de las obligaciones tributarias (Matos, 2017).

La dimensión gestión de fiscalización, que se prepara en los principios de legalidad y eficacia, y aquellas instrucciones que aseguren el ahorro fiscal y la protección de los edificios administrativos y los bienes públicos y estatales (Matos, 2017).

La dimensión satisfacción del ciudadano, es parte del método práctico de aplicación del mecanismo de control en aquellas medidas tributarias, que se formulan en los principios de legalidad y eficacia, y de aquellas instrucciones que prevén las reservas fiscales y los inmuebles. Las partes que la acompañan son el enfoque en elementos tecnológicos, donde las soluciones tecnológicas en línea deben estar al alcance de los contribuyentes, por otro lado, las orientaciones técnicas y la solución de dudas deben desarrollarse con la operatividad que el ciudadano espera es decir no técnico, el espacio y la comodidad de las instalaciones, que hacen que el contribuyente que solicita directamente el pago en la oficina de impuestos se sienta en un ambiente agradable desde un punto de vista amigable. Finalmente, esa calidez en el

servicio, que involucra a los elementos de amabilidad y empatía de los empleados de la empresa al atender al cliente a través de páginas o aplicaciones virtuales o al atenderlo en oficinas. (Matos, 2017).

La dimensión organización interna, en la que los empleados tengan, un buen desempeño es gracias a un ambiente de trabajo adecuado que amplíe sus conocimientos y donde tengan oportunidades constantes para mejorar sus habilidades, así como condiciones adicionales para el descanso y la compensación. Las partes que componen esta variable son la identificación de los empleados con la empresa y la consecución de los objetivos de la empresa, el proceso de integración de nuevos empleados, los programas de renovación profesional y las relaciones entre los equipos de trabajo.

Respecto a la variable recaudación tributaria. La variable se sustenta en las teorías de diferentes autores, la obligación tributaria es de derecho público y es vinculante entre las autoridades gubernamentales y los contribuyentes, de acuerdo a los actos jurídicos ejecutivos, exigibles. (Rueda, 2019). El manual tributario del Ministerio de Economía también definió que la recaudación de impuestos es la base básica de toda comisión de servicios, y que es la carga de las obligaciones tributarias. (MEF, 2017), La secretaría de economía destaca que la potestad de la autoridad fiscal local consiste en el registro y determinación de adeudos, recaudación, control y sanción de impuestos de acuerdo al Código Tributario aprobado por Decisión Suprema N° 133-2013-EF.

Sin embargo, Llonto et al. (2017) señaló al proceso recaudatorio como la base recaudable de los resultados de los impuestos pagados por cada contribuyente, tal como son. Este procedimiento es realizado por la unidad orgánica tributaria y debe de desarrollar estrategias adecuadas para aumentar su eficacia, ya que las bajas tasas de recaudación afectan los presupuestos de las agencias que brindan diversos servicios públicos.

La oficina de impuestos municipales es la encargada de administrar los recursos provenientes de la recaudación de impuestos, para lo cual es necesario formar una cultura administrativa desde la administración central de trámites hasta la administración que presta servicios, con énfasis en incrementar el pago voluntario de impuestos al contribuyente (Luján y Cano, 2019). De la misma

manera, la guía para incrementar la recaudación de impuestos en el sector empresarial establece que la recaudación de impuestos es responsabilidad de todas las autoridades fiscales y se basa en la recepción de los fondos resultantes de la cancelación de créditos fiscales.

Los impuestos locales, de conformidad con el Código de Impuestos Locales D.L.776, aprobado por Decreto Supremo N° 156.2000 -EF, en su artículo 5 afirma que los impuestos locales son impuestos en beneficio de los gobiernos locales, cuya observancia no es una contraprestación directa de la sociedad contribuyente, pero en base al impuesto sobre bienes inmuebles, Impuesto sobre Alcabala, Impuesto sobre bienes inmuebles de vehículos, Impuesto sobre Apuestas, Impuesto sobre Juegos de Azar e Impuesto sobre exhibiciones públicas. Así, en el artículo 8 de la citada ley, se establece que el impuesto predial se recauda anualmente y su cálculo se determina con base en el valor total de los inmuebles en las ciudades y pueblos del contribuyente, a cargo de cada municipio. (D.L.No 776 Ley de Tributación Municipal, 2004).

Para llevar a cabo la recaudación de impuestos, MEF (2018), establece que los municipios tienen la facultad de ser un ente organizativo que recauda bienes o caudales legalmente regularizados cuyo fin es invertir en diversos tipos de actividades establecidas y/o específicas y aprovechables para el mismo. Además, la operación de recaudación de impuestos se considera actualmente el elemento principal de la actividad del gobierno, debido a que los fondos recaudados son considerados ingresos que pueden distribuirse de acuerdo con diversos criterios de distribución para satisfacer el carácter social de los impuestos, como educación, salud, trabajo y otros.

Según el Instituto de Gestión Aduanera (2017) cada municipio tiene la autorización de recaudar aquellos impuestos sobre bienes inmuebles, tasa de Alcabala, tasa de exhibición pública no deportiva, tasas de juego, tasa de apuestas, cobro de activos vehiculares, Gestión del cobro de estos impuestos por parte del municipio deben efectuarse de acuerdo con las normas técnicas y legales, teniendo en cuenta el marco legal pertinente.

Las medidas de recaudación tributaria según MEF (2017) se refieren principalmente a los procesos recaudatorios, que inician con la conformación de grupos técnicos con elaboración panificable en su labor, sobre los cuales a

cada unidad organizacional se le asignan responsabilidades que definen sus funciones; emisión de resoluciones o documentos administrativos del hecho causante de la tributación, determinación del indicador de gestión del tributo para el impuesto trasado, su posterior agrupación en tasas , contribuciones en impuestos u plan en donación.

Otra medida de la recaudación tributaria según el MEF (2017) es la prestación de servicios públicos, desarrollar proyectos o sufragar los gastos administrativos de una corporación que tutela los intereses del municipio en beneficio de sus vecinos, procurando siempre la eficiencia del servicio y la eliminación de las carencias. Los elementos constitutivos son los beneficios fiscales, el objeto de cada impuesto, cada tributo o contribución para cubrir las actividades de una organización con el fin de cumplir su misión.

Todo lo señalado debe de estar enfocado en la gestión municipal en este sentido, según Zavaleta (2021), la gestión municipal debe ocuparse de los asuntos administrativos, implementar la planificación, organización, dirección y control para desarrollar un mejor flujo de actividades controlando y sabiendo administrar y utilizar los recursos. Los recursos que buscas para mejorar la situación empresarial de tu equipo, lograr metas y objetivos, poder visualizar el esfuerzo y eficiencia laboral que todos invierten y demuestran para mejorar el funcionamiento de los diversos servicios que ofrece el municipio.

De acuerdo con Torres (2021), la gestión municipal debe seguir el proceso administrativo para apoyarse en los pilares, iniciar la construcción de una nueva estructura que oriente su planificación, organización, mando y control en la gobernabilidad, donde todo sea congruente con las alternativas de futuro, y a través de una larga aprobación mayoritaria, selecciona la mejor y examina los resultados obtenidos en su proceso y la modifica gradualmente para lograr un desempeño funcional adecuado ante diversas operaciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Investigación fue tipo aplicada, de acuerdo con Arias y Covinos (2021), que brindan los tipos básicos, a través de la teoría se encarga de resolver problemas prácticos, se fundamenta en las intuiciones y soluciones propuestas en los objetivos de investigación.

Se utilizó el enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de la estadística. La investigación fue de un nivel descriptivo correlacional, las variables se utilizaron para buscar un vínculo más probable (Hernández & Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, de acuerdo con Ñaupas et al. (2018) el diseño es como una táctica con el fin de obtener información de manera que no debe ejecutar ninguna manipulación de las variables. Asimismo, será transversal porque solo se realizó una medición.

3.2. Variables y operacionalización

V1: Gestión tributaria

Considerando la definición conceptual, suele ser un grupo con medidas para la obtención de medios aumentativos a las capacidades del servicio público, teniendo en cuenta las capacidades previstas en la legislación tributaria y en relación con indicadores de calidad en el proceso presupuestario, costo-efectividad, control y cumplimiento del actuar de cada funcionario (Rosotti, 2015)

En lo referente a la definición operacional. La gestión tributaria se implementó considerando sus cuatro dimensiones: Gestión de las cobranzas, gestión de fiscalización, satisfacción del ciudadano y organización interna, la cual se evaluó en un cuestionario de escala Likert de 22 puntos a partir del punto de vista de los empleados.

Como indicadores de la variable se fundamentan en las cuatro dimensiones, teniendo como indicadores: Beneficios e incentivos, difusión de

programas de mercadeo, generación de información de deuda, seguimiento de descuido de declaraciones tributarias, seguimiento de contribuyentes, evaluación de exoneraciones, evaluación de amnistías tributarias, seguimiento en relación a recaudaciones, inquietudes por litigios, confiabilidad de la información, calidez solidaria, identificación del empleado con la unidad, el propósito del logro de la organización, el proceso de contratación, los programas de desarrollo profesional, la seguridad y salud en el trabajo y las relaciones entre equipos.

Asimismo, en cuanto a la escala de medición se consideró la escala ordinal de Likert con cinco opciones.

V2: Recaudación tributaria

Respecto a la conceptualización de la variable se refiere a son los ingresos del estado, los cuales son determinados por diversas dependencias gubernamentales mediante el pago de impuestos que el estado determina unilateralmente en ejercicio de las facultades tributarias que le otorga el ordenamiento jurídico. (De la Garza, 2012).

En lo referente a la definición operacional la variable recaudación tributaria se implementó mediante sus tres dimensiones: los procesos de recaudación, asignación de recursos de la tributación y Tasas municipales, las fueron examinadas en base al cuestionario de 17 ítems en escala tipo Likert desde la opinión de los empleados.

Teniendo como indicadores que se fundamentan en las tres dimensiones y son: El ordenamiento y estructura del equipo técnico, elaboración del cronograma del estudio, asignación de tareas según unidades operativas, emisión de decisiones o actos administrativos de causalidad, determinación de indicadores de gestión tributaria, determinación de indicadores de gestión arancelaria; determinación del control de contribución, el uso de recaudación hacia el servicio u propiedad comunal y el uso de la recaudación para las actividades operativas.

De igual forma en la escala de medición se consideró la escala ordinal de Likert con cinco opciones.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La Población conforme a Hernández & Mendoza (2018) refiere ser el total de individuos a las cuales esta orientado el estudio.

La población de estudio en la provincia de Huamanga estuvo integrada por 113,761 pobladores del distrito de Ayacucho. En base a ello se disponen de criterios de selección.

Criterios de inclusión: se entrevistaron a pobladores de la provincia de Huamanga que sean contribuyentes.

Criterios de exclusión: Aquellos contribuyentes que no desean participar en el estudio y del mismo modo se excluyeron a los contribuyentes que no completaron los cuestionarios.

Muestra

Es una proporción de la población caracterizada por tener representatividad y explicar a toda una población haciendo uso de instrumentos que minimizan el tiempo y recursos en el estudio (Cabezas et al., 2018). Según (Bernal, 2016) el tamaño de muestra puede medirse por la siguiente fórmula:

Para obtener la muestra, se consideró en base a la fórmula de población finita que se describe a continuación:

- Nivel de confianza del 95% (Z=1,96)
- Margen de error +5,00% (e)
- Probabilidad de ocurrencia 50% (P)
- N: Población (113,761)

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$
$$n = \frac{113761 * 1.96 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (113761 - 1) + 1.96 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 383$$

Por lo que, se tomó en cuenta un total de 383 pobladores del distrito de Ayacucho.

Muestreo

Es el grupo de acciones con el fin de analizar el reparto de características de la muestra (Ruiz, 2018). En la investigación se aplicó el muestreo probabilístico a través de la fórmula de la población finita (Otzen y Manterola, 2017), que nos permitió encontrar el tamaño de la muestra, que fueron 383 pobladores.

Unidad de análisis

Para el estudio estuvo conformada con pobladores contribuyentes del Servicio Administrante Tributario Provincial de Huamanga.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó la encuesta, utilizada dentro del campo de las ciencias sociales orientada sólo a personas, proporcionando información sobre opiniones, comportamientos o percepciones (Arias, 2020)

Instrumentos

Se utilizó un cuestionario, según Arias (2020) es una herramienta de recolección de datos que consiste en una serie de preguntas presentadas en un cuadro con posibles respuestas que el encuestado debe contestar.

Ficha técnica de instrumento 1:

- Nombre: Cuestionario "Gestión tributaria"
- Autor: Alberto Sangama Sánchez
- Dimensiones: Gestión de las cobranzas, Gestión de fiscalización, Satisfacción del ciudadano.
- Baremos: 22 a 50; 51 a 80 y 81 a 110

Ficha técnica de instrumento 2:

- Nombre: Cuestionario "Recaudación tributaria"
- Autor: Alberto Sangama Sánchez
- Dimensiones: Procesos de recaudación y Asignación de recursos de la tributación
- Baremos: 17 a 39; 40 a 62 y 63 a 85

Validez y confiabilidad

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la validez de expertos es el grado en que un instrumento mide realmente la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema.

En lo relacionado a la validación de los instrumentos de investigación referidos al contenido, se realizó la consulta a través de expertos, que fueron tres a quienes se les entregó la validación proporcionada por la Universidad César Vallejo, el mismo que dio como resultado que ambos instrumentos son aplicables.

Bajo esta premisa en la validación de los instrumentos fueron validados por tres expertos, el Magister en Gestión Pública José Arturo Morales Loayza, Magister en Gestión Pública César Valerio Ochatoma Paravicino y Magister en Gestión Pública Roxana Nolasco Chávez, recalando que las fichas de validación se encuentran en los anexos de la investigación.

Respecto a la confiabilidad de acuerdo con Hernández-Sampieri y Campos (2018) señaló que es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra.

Determinamos la confiabilidad por medio de una prueba piloto con el fin de evaluar la valorización y obtención del alfa de Cronbach en base al baremo El Alfa de Cronbach del instrumento Gestión tributaria fue de 0,921; resultando una fiabilidad muy alta (Anexo 5).

El Alfa de Cronbach en la Recaudación tributaria es de 0,903; siendo una fiabilidad muy alta (Anexo 5).

3.5. Procedimientos

Para lograr los objetivos del estudio se desarrollaron los siguientes procedimientos: Previamente se solicitó a la Gerencia de la SAT-Huamanga, el permiso para la realización del estudio, se realizó la validez y confiabilidad de los instrumentos los cuales fueron evaluados y determinando su aplicación, se aplicaron los instrumentos en la muestra elegida, la información recolectada fue sistematizada en una hoja de cálculo del Excel, para luego exportarlo al SPSS v.26, donde se procedió al desarrollo de los datos descriptivos e inferenciales, presentando la información en tablas, además de utilizar la prueba de correlación a través del coeficiente de Spearman para la comprobación de las hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos

En la Selección de métodos analíticos para la gestión de la información de investigación con el SPSS v.26 los datos se agrupan en dimensiones y variables y se representan en esquemas, en la que están sus respectivas escalas y confrontaciones hipotéticas con los coeficientes de Spearman. De esa manera se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, previamente se realizó la prueba de normalidad a través de la prueba de Kolmogórov-Smirnov (por ser una muestra mayor a 50 datos), con ello se definió utilizar la prueba no paramétrica de Spearman, posteriormente se comprobaron las hipótesis y con los resultados se pasó a desarrollar la discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio respetó las normas de la Universidad César Vallejo y el Sistema Internacional de Escritura APA.

Esta investigación es fundamentada en el apego ético de la Universidad César Vallejo, que respeta los principios de caridad, autonomía, justicia y inocuidad.

No se alteró el principio de autonomía porque en la investigación se realizó una búsqueda bibliográfica. Principio de beneficencia, los datos recopilados se cifraron y almacenaron en la computadora personal del investigador con un token de acceso. Al final del estudio, se elaboró un informe conjunto donde se

descartaron los datos. Se aseguró que la información personal de los participantes no sea revelada en la publicación. Los datos no se utilizaron para ningún otro fin que no sea la investigación. El principio de justicia; recogió a los participantes seleccionados para el estudio y cumplieron con los criterios de inclusión y estaban libres de los criterios de exclusión, sin ningún tipo de discriminación.

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta la Resolución RVI-110-2022, donde se señala el desarrollo de la investigación en la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Respecto al objetivo general:

Tabla 1.

Tabla cruzada entre la gestión tributaria y la recaudación tributarias

		Recaudación				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Gestión tributaria	Bajo	Recuento	0	18	0	18
		% del total	0,0%	4,7%	0,0%	4,7%
	Medio	Recuento	13	344	1	358
		% del total	3,4%	89,8%	0,3%	93,5%
	Alto	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0,0%	1,6%	0,3%	1,8%
Total	Recuento	13	368	2	383	
	% del total	3,4%	96,1%	0,5%	100,0%	

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSSv.26

En la Tabla 1 se expone los resultados de las variables gestión tributaria y recaudación tributaria, evidenciando a la gestión tributaria con un nivel medio del 93,5% (358), nivel bajo del 4,7% (18) y nivel alto el 1,8% (7). La recaudación tributaria tiene un nivel medio del 96,1% (368), bajo 3,4% (13) y alto 0,5% (2).

Referente objetivo específico 1:

Tabla 2

Tabla cruzada entre la gestión de cobranzas y la recaudación tributaria

		Recaudación			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión de cobranzas	Bajo	Recuento	0	28	0	28
		% del total	0,0%	7,3%	0,0%	7,3%
	Medio	Recuento	13	317	0	330
		% del total	3,4%	82,8%	0,0%	86,2%
	Alto	Recuento	0	23	2	25
		% del total	0,0%	6,0%	0,5%	6,5%
Total	Recuento	13	368	2	383	
	% del total	3,4%	96,1%	0,5%	100,0%	

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSSv.26

La Tabla 2 expone a la gestión de cobranzas y recaudación tributaria, donde se observa que la gestión de cobranzas tiene un nivel medio del 86,2% (330), nivel bajo del 7,3% (28) y nivel alto el 6,5% (25). La recaudación tributaria tiene un nivel medio del 96,1% (368), bajo 3,4% (13) y alto 0,5% (2).

Respecto al objetivo específico 2

Tabla 3

Tabla cruzada entre la gestión de la fiscalización y la recaudación

		Recaudación				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Gestión de la fiscalización	Bajo	Recuento	0	19	0	19
		% del total	0,0%	5,0%	0,0%	5,0%
	Medio	Recuento	13	329	2	344
		% del total	3,4%	85,9%	0,5%	89,8%
	Alto	Recuento	0	20	0	20
		% del total	0,0%	5,2%	0,0%	5,2%
Total		Recuento	13	368	2	383
		% del total	3,4%	96,1%	0,5%	100,0%

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSSv.26

La tabla 3 expone los resultados descriptivos de la gestión de la fiscalización y recaudación tributaria, donde se observa que la gestión de la fiscalización tiene un nivel medio del 89,8% (344), nivel alto del 5,2% (20) y nivel bajo el 5,0% (19). La recaudación tributaria tiene un nivel medio del 96,1% (368), bajo 3,4% (13) y alto 0,5% (2).

Objetivo específico 3

Tabla 4

Tabla cruzada entre la satisfacción del ciudadano y la recaudación tributaria

		Recaudación				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Satisfacción del ciudadano	Bajo	Recuento	1	53	0	54
		% del total	0,3%	13,8%	0,0%	14,1%
	Medio	Recuento	12	294	2	308
		% del total	3,1%	76,8%	0,5%	80,4%
	Alto	Recuento	0	21	0	21
		% del total	0,0%	5,5%	0,0%	5,5%
Total	Recuento	13	368	2	383	
	% del total	3,4%	96,1%	0,5%	100,0%	

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSSv.26

En la tabla 4 se observa los resultados descriptivos de la satisfacción del ciudadano y recaudación tributaria, donde se observa que la satisfacción del ciudadano tiene un nivel medio del 80,4% (330), nivel bajo del 7,3% (28) y nivel alto el 6,5% (25). La recaudación tributaria tiene un nivel medio del 96,1% (368), bajo 3,4% (13) y alto 0,5% (2).

Objetivo específico 4

Tabla 5

Tabla cruzada entre la organización interna y la recaudación tributaria

		Recaudación				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Organización interna	Bajo	Recuento	2	60	0	62
		% del total	0,5%	15,7%	0,0%	16,2%
	Medio	Recuento	11	305	2	318
		% del total	2,9%	79,6%	0,5%	83,0%
	Alto	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
Total	Recuento	13	368	2	383	
	% del total	3,4%	96,1%	0,5%	100,0%	

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSSv.26

La tabla 5 presenta los resultados descriptivos de la organización interna y recaudación tributaria, donde se observa que la organización interna tiene un nivel medio del 83,0% (318), nivel bajo del 16,2% (62) y nivel alto el 0,8% (3). La recaudación tributaria tiene un nivel medio del 96,1% (368), bajo 3,4% (13) y alto 0,5% (2).

4.2. Análisis inferencial

Resultados inferenciales

Con base en los objetivos general y específicos descritos al inicio de este estudio, vale la pena ilustrar los resultados obtenidos de la estadística inferencial, donde se asumió que el análisis y contrastación de hipótesis se realizaron con el estadístico Rho de Spearman, el cual se describe en más detalle a continuación.

Contrastación de la hipótesis general

Para desarrollar la contrastación se consideró al objetivo general y en base a ello se estableció las hipótesis estadísticas:

HO: La gestión municipal no se relaciona de manera significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la provincia de huamanga, 2022

H1: La gestión municipal se relaciona de manera significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la provincia de huamanga, 2022

Tabla 6

Correlación Rho de Spearman entre la Gestión tributaria y la Recaudación tributaria

			Gestión tributaria	Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Gestión tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,476
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,476	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSSv.26

La Tabla 6 muestra los resultados de correlación de la variable recaudación y administración tributaria administración tributaria en la provincia de Huamanga en el año 2022, $Rho=0,476$, la cual es una correlación positiva

moderada con significancia estadística significativa, $p\text{-valor} = 0,000$ ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$). Conclusiones: Es seguro decir que existe una relación positiva moderada con un nivel de confianza del 99% entre la administración tributaria y la recaudación de impuestos en los servicios de administración tributaria en la provincia de Huamanga 2022.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: La gestión de las cobranzas no se relaciona de manera significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022.

H1: La gestión de las cobranzas se relaciona de manera significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022.

Tabla 7

Correlación Rho de Spearman entre la gestión de cobranzas y la recaudación tributaria

			Gestión de cobranzas	Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Gestión de cobranzas	Coeficiente de correlación	1,000	,364
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,364	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSSv.26

La Tabla 7 muestra los resultados de la correlación entre la recaudación de impuestos y la gestión de cobranzas en la provincia de Huamanga en el año 2022, $Rho=0,364$, que es una correlación positiva moderada con significación estadística significativa, $p\text{-value}=0,000$ ($p\text{-value}=0,000 < 0,00$). Conclusiones: Es seguro decir que existe una relación positiva moderada con un 99% de confianza

entre la dimensión gestión de cobranzas y la recaudación de impuestos y los ingresos tributarios en la provincia de Huamanga en el año 2022.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: La gestión de fiscalización no se relaciona de manera significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022.

H1: La gestión de fiscalización se relaciona de manera significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022.

Tabla 8

Correlación Rho de Spearman entre la Gestión de fiscalización y la Recaudación tributaria

			Gestión de la fiscalización	Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Gestión de la fiscalización	Coefficiente de correlación	1,000	,448
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Recaudación tributaria	Coefficiente de correlación	,448	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSSv.26

La Tabla 8 presenta los resultados de la relación de la gestión de fiscalización y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la provincia de Huamanga en el año 2022, $Rho = 0,448$; El cual es moderadamente positivo y estadísticamente significativo. Significancia p-valor = 0,000 (p-valor = 0,000 < 0,01), es seguro decir que existe una relación positiva moderada entre la dimensión gestión de la fiscalización y la recaudación de impuestos en los servicios de administración y recaudación de impuestos de la provincia de Huamanga 2022 al 99% de nivel de confianza.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: La satisfacción del ciudadano no se relaciona de manera significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022.

H1: La satisfacción del ciudadano se relaciona de manera significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022.

Tabla 9

Correlación Rho de Spearman entre la Satisfacción del ciudadano y la Recaudación tributaria

			Satisfacción del ciudadano	Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Satisfacción del ciudadano	Coefficiente de correlación	1,000	,510
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Recaudación tributaria	Coefficiente de correlación	,510	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSSv.26

La Tabla 9 muestra los resultados de la correlación entre la satisfacción ciudadana y la recaudación de impuestos en la provincia de Huamanga en el año 2022, $Rho=0,510$, que es una correlación positiva moderada con significancia estadística significativa, $p\text{-value}=0,000$ ($p\text{-value}=0,000 < 0,01$). Conclusiones: Es seguro decir que existe una correlación positiva moderada con un 99% de confianza entre la dimensión de satisfacción de los ciudadanos con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria en la provincia de Huamanga en el año 2022.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: La Organización interna no se relaciona de manera significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022

H1: La Organización interna se relaciona de manera significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022.

Tabla 10

Correlación Rho de Spearman entre la Organización interna y la Recaudación Tributaria

			Organización interna	Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Organización interna	Coefficiente de correlación	1,000	,425
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Recaudación tributaria	Coefficiente de correlación	,425	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSSv.26

La Tabla 10 muestra los resultados de la relación entre la organización interna y la recaudación de impuestos en la provincia de Huamanga en 2022, $Rho=0,425$, que es una relación moderadamente positiva con significación estadística significativa, valor de $p=0,000$ (valor de $p= 0,000 < 0,01$). Conclusiones: Con un 99% de confianza, es seguro decir que existe una relación moderadamente positiva entre la dimensión organizativa interna de los servicios de administración tributaria y la administración tributaria en la provincia de Huamanga en el año 2022.

V. DISCUSIÓN

La discusión de la investigación se realizó considerando la triangulación entre las metas planteadas, los resultados alcanzados y el marco teórico desarrollado.

En lo referente al objetivo general en base a los resultados descriptivos se determinó que la gestión tributaria tiene un nivel medio del 93,5% (358), nivel bajo del 4,7% (18) y nivel alto el 1,8% (7), en lo referente a la recaudación tributaria tiene un nivel medio del 96,1% (368), bajo 3,4% (13) y alto 0,5% (2).

Considerando los resultados inferenciales, se ha encontrado que existe una relación significativa entre la recaudación de impuestos y la gestión del servicio administrativo y la recaudación de impuestos en la provincia de Huamanga 2022, con un $Rho = 0,476$, siendo relación de significancia moderada y que tiene una significancia estadística significativa con un $p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$). Se afirma que con un 99% de confianza existe una correlación positiva moderada.

Estos logros concuerdan con Belmonte-Martin et al (2021) encontraron como resultado la existencia de una relación significativa entre las variables con un $Rho = 0,654$ y $p = 0,000$; A una gestión eficiente mejor recaudación en base a las estrategias implementadas.

Divergiendo con la postura de Suarez et al. (2020), en su estudio encontraron como resultados que su nivel de recaudación tributaria estaba en menos del 50% a consecuencia de una inadecuada estrategia de gestión tributaria municipal, además determinó que no existe una relación significativa entre la gestión y recaudación municipal por tener un $p = 0,230$.

Convergiendo con De León (2017) en su investigación sobre la gestión y recaudo del tributo en Guatemala encontró una relación significativa entre las variables con un $Rho = 0,580$ y un $p = 0,000$ con nivel de significancia estadística alta. A mejor gestión tributaria, mejor recaudación.

Convergiendo con Callisaya (2017) en su estudio incidencia sistemática de recaudo tributario con deficiencia económica fiscal boliviana, tuvo como resultados: existe una relación significativa entre la recaudación tributaria y el

déficit fiscal con un $Rho= 0,480$ y un $p= 0,000$. A mejor recaudación tributaria, menor déficit fiscal.

Asumiendo la postura de Bonilla (2022) en su investigación sobre la gestión del tributo en el recaudo tributario del Municipio del Distrito de Amarilis, señaló como resultado que existe relación entre la administración tributaria y la recaudación y administración tributaria, con un coeficiente de correlación $Rho= 0,430$ y la significancia estadística es $p=0,000$.

Del mismo modo se converge con Rojas y Barbarán (2021) en su investigación de la gestión y recaudación municipal en las municipalidades del Perú, determinó que existe relación significativa entre la gestión y recaudación tributaria con un $Rho= 0,564$ y $p= 0,000$. Conclusión: existen una serie de deficiencias administrativas y de gestión provocando un alto grado de morosidad, evasión, desinformación, percepción negativa sobre la tributación.

Concertando con Sangama (2020) en su investigación vínculo administrativo y recaudación del tributo municipal en San Martín . Indicó que la etapa administrativa del tributo es con regularidad del 43.5% y el nivel recaudación tributaria deficiente con 41.4% cuya evaluaciones deficiente en base el cumplimiento de satisfacer al empleado. Determinó que el vínculo de la administración tributaria y la recaudación de impuestos en el municipio es directa y significativa, y la significación estadística es de 0,000; Con una significancia de 0,01; y el valor de correlación de Pearson es 0,857.

Concordando con Delgado (2020) en su investigación gestión y recaudación del tributo municipal en la municipalidad distrital de Morales, encontro de que existe una relación positiva de 0,543 entre las variables y que el uso de los fondos recaudados de impuestos y tasas no está reflejado en el plan administrativo del municipio.

Asimismo Ríos (2017) en su investigación recaudo y nivel de cobranza en el municipio de Cutervo, encontro el nivel de cobranzas con un $Rho= 0,730$ y una significación estadística alta de 0,01. Asimismo determinó que la investigación muestra que el problema oculto que existe en los municipios al mismo tiempo del recaudación del impuesto y tasa; finalmente, mas sino la ausencia de cultura del cumplimiento de la información, genera retrasos en los pagos.

Asimismo en el desarrollo de la investigación se consideraron las bases teóricas y conceptuales basados en el constructo científico existente sobre el tema de investigación y que contribuyeron al desarrollo de la misma y para los cuales partimos de definir variable por variable.

Se asumió la definición de la Variable 1: Gestión tributaria desde el punto de vista de Rossotti (2015) quien señalo que es un grupo con medidas para la obtención de medios aumentativos a las capacidades del servicio público, teniendo en cuenta las capacidades previstas en la legislación tributaria y en relación con indicadores de calidad en el proceso presupuestario, costo-efectividad, control y cumplimiento del actuar de cada funcionario.

Asimismo, se asume la postura de Rivera (2018) quien determinó que la Administración tributaria municipal: es la autoridad local del poder del estado, a la que le corresponde la administración de los tributos de su competencia, teniendo en cuenta las normas que al efecto establezca el Código Tributario. Asimismo, es el principal componente ejecutivo del sistema tributario, y su importancia deriva del lugar que ocupa en la aplicación de las tasas impositivas de reclutamiento y monitoreo del tributo municipal.

Concordando con Grediland (2017) en que los elementos que integran nuestros tributos son básicamente hechos generadores que representan el contexto específico o acción descrita en la ley para imponer el tributo y la carga tributaria que impone o genera también conocido como precio base. El segundo elemento es el contribuyente, quien puede ser responsable frente a la persona natural que desarrolla aquella actividad relacionada con el hecho generador, está obligado al pago del impuesto e incluso puede ser obligado a responder. El elemento tres es el núcleo del cálculo, aquel valor numérico del monto del impuesto, creado como resultado de medición del tamaño eventual, según el cálculo del monto trasado. El elemento cuarto es la alícuota, las cuales se determinan por referencia a las tasas utilizadas en la base imponible para determinar el orden de los montos tributarios que los contribuyentes pagan a la agencia recaudadora.

La gestión tributaria es muy importante para la entidad de estudio, por cuanto de ella va a depender los ingresos que puedan recaudar y que va a estar

sujeto en los contribuyentes y para asegurar mejorar la recaudación tributaria, la municipalidad provincial de Huamanga debe de manejar la transparencia en el manejo de los recursos que recepciona y el cómo lo ejecutan, lo primero que deben de realizar es actualizar al día su página web que debe de ser el punto de partida y mostrar a los contribuyentes el cómo se manejan los recursos que se captan ello va a permitir en mejorar la conciencia tributaria en la población.

En lo referente a la Variable 2: Recaudación tributaria se asumió la definición conceptual de la Garza (2012) quien señaló que son los ingresos del estado, los cuales son determinados por diversas dependencias gubernamentales mediante el pago de impuestos que el estado determina unilateralmente en ejercicio de las facultades tributarias que le otorga el ordenamiento jurídico.

La variable recaudación tributaria de acuerdo con Rueda (2019) se sustenta en las teorías de diferentes autores, la obligación tributaria es de derecho público y es vinculante entre las autoridades gubernamentales y los contribuyentes, de acuerdo a los actos jurídicos ejecutivos, exigibles.

Se asume la postura de Llontop (2017) quien señaló que el proceso recaudatorio consiste en recaudar los resultados de los impuestos pagados por cada contribuyente, tal como son. Este procedimiento es realizado por la unidad orgánica tributaria responsable de la recaudación, con estrategias adecuadas para su efectividad, debido a que el bajo nivel de recaudación afecta el presupuesto institucional para la ejecución de los diversos servicios públicos.

Teniendo como dimensiones: 1) Los procesos de recaudación, 2) Distribución de los recursos recaudados y 3) Tasas municipales, las cuales fueron desarrollados a través de un cuestionario de 17 ítems en escala de Likert

Objetivo específico 1:

En base al análisis descriptivo se tuvo como resultados: que la gestión de cobranzas tiene un nivel medio del 86,2% (330), nivel bajo del 7,3% (28) y nivel alto el 6,5% (25). La recaudación tributaria tiene un nivel medio del 96,1% (368), bajo 3,4% (13) y alto 0,5% (2).

En base al análisis inferencial se determinó la existencia de una relación significativa entre la gestión de cobranzas y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022, con un $Rho=0,364$; Siendo una correlación positiva moderada y que tiene una significancia estadística significativa con un $p\text{-valor} = 0,000$ ($p\text{-valor}=0,000 < 0,01$). Conclusión: Se afirma que con un 99% de confianza existe una correlación positiva moderada entre la dimensión gestión de cobranzas y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022.

Objetivo específico 2: Considerando el análisis descriptivo se tuvieron los siguientes resultados: la gestión de la fiscalización tiene un nivel medio del 89,8% (344), nivel alto del 5,2% (20) y nivel bajo el 5,0% (19). La recaudación tributaria tiene un nivel medio del 96,1% (368), bajo 3,4% (13) y alto 0,5% (2).

El análisis inferencial determinó que existe una relación significativa entre la gestión de fiscalización y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022, con un $Rho=0,33$; Siendo una correlación positiva moderada y que tiene una significancia estadística significativa con un $p\text{-valor} = 0,000$ ($p\text{-valor}=0,000 < 0,01$). Conclusión: Se afirma que con un 99% de confianza existe una correlación positiva moderada entre la dimensión gestión de fiscalización y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022.

Convergiendo en lo conceptual con Matos (2017) quien señaló que la fiscalización, es parte del método práctico de aplicación del mecanismo de control en aquellas medidas tributarias, que se formulan en los principios de legalidad y eficacia, y de aquellas instrucciones que prevén las reservas fiscales y los inmuebles para la protección de la administración pública y los bienes del Estado.

Las partes que la integran son el enfoque en elementos tecnológicos, donde las soluciones tecnológicas en línea deben estar al alcance de los contribuyentes, por otro lado, las orientaciones técnicas y la solución de dudas deben desarrollarse con la operatividad que el ciudadano espera, es decir no

técnico; contando también con la confiabilidad de la información y el uso de los recursos, el espacio y la comodidad de las instalaciones, que hacen que el contribuyente que solicita directamente el pago en la oficina de impuestos se sienta en un ambiente agradable desde un punto de vista amigable. y finalmente esa calidez en el servicio, que involucra a los elementos de amabilidad y empatía de los empleados de la empresa al atender al cliente a través de páginas o aplicaciones virtuales o al atenderlo en oficinas

Objetivo específico 3:

El análisis descriptivo arrojó los siguientes resultados: la satisfacción del ciudadano tiene un nivel medio del 80,4% (330), nivel bajo del 7,3% (28) y nivel alto el 6,5% (25). La recaudación tributaria tiene un nivel medio del 96,1% (368), bajo 3,4% (13) y alto 0,5% (2).

El análisis inferencial determino la existencia de una relación significativa entre la satisfacción del ciudadano y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022, con un $Rho = 0,510$ siendo una correlación positiva moderada y que tiene una significancia estadística significativa con un $p\text{-valor} = 0,000$ ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$). Conclusión: Se afirma que con un 99% de confianza existe una correlación positiva moderada entre la dimensión satisfacción del ciudadano y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022.

Objetivo específico 4:

Considerando el análisis descriptivo se obtuvieron los siguientes resultados: La organización interna tiene un nivel medio del 83,0% (318), nivel bajo del 16,2% (62) y nivel alto el 0,8% (3). La recaudación tributaria tiene un nivel medio del 96,1% (368), bajo 3,4% (13) y alto 0,5% (2).

Considerando el análisis inferencial se determinó que existe una relación significativa entre la organización interna y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022, con un $Rho = 0,425$; Siendo una correlación positiva moderada y que tiene una significancia estadística significativa con un $p\text{-valor} = 0,000$ ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$). Conclusión: Establece que existe una correlación moderadamente positiva entre

las dimensiones con un intervalo de confianza de 99%. organización interna y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que con un 99% de confianza se encuentra una relación significativa entre la gestión tributaria y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022, con un $Rho=0,476$ y $p\text{-valor}= 0,000$ ($p\text{-valor}=0,000 < 0,01$).

Segunda: Se estableció la correlación en ambas variables estudiadas, con el $Rho= 0,364$, siendo una correlación positiva, con un $p\text{-valor} = 0,000$ ($p\text{-valor}=0,000 < 0,01$), existiendo una relación significativa en la dimensión gestión de cobranzas y recaudación tributaria.

Tercera: Se estableció que la correlación entre la gestión de fiscalización y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022, con un $Rho= 0,33$ mostrando que hay una relación significativa con un ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$), existe correlación significativa entre la dimensión gestión de fiscalización y la recaudación tributaria.

Cuarta: Se determinó que la correlación entre la satisfacción del ciudadano y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022, con un $Rho= 0,510$ y un $p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$; existe correlación significativa entre la dimensión satisfacción del ciudadano y la recaudación tributaria.

Quinta: Se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión organización interna y la recaudación tributaria con un $Rho= 0,425$ y un $p\text{-valor}= 0,000$ ($p\text{-valor}=0,000 < 0,01$), coexiste una relación significativa en la dimensión organización interna y recaudación tributaria en la entidad en estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la gerencia municipal tributaria de la Provincia de Huamanga 2022, organizar un Programa de Fortalecimiento Municipal en mejora a la recaudación tributaria, mediante las participaciones de las Áreas de la Unidad de estudio en su totalidad.

Segunda: A la gerencia del Área de Planificación y Presupuesto desarrollar un Programa de Gestión de Cobranzas que incentive a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones tributarias con la Provincia de Huamanga.

Tercera: A la gerencia de Desarrollo Económico formular un Programa de Fiscalización en la Provincia de Huamanga cuyo propósito será sensibilizar a los contribuyentes a estar al día en sus obligaciones tributarias con la municipalidad de Huamanga.

Cuarta: A la gerencia de Marketing desarrollar un estudio de satisfacción del ciudadano de la Provincia de Huamanga con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los contribuyentes y plantear estrategias para mejorar el grado de satisfacción.

Quinta: A la Gestión de recursos humanos para desarrollar un análisis de la estructura interna de la empresa y proponer un tipo de organización que estaría más de acorde a la realidad de la entidad y ser más eficientes en sus procesos.

REFERENCIAS

- Aliaga, P. (2018). *La Gestión municipal: Retos y desafíos en el marco de la descentralización*. Centro de Ideas Lima.
- Arias, J. (2020) Proyecto de Tesis. *Guía para la elaboración*.
<https://acortar.link/tcsVND>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. <https://acortar.link/43mxB1>
- Arraiza, E. (2019). Manual de gestión municipal . Buenos Aires. Konrad Adenauer Stiftung. <https://acortar.link/zAEqIR>
- Balogun, T. (2019). An Assessment of Property Tax Administration in Edo State, Nigeria. *Indonesian Journal of Geography*, 51(1), 69-77.
<https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.22146/ijg.2892>
- Belmonte-Martín, I., Ortiz, L., & Polo, C. (2021). Local tax management in Spain: A study of the conditional efficiency of provincial tax agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*. <https://acortar.link/0IsLul>
- Benito, B., Guillamón, M.-D., & Ríos, A.-M. (2021). Transparency and efficient management in local governments. *ELSEVIER*, 115. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103234>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. PEARSON.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion

Bonilla, E. (2022). *La Gestión Tributaria y la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Amarilis, periodo 2022*. Tesis de Maestría. ido de <https://acortar.link/e3DzSw>

Cabezas, E., Andrade, D., Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2019). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44516-panorama-fiscal-america-latina-caribe-2019-politicas-tributarias-la-movilizacion>

Choquetarqui, S. (2017). *Incidencia Del Sistema De Recaudación En El Déficit Fiscal De La Economía Boliviana Ley 843*. Universidad Mayor De San Andrés. Bolivia. Tesis de Maestría. <https://acortar.link/Vmjmxn>

De la Garza, S. (2012). *Derecho Fiscal*. Oxford University Press. <https://acortar.link/FOBeZk>

De León, J. (2017). *Análisis Tributario del impuesto sobre la renta en el Régimen de rentas del trabajo y su incidencia con la Recaudación Tributaria, en la República De Guatemala Durante El Período 2011-2015*. Tesis de Maestría. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5620.pdf

Decreto Legislativo No 776 Ley de Tributación Municipal. (15 de noviembre de 2004).

Delgado, A. (2020). *Gestión tributaria municipal y recaudación en la municipalidad distrital de Morales, 2019*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44539>

Grediland, P. (2017). *Taxation in Sub-National Governments in Latin America*. Florida International University.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Educational. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Instituto de Gestión Aduanera. (2017). *Los Tributos Municipales*. Ediciones IATA.

Llonto, Y, Aguilar, K, Purihuaman, J (2017). *Impacto de la recaudación de impuestos municipales en el desarrollo económico* . Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/72611>

Luján, R., & Cano Urbina, E. (2019). La Cultura Tributaria y el Comportamiento de los Delitos Tributarios en el Perú: Periodo 2012-2016. *Revista Ciencia y Tecnología*, 15(2), 101-109. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2378>

Matos, C. La gestión tributaria en una municipalidad del Norte. Universidad César Vallejo. <https://acortar.link/M8QwPV>

Matienzo, O. (2018). *La Gestión Tributarias de los Gobiernos Locales y Regionales Ambato Ecuador*. Universidad Politécnica de Ambato. <https://acortar.link/gWWnDj>

Ministerio de Economía y Finanzas (2017). *Manuales para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial*. MEF.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/3_Fiscalizacion.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas (2019). *Programa de incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal* <https://acortar.link/152tpw>

Ministerio de Educación, M. (2018). *Manual de tributación: Un esquema para el desarrollo educativo*. MINEDU.

Muñoz, M. (2020). *La simulación en el ámbito tributario*. Universidad Complutense de Madrid. <https://acortar.link/zr69zV>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. <https://acortar.link/zjilvS>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Red de Municipalidades Urbanas y Rurales del Perú. REMURPE. (2018). *La Tributación Municipal: Una aproximación a la sostenibilidad financiera*. Ediciones Remurpe. <https://sinia.minam.gob.pe/fuente-informacion/red-municipalidades-urbanas-rurales-peru-remurpe>

Ríos, M. (2017). *Recaudación tributaria y el nivel de cobranza en la municipalidad provincial de Cutervo*. Universidad Señor de Sipán. <https://acortar.link/NegWJ9>

Rivera, V. (2018). Gestión tributaria municipal y su relación con la cultura tributaria de las empresas privadas en el distrito del Rímac, 2017. *RED*

<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3241836>

Rojasz, F., & Barbarán, H. (2021). Gestión y recaudación tributaria en las municipalidades del Perú. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 10222-10234. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1067

Rosotti, C. (2015). *Local Government Organizations: Economic Sustainability of Administrations*. Harvard Business School Press.

Rueda, J. (2019). *Texto único ordenado del código tributario*. Edigraber. <https://acortar.link/rRbOPTRuiz>, C. (2018). *Instrumentos de investigación*. PEARSON.

Sangama, A. (2020). *Gestión tributaria y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial*. Tesis de Maestría. <https://acortar.link/Sh1PD2>

Servicio de Administración Tributaria SAT-Huamanga . (2022). *Memoria Anual del SAT-Huamanga 2021*. <https://acortar.link/QkQbg8f>

Suller, I. (2017) *Instrumentos de gestión institucional*. Perú: CECHUDA

Suarez, H., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Management and municipal tax collection. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar - México*, 4(2), 635-654. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105

Torres, S (2021). *Gestión administrativa e inclusión social del Programa Nacional PAIS en el centro poblado Costa Rica - Pajarillo, 2020*. Universidad César Vallejo. <https://acortar.link/wU61TQ>

Universidad Ricardo Palma. (2018). *Manual de términos en investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://acortar.link/wsCmC>

USAID from the american people. (2016). *Detailed Guidelines for Improved Tax Administration in Latin America and the Caribbean*.
https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNAED062.pdf

Zavaleta, E. (2021), *Analysis of institutional management in the academic units of the National Police – Perú*. Universidad César Vallejo. Perú.
<https://acortar.link/gjrMOD>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Operacionalización de variables

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

Anexo 4: Certificado de validez de expertos

Anexo 5: Baremo de interpretación del Alfa de Cronbach

Anexo 5: Prueba de normalidad

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión tributaria y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión tributaria				
¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022?	Determinar la relación entre la gestión municipal y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022.	La gestión municipal tiene una relación significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Gestión de las cobranzas	- Beneficios e incentivos - Plan de marketing comunicacional - Generación de información de la deuda - Mecanismos de cobranza	1,2,3,4	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo [22 - 50>
			Gestión de fiscalización	-Cuantificación comparada de la deuda -Seguimiento a los omisos de declaración tributaria -Seguimiento a deudores tributarios -Evaluaciones de las exoneraciones -Evaluaciones de amnistías tributarias -Seguimiento de cobranzas coactivas -Atención de casos judiciales	5,6,7,8,9,10,11		Medio [51 - 80>
			Satisfacción del ciudadano	- Atención sustentada en elementos tecnológicos	12,13,14,15,16,		Alto [81 - 110>
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					

(a). ¿Cuál es la relación entre la gestión de las cobranzas y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga,2022.?	(a) Establecer la relación que existe la gestión de las cobranzas y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga,2022	(a) La gestión de las cobranzas tiene una relación significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022.	Organización interna	-Orientación técnica y resolución de consultas	17,18,19,20,21,22		
				-Confiabilidad de la información			
				-Ambientación y confort			
				-Calidez de la atención			
				-Identificación de los trabajadores con la entidad			
				-Cumplimiento de metas organizacionales			
				-Procesos de inducción del personal			
				-Programas de actualización profesional			
				-Seguridad y, salud ocupacional			
				-Relacionamiento entre los equipos			
Variable 2: Recaudación tributaria							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
(b). ¿Cuál es la relación entre la gestión de fiscalización y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga,2022.?	(b) Analizar la relación que existe la gestión de fiscalización y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga,2022	(b) La gestión de fiscalización tiene una relación significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022.	Procesos de recaudación	-Organización de los equipos técnicos - Formulación de planes de trabajo - Delimitación de funciones por unidades operativas - Emisión de resoluciones u actos	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo [17 - 39>

				administrativos del hecho generador - Definición de indicadores de gestión de los impuestos - Definición de indicadores de gestión de las tasas - Definición de indicadores de gestión de las contribuciones			Medio [18 - 62> Alto [63 - 85>
(c). ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del ciudadano y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga,2022.?	(c) Valorar la relación que existe la satisfacción del ciudadano y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga,2022	(c) La satisfacción del ciudadano tiene una relación significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022.	Asignación de recursos de la tributación	- Destino de la recaudación para obras - Destino la recaudación para servicios municipales - Destino de la recaudación a bienes municipales - Destino de la recaudación a actividades operativas.	8,9,10,11		
(d). ¿Cuál es la relación entre la organización interna del ciudadano y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga,2022.?	(d) Analizar la relación que existe la organización interna y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga,2022	(d) La organización interna tiene una relación significativa con la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022.	Tasas municipales	<ul style="list-style-type: none"> • Montos de las tasas municipales. • Costos de las tasas municipales • Servicios de las tasas municipales 	12,13,14,15,16,17		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Descriptivo		Población: 113,761 Muestra: 383 contribuyentes		Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: a través del EXCEL, para la parte descriptiva como los niveles de las variables. Inferencial: a través del SPSS v.26 se hallará	

Diseño: No experimental – correlacional - transversal			la confiabilidad, la prueba de normalidad y la contrastación de hipótesis.
---	--	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables:

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
Variable 1: Gestión tributaria	Es la agrupación de acciones que pretende conseguir los recursos para la mejora de la capacidad del servicio público, considerando las capacidades que confiere las leyes de tributación y estar en relación a los índices de calidad en el procedimiento presupuestario, siendo	La operacionalización de la variable Gestión tributaria se realizará considerando sus 03 dimensiones: Gestión de cobranzas, gestión de fiscalización y satisfacción del ciudadano, evaluados en un cuestionario de 22 ítems en la escala de Likert desde la	Gestión de cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios e incentivos • Plan de marketing comunicacional • Generación de información de la deuda • Mecanismos de cobranza 	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo [22 - 50> Medio [51 - 80> Alto [81 - 110>
			Gestión de fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a los omisos de declaración tributaria • Seguimiento a deudores tributarios • Evaluaciones de las exoneraciones • Evaluaciones de amnistías tributarias • Seguimiento de cobranzas coactivas • Atención de casos judiciales 		

	<p>eficiente en el gasto, control y la idoneidad de las acciones en los funcionarios. (Rossotti, 2015).</p>	<p>perspectiva de los colaboradores.</p>	<p>Satisfacción del ciudadano</p> <p>Organización interna</p>	<ul style="list-style-type: none">• Atención sustentada en elementos tecnológicos• Orientación técnica y resolución de consultas• Confiabilidad de la información• Ambientación y confort• Calidez de la atención <ul style="list-style-type: none">• Identificación de los trabajadores con la entidad• Cumplimiento de metas organizacionales• Procesos de inducción del personal• Programas de actualización profesional• Seguridad y salud ocupacional.• Relación entre los equipos		
--	---	--	---	---	--	--

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
Variable 2: Recaudación tributaria	Ingresos públicos que se logran obtener por las diferentes administraciones gubernamentales mediante la exigencia de los tributos, que son determinados unilateralmente por el Estado en ejercicio de su poder fiscal que el ordenamiento jurídico le confiere (De la Garza; 2012; p.12)	La variable recaudación tributaria de operacionalizará a través de sus 03 dimensiones: Procesos de recaudación y asignación de recursos de la recaudación que serán evaluados en un cuestionario de 17 ítems en la escala de Likert, desde la perspectiva de los colaboradores.	Procesos de recaudación	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de los equipos técnicos • Formulación de planes de trabajo • Delimitación de funciones por unidades operativa • Emisión de resoluciones u actos administrativos del hecho generador • Definición de indicadores de gestión de los impuestos • Definición de indicadores de gestión de las tasas • Definición de indicadores de gestión de las contribuciones 	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo [17 - 39> Medio [18 - 62> Alto [63 - 85>
			Asignación de recursos de la recaudación	<ul style="list-style-type: none"> • Destino de la recaudación para obras • Destino la recaudación para servicios municipales • Destino de la recaudación a bienes municipales • Destino de la recaudación a actividades operativas. 		
			Tasas municipales	<ul style="list-style-type: none"> • Montos de las tasas municipales. • Costos de las tasas municipales • Servicios de las tasas municipales 		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información



CUESTIONARIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Estimado (a) Contribuyente del distrito de Ayacucho, estamos desarrollando la investigación: “Gestión tributaria y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022”, teniendo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión tributaria y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022, por lo cual le solicitamos responder el siguiente cuestionario en base a los siguientes criterios:

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Consentimiento informado:

Su consentimiento en este trabajo de investigación de maestría será muy valioso, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo: 1) Masculino 2) Femenino

Edad:

	Variable 1: Gestión tributaria	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Gestión de cobranzas					
1	¿Cómo califica usted los beneficios e incentivos que otorga la Municipalidad de Huamanga a los contribuyentes como parte de la gestión tributaria?					
2	¿Cómo califica el plan de marketing comunicacional como parte de la gestión tributaria?					
3	¿Cómo califica usted la generación de información de la deuda tributaria como parte de la gestión tributaria?					
4	¿Cómo califica usted los mecanismos de cobranza como parte de la gestión tributaria?					
	DIMENSIÓN: Gestión de fiscalización					
5	¿Cómo califica usted la cuantificación comparada de la deuda de los contribuyentes como parte de la gestión tributaria?					
6	¿Cómo califica usted el seguimiento a los omisos a la declaración tributaria como parte de la gestión tributaria?					
7	¿Cómo califica usted el seguimiento a los deudores tributarios como parte de la gestión tributaria?					

8	¿Cómo califica usted la evaluación de las exoneraciones como parte de la gestión tributaria?					
9	¿Cómo califica usted la evaluación de las amnistías tributarias como parte de la gestión tributaria?					
10	¿Cómo califica usted el seguimiento de las cobranzas coactivas como parte de la gestión tributaria?					
11	¿Cómo califica usted la atención de los casos judiciales por deudas tributarias como parte de la gestión tributaria?					
	DIMENSIÓN: Satisfacción del ciudadano					
12	¿Cómo califica la atención a los usuarios sustentada en los elementos tecnológicos como parte de la gestión tributaria?					
13	¿Cómo califica usted la orientación técnica y resolución de consultas como parte de la gestión tributaria?					
14	¿Cómo califica usted la confiabilidad de la información tributaria?					
15	¿Cómo califica usted la ambientación y el confort de las instalaciones de la entidad?					
16	¿Cómo califica usted la calidez de la atención como parte de la gestión tributaria?					
	DIMENSIÓN: Organización interna					
17	¿Cómo califica usted la identificación de los trabajadores como parte de la gestión tributaria?					
18	¿Cómo califica usted el cumplimiento de metas organizacionales como parte de la gestión tributaria?					
19	¿Cómo califica usted los procesos de inducción del personal como parte de la gestión tributaria?					
20	¿Cómo califica usted los programas de actualización profesional del personal como parte de la gestión tributaria?					
21	¿Cómo califica usted la seguridad y la salud ocupacional al interno de la entidad?					
22	¿Cómo califica usted el relacionamiento entre los equipos de trabajo al interno de la entidad?					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Estimado (a) Contribuyente del distrito de Ayacucho, estamos desarrollando la investigación: “Gestión tributaria y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga,2022”, teniendo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión tributaria y la recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga 2022, por lo cual le solicitamos responder el siguiente cuestionario en base a los siguientes criterios:

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Consentimiento informado:

Su consentimiento en este trabajo de investigación de maestría será muy valioso, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo: 1) Masculino 2) Femenino

Edad:

Variable 2: Recaudación tributaria		1	2	3	4	5
DIMENSION: Procesos de recaudación						
1	¿Cómo califica la organización de los equipos técnicos para la recaudación tributaria?					
2	¿Cómo califica la formulación de planes de trabajo para la recaudación tributaria?					
3	¿Cómo califica la delimitación de funciones por unidades operativas para la recaudación tributaria?					
4	¿Cómo califica la emisión de las acciones administrativas del hecho generador para la recaudación tributaria?					
5	¿Cómo califica la definición de indicadores de gestión de los impuestos de la recaudación tributaria?					
6	¿Cómo califica la definición de los indicadores de gestión de las tasas de la recaudación tributaria?					
7	¿Cómo califica la definición de los indicadores de gestión de las contribuciones de la recaudación tributaria?					
DIMENSIÓN: Asignación de recursos de la recaudación						
8	¿Cómo califica el destino de la recaudación para obras?					
9	¿Cómo califica el destino de la recaudación para los servicios municipales?					
10	¿Cómo califica el destino de la recaudación para bienes municipales?					

11	¿Cómo califica el destino de la recaudación para actividades operativas?					
	DIMENSIÓN: Tasas municipales					
12	Considera Ud. que los montos a pagar por las tasas municipales son los adecuados.					
13	Considera Ud. que los pagos en relación a la calidad de los servicios municipales son adecuados.					
14	Considera Ud. que las gestiones de los servicios públicos en el distrito son eficientes.					
15	La municipalidad comunica el incremento en el pago de algunas tasas municipales de manera oportuna.					
16	El pago por derecho de recojo de basura es el adecuado.					
17	El pago por la limpieza de parques y jardines es el adecuado.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Certificado de validez de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA TRIBUTARIA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN GESTIÓN DE COBRANZAS								
1	¿Cómo califica usted los beneficios e incentivos que otorga la Municipalidad de Huamanga a los contribuyentes como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Cómo califica el plan de marketing comunicacional como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Cómo califica usted la generación de información de la deuda tributaria como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Cómo califica usted los mecanismos de cobranza como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN								
5	¿Cómo califica usted la cuantificación comparada de la deuda de los contribuyentes como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Cómo califica usted el seguimiento a los omisos a la declaración tributaria como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Cómo califica usted el seguimiento a los deudores tributarios como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿Cómo califica usted la evaluación de las exoneraciones como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Cómo califica usted la evaluación de las amnistías tributarias como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿Cómo califica usted el seguimiento de las cobranzas coactivas como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿Cómo califica usted la atención de los casos judiciales por deudas tributarias como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO								
12	¿Cómo califica la atención a los usuarios sustentada en los elementos tecnológicos como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿Cómo califica usted la orientación técnica y resolución de consultas como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿Cómo califica usted la confiabilidad de la información tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿Cómo califica usted la ambientación y el confort de las instalaciones de la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿Cómo califica usted la calidez de la atención como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN INTERNA								
17	¿Cómo califica usted la identificación de los trabajadores como parte de la gestión tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

18	¿Cómo califica usted el cumplimiento de metas organizacionales como parte de la gestión tributaria?	X		X		X	
19	¿Cómo califica usted los procesos de inducción del personal como parte de la gestión tributaria?	X		X		X	
20	¿Cómo califica usted los programas de actualización profesional del personal como parte de la gestión tributaria?	X		X		X	
21	¿Cómo califica usted la seguridad y la salud ocupacional al interno de la entidad?	X		X		X	
22	¿Cómo califica usted el relacionamiento entre los equipos de trabajo al interno de la entidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mg. José Arturo Morales Loayza DNI: 09976308

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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

04 de octubre del 2012
José A. Morales Loayza
 DNI: N° 09976308

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA TRIBUTARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN GESTIÓN DE COBRANZAS							
1	¿Cómo califica usted los beneficios e incentivos que otorga la Municipalidad de Huamanga a los contribuyentes como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
2	¿Cómo califica el plan de marketing comunicacional como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
3	¿Cómo califica usted la generación de información de la deuda tributaria como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
4	¿Cómo califica usted los mecanismos de cobranza como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cómo califica usted la cuantificación comparada de la deuda de los contribuyentes como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
6	¿Cómo califica usted el seguimiento a los omisos a la declaración tributaria como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
7	¿Cómo califica usted el seguimiento a los deudores tributarios como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
8	¿Cómo califica usted la evaluación de las exoneraciones como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
9	¿Cómo califica usted la evaluación de las amnistías tributarias como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
10	¿Cómo califica usted el seguimiento de las cobranzas coactivas como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
11	¿Cómo califica usted la atención de los casos judiciales por deudas tributarias como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cómo califica la atención a los usuarios sustentada en los elementos tecnológicos como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
13	¿Cómo califica usted la orientación técnica y resolución de consultas como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
14	¿Cómo califica usted la confiabilidad de la información tributaria?	X		X		X		
15	¿Cómo califica usted la ambientación y el confort de las instalaciones de la entidad?	X		X		X		
16	¿Cómo califica usted la calidez de la atención como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Cómo califica usted la identificación de los trabajadores como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
18	¿Cómo califica usted el cumplimiento de metas organizacionales como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
19	¿Cómo califica usted los procesos de inducción del personal como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		

20	¿Cómo califica usted los programas de actualización profesional del personal como parte de la gestión tributaria?	T		X		T	
21	¿Cómo califica usted la seguridad y la salud ocupacional al interno de la entidad?	T		T		T	
22	¿Cómo califica usted el relacionamiento entre los equipos de trabajo al interno de la entidad?	T		T		T	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... OchaToma Paravicino Cesar Valerio DNI: 28216064

Especialidad del validador: ... Maestro en Gestión Pública

- 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

..... de del 20.....

 CPC Cesar OchaToma Paravicino
 MATRÍCULA 017-296
Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CULTURA TRIBUTARIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN GESTIÓN DE COBRANZAS								
1	¿Cómo califica usted los beneficios e incentivos que otorga la Municipalidad de Huamanga a los contribuyentes como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
2	¿Cómo califica el plan de marketing comunicacional como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
3	¿Cómo califica usted la generación de información de la deuda tributaria como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
4	¿Cómo califica usted los mecanismos de cobranza como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN								
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cómo califica usted la cuantificación comparada de la deuda de los contribuyentes como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
6	¿Cómo califica usted el seguimiento a los omisos a la declaración tributaria como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
7	¿Cómo califica usted el seguimiento a los deudores tributarios como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
8	¿Cómo califica usted la evaluación de las exoneraciones como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
9	¿Cómo califica usted la evaluación de las amnistías tributarias como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
10	¿Cómo califica usted el seguimiento de las cobranzas coactivas como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
11	¿Cómo califica usted la atención de los casos judiciales por deudas tributarias como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO								
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cómo califica la atención a los usuarios sustentada en los elementos tecnológicos como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
13	¿Cómo califica usted la orientación técnica y resolución de consultas como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
14	¿Cómo califica usted la confiabilidad de la información tributaria?	X		X		X		
15	¿Cómo califica usted la ambientación y el confort de las instalaciones de la entidad?	X		X		X		
16	¿Cómo califica usted la calidez de la atención como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN INTERNA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Cómo califica usted la identificación de los trabajadores como parte de la gestión tributaria?	X		X		X		

18	¿Cómo califica usted el cumplimiento de metas organizacionales como parte de la gestión tributaria?	X		X		X	
19	¿Cómo califica usted los procesos de inducción del personal como parte de la gestión tributaria?	X		X		X	
20	¿Cómo califica usted los programas de actualización profesional del personal como parte de la gestión tributaria?	X		X		X	
21	¿Cómo califica usted la seguridad y la salud ocupacional al interno de la entidad?	X		X		X	
22	¿Cómo califica usted el relacionamiento entre los equipos de trabajo al interno de la entidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NO LPSCO C. HAUZ, ROXANA DNI: 28 28 94 65

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

..... 14 de oct. del 2022

- 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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Procesos de recaudación							
1	¿Cómo califica la organización de los equipos técnicos para la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo califica la formulación de planes de trabajo para la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo califica la delimitación de funciones por unidades operativas para la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo califica la emisión de las acciones administrativas del hecho generador para la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo califica la definición de indicadores de gestión de los impuestos de la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo califica la definición de los indicadores de gestión de las tasas de la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo califica la definición de los indicadores de gestión de las contribuciones de la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD DIMENSIÓN: Asignación de recursos de la recaudación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cómo califica el destino de la recaudación para obras?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo califica el destino de la recaudación para los servicios municipales?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo califica el destino de la recaudación para bienes municipales?	✓		✓		✓		

11	¿Cómo califica el destino de la recaudación para actividades operativas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN: Tasas municipales		Si	No	Si	No	Si	No
12	Considera Ud. que los montos a pagar por las tasas municipales son los adecuados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
13	Considera Ud. que los pagos en relación a la calidad de los servicios municipales son los pertinentes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Considera Ud. que las gestiones de los servicios públicos en el distrito son eficientes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	La municipalidad comunica el incremento en el pago de algunas tasas municipales de manera oportuna.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	El pago por derecho de recojo de basura es el precio justo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	El pago por la limpieza de parques y jardines es el apropiado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

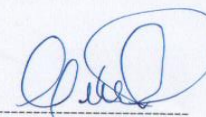
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cesar Valerio Ochatoma Paravicino DNI: 28216064

Especialidad del validador: Gestión Pública

04 de octubre del 2022

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Procesos de recaudación								
1	¿Cómo califica la organización de los equipos técnicos para la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo califica la formulación de planes de trabajo para la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo califica la delimitación de funciones por unidades operativas para la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo califica la emisión de las acciones administrativas del hecho generador para la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo califica la definición de indicadores de gestión de los impuestos de la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo califica la definición de los indicadores de gestión de las tasas de la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo califica la definición de los indicadores de gestión de las contribuciones de la recaudación tributaria?	✓		✓		✓		
SEGURIDAD DIMENSIÓN: Asignación de recursos de la recaudación								
8	¿Cómo califica el destino de la recaudación para obras?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo califica el destino de la recaudación para los servicios municipales?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo califica el destino de la recaudación para bienes municipales?	✓		✓		✓		

11	¿Cómo califica el destino de la recaudación para actividades operativas?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: Tasas municipales		Si	No	Si	No	Si	No
12	Considera Ud. que los montos a pagar por las tasas municipales son los adecuados.	✓		✓		✓	
13	Considera Ud. que los pagos en relación a la calidad de los servicios municipales son los pertinentes.	✓		✓		✓	
14	Considera Ud. que las gestiones de los servicios públicos en el distrito son eficientes.	✓		✓		✓	
15	La municipalidad comunica el incremento en el pago de algunas tasas municipales de manera oportuna.	✓		✓		✓	
16	El pago por derecho de recojo de basura es el precio justo.	✓		✓		✓	
17	El pago por la limpieza de parques y jardines es el apropiado.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Roxana Nolasco Chávez DNI: 28289465

Especialidad del validador: Gestión Pública

..... 04 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente de 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Procesos de recaudación							
1	¿Cómo califica la organización de los equipos técnicos para la recaudación tributaria?	X		+		+		
2	¿Cómo califica la formulación de planes de trabajo para la recaudación tributaria?	+		+		+		
3	¿Cómo califica la delimitación de funciones por unidades operativas para la recaudación tributaria?	+		+		+		
4	¿Cómo califica la emisión de las acciones administrativas del hecho generador para la recaudación tributaria?	+		+		+		
5	¿Cómo califica la definición de indicadores de gestión de los impuestos de la recaudación tributaria?	+		+		+		
6	¿Cómo califica la definición de los indicadores de gestión de las tasas de la recaudación tributaria?	+		+		+		
7	¿Cómo califica la definición de los indicadores de gestión de las contribuciones de la recaudación tributaria?	+		+		+		
	SEGURIDAD DIMENSIÓN: Asignación de recursos de la recaudación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cómo califica el destino de la recaudación para obras?	+		+		+		
9	¿Cómo califica el destino de la recaudación para los servicios municipales?	+		+		+		
10	¿Cómo califica el destino de la recaudación para bienes municipales?	+		+		+		

11	¿Cómo califica el destino de la recaudación para actividades operativas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN: Tasas municipales	Si	No	Si	No	Si	No
12	Considera Ud. que los montos a pagar por las tasas municipales son los adecuados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
13	Considera Ud. que los pagos en relación a la calidad de los servicios municipales son los pertinentes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Considera Ud. que las gestiones de los servicios públicos en el distrito son eficientes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	La municipalidad comunica el incremento en el pago de algunas tasas municipales de manera oportuna.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	El pago por derecho de recojo de basura es el precio justo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	El pago por la limpieza de parques y jardines es el apropiado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

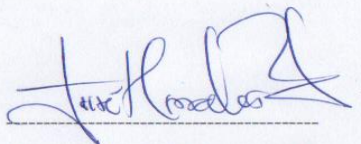
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JOSE ARTURO MORALES LOAYZA DNI: 09976308

Especialidad del validador:..... GESTION PUBLICA

..... 04 de octubre del 2022

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.



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Baremo de interpretación del Alfa de Cronbach

Rangos	Confiabilidad
0.81 a 1.000	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Nota. Fuente: Instrumentos de investigación (Ruiz , 2018)

Anexo 6 Prueba de normalidad

Para poder realizar el análisis inferencial, previamente se tiene que realizar la prueba de normalidad que nos permitió determinar que tipo de prueba se va a utilizar .

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Gestión tributaria	,181	383	,000
D1 Gestión de cobranzas	,157	383	,000
D2 Gestión de fiscalización	,185	383	,000
D3 Satisfacción ciudadana	,174	383	,000
D4 Organización interna	,207	383	,000
V2 Recaudación tributaria	,152	383	,000
D1 Procesos de recaudación	,205	383	,000
D2 Asignación de recursos	,158	383	,000
D3 Tasas municipales	,179	383	,000

De acuerdo a la tabla donde se expone los resultados de la prueba de normalidad dio como resultado que los datos no se distribuyeran normalmente como Sig = 0,000 <0,05 y se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Carta de Autorización

Se da Autorización, para la ejecución de su tesis con título "**Gestión tributaria y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022**"

A la señorita, **Veronikha Marisol Morales Rua** identificada con DNI N° 45344103, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (UCV), con la finalidad de que pueda desarrollar su TESIS, para optar el Título Profesional.

Dicha tesis obedece a un trabajo netamente académico, intitulado: "Gestión tributaria y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022" al cual corresponderán acciones específicas como aplicación de instrumentos y otros similares. Así mismo mencionar que la investigación va ser publicada dentro del repositorio de la universidad Cesar Vallejo.



SERVICIO DE ADMINISTRACION
TRIBUTARIA DE HUAMANGA
SAT
HUAMANGA
Lic. Adm. EVELYN S. QUINTANILLA ARCE
GERENTE GENERAL
DNI: 28289684



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"
LEY N° 24682.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 331 -2021-MPH/A.

Ayacucho, 10 de Agosto 2021

VISTO:

El Memorando N° 123-2021-MPH/A, de fecha 02 de agosto de 2021, del Despacho de Alcaldía, sobre designación de funcionario, y;

CONSIDERANDO:

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, concordante con el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 30305, de fecha 10 de marzo de 2015;

Que, conforme lo establece el Decreto Legislativo N° 276, y su reglamento el Decreto Supremo N° 005-90-PCM, en el estamento público se hallan consideradas plazas de confianza conforme lo establece el Cuadro de Asignación de personal CAP de las instituciones públicas; y para la Institución edil regulado mediante Ordenanza Municipal N° 017-2015 MPH/A de fecha 06 de octubre de 2015;

Que, mediante Ordenanza Municipal N° 004-2019-MPH/A de fecha 10 de mayo de 2019, se aprueba la nueva Estructura Orgánica de la Municipalidad Provincial de Huamanga; considerando que la Estructura Orgánica del Gobierno Local, es la representación gráfica de todas las unidades orgánicas que integra la Municipalidad Provincial Huamanga, indicando sus aspectos más importantes como las relaciones jerárquicas de comunicación y coordinación. Siendo así, la Municipalidad Provincial Huamanga en su condición de entidad pública dentro de su cuadro de Asignación de Personal (CAP) tiene previstas distintas plazas con cargo de confianza;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 268-2020-MPH/A, de fecha 04 de setiembre de 2020, se designa al CPC. Wilder Huamán Mariño, como Gerente de Servicio de Administración Tributaria (SAT-H) de la Municipalidad Provincial de Huamanga;

Que, mediante Memorando N° 123-2021-MPH/ A, de fecha 02 de agosto de 2021, se solicita dar por concluida la designación del CPC. Wilder Huamán Mariño, como Gerente de Servicio de Administración Tributaria (SAT-H) de la Municipalidad Provincial de Huamanga; asimismo designar a la Lic. Evelyn Sidanelia Quintanilla Arce, en dicho cargo;

Estando a las consideraciones expuestas y en uso de las atribuciones conferidas por el numeral 6 del artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DAR POR CONCLUIDA, a partir de la fecha de la expedición del presente acto resolutivo la designación del CPC. Wilder Huamán Mariño, como Gerente de Servicio de Administración Tributaria (SAT-H) de la Municipalidad Provincial de Huamanga, dándole las gracias por los servicios prestados a la institución; debiendo hacer entrega de cargo conforme a Ley.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR, a partir de la expedición del presente acto resolutivo, a la Lic. Evelyn Sidanelia Quintanilla Arce, como Gerente de Servicio de Administración Tributaria (SAT-H) de la Municipalidad Provincial de Huamanga, debiendo asumir sus funciones conforme a Ley.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR el presente acto resolutivo, al CPC. Wilder Huamán Mariño, Lic. Evelyn Sidanelia Quintanilla Arce, Gerencia Municipal, Unidad de Recursos Humanos, y demás órganos de la Municipalidad Provincial de Huamanga para su cumplimiento según Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión tributaria y recaudación tributaria en el servicio de administración tributaria de la Provincia de Huamanga, 2022", cuyo autor es MORALES RUA VERONIKHA MARISOL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI DNI: 70082745 ORCID: 0000-0002-6569-0634	Firmado electrónicamente por: DCALDERONPA el 06-01-2023 18:41:02

Código documento Trilce: TRI - 0510529