

Impuesto predial y gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024

por PAOLA EMIRA TRIGOSO LOPEZ

Fecha de entrega: 05-ago-2024 02:37p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2427799871

Nombre del archivo: TRIGOSO_LOPEZ_PAOLA_EMIRA.pdf (230.75K)

Total de palabras: 10297

Total de caracteres: 56782



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

¹ ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Impuesto predial y gestión de servicios públicos en una institución
municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Trigoso López, Paola Emira (orcid.org/0000-0001-6554-6715)

ASESORES:

¹ Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (orcid.org/0000-0002-1171-4768)

Dra. Castillo Santa María, Bessy (orcid.org/0000-0001-5320-4005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

I. INTRODUCCIÓN

La gestión eficiente de los servicios públicos mejora el bienestar local, por ello, la recaudación del impuesto predial es fundamental para garantizar los recursos necesarios para mantener y mejorar estos servicios. No obstante, los obstáculos en la coordinación y asignación generan conflictos entre estas áreas. Por tal razón, el objetivo 11 del desarrollo sostenible se asocia con la investigación al buscar crear comunidades accesibles, seguras, capaces de adaptarse y perdurables en el tiempo, mediante el manejo eficiente de recursos, planificación del desarrollo urbano y garantizando que tengan acceso justo a servicios esenciales (Tangi et al., 2021).

En un ámbito internacional, México reportó deficiencias en la gestión de servicios públicos, abarcando aspectos como la salud, educación y vivienda, impactando al 25% de la población (Velásquez y Amén, 2023). Por tal motivo, la confianza en las autoridades alcanzó un 56%, pero, la recaudación del impuesto a la propiedad solo equivale al 0.2% del PIB, siendo menor en relación con países avanzados económicamente. Por el contrario, Argentina, Brasil, Colombia y Chile recaudan entre el 0.4% y el 0.7% del PIB en este impuesto (Chávez et al., 2023). También, existen desigualdades en las tasas de ingresos del impuesto predial, pues, países como Colombia, Uruguay y Brasil superan el promedio de la OCDE, con tasas entre 0.6% y 0.8% (Domínguez, 2022). En consecuencia, la recaudación de este impuesto es baja en comparación con Reino Unido, que logra más del 3% de su PBI, situación que afecta la efectiva proporción de los servicios públicos (Borda, 2021).

En un ámbito nacional, de acuerdo con Tarrillo et al. (2023) el impuesto predial constituye el 55.8% de todos los impuestos municipales recolectados, y representa el 2.21% del total de ingresos recaudados. No obstante, el Estado aún sigue teniendo dificultades en cuanto a su recaudación, generando un impacto negativo en la gestión de los servicios públicos, visto que, el 24.8% de los habitantes rurales y un 4.9% de los urbanos no pueden acceder a redes públicas de agua, mientras que, el 24.5% de la población no tiene acceso a redes públicas de alcantarillado (Ruiz, 2022). Por otro lado, se evidencian factores que contribuyen en el incumplimiento fiscal, entre los cuales se encuentra la falta de comunicación efectiva con los gobiernos centrales (Romero et al., 2021). Además, según señalaron Rojas y Barbarán (2021) en Moyobamba, el impuesto predial generó S/ 3'003,374.00, pero la morosidad alcanzó S/ 10'327,117.00, representando el 5.36% del presupuesto. Aunque los ingresos

fueron significativos, la administración no pudo financiar algunos servicios públicos, lo que causó molestias entre los pobladores.

En un ámbito local, una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, entidad que está al servicio de la comunidad, fomentando la intervención ciudadana, respaldando varios programas y actividades de inversión, una de sus actividades se centran en la recaudación municipal, principalmente los impuestos prediales que se desarrollan anualmente (Ley de Tributación Municipal - Decreto Legislativo N°776, 2004) y que son programadas al contado hasta el último día hábil del mes de febrero o en cuatro cuotas trimestrales. Estos procedimientos enfocados en relación con el manual de tributos municipales existentes (Ministerio de Economía y Finanzas, [MEF], 2020).

Si bien, se aprecia diversos avances dentro de la gestión pública, la entidad enfrenta dificultades relacionadas con la recaudación del impuesto predial, datos obtenidos del 2023 evidencian que la recaudación fue por S/ 223,390.00, de modo que, el saneamiento solo tuvo una ejecución del 24.6% con un presupuesto de S/ 1,468,908.00, dejando 6 proyectos sin ser ejecutados. En cambio, en los proyectos de seguridad ciudadana, alcanzó un índice de ejecución del 98.4% cuyo presupuesto estimado fue de S/ 929,645.00, sin embargo, la organización no ha cumplido con una de las actividades que demanda su planeamiento estratégico. Bajo esta realidad, al 2024 el impuesto predial tiene una recaudación de S/35,592.00, de manera que, el saneamiento tiene una ejecución de 1.9% con un presupuesto de S/ 989,647.00 y la seguridad ciudadana tiene una ejecución del 12.4% con un presupuesto de S/ 590,281.00 hasta abril (MEF, 2023).

Bajo esta realidad, el municipio no está destinando suficientes recursos para el desarrollo de la infraestructura básica como agua potable, alcantarillado, recolección de residuos, mantenimiento de calles, entre otros, debido a dificultades en la recaudación del impuesto predial, teniendo en cuenta que es el impuesto que genera mayores ingresos, tanto a nivel local, como a nivel nacional. Otro problema se centra en la falta de actualización regular del valor de cada predio, resultando en una subestimación del impuesto a pagar y, por lo tanto, en una menor recaudación, además del impago generado, por una parte, considerable de contribuyentes. Es preciso indicar que, los ingresos obtenidos por concepto de impuesto predial son menores que el presupuesto asignado para cada proyecto, repercutiendo en los

servicios públicos proporcionados a los pobladores. A pesar de esto, los habitantes expresan su descontento con los servicios prestados por la entidad, argumentando que no se hace lo suficiente para promover el desarrollo de la comunidad.

Por tal motivo, se cree necesario elaborar este trabajo de investigación a fin de identificar áreas de mejora en la gestión de servicios públicos para optimizar el uso de los recursos disponibles. Esto a través de una asignación eficiente de recursos monetarios por medio de la recaudación del impuesto predial, asimismo, promover prácticas que sean socialmente justas, económicas y ambientalmente responsables.

De acuerdo con el problema planteado, se formula el problema general: ¿Cómo se relaciona el impuesto predial y la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024? Los problemas específicos son: ¿De qué manera se relaciona la obligación tributaria y la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024?, ¿De qué manera se relaciona la fiscalización y la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024?, ¿De qué manera se relaciona la cobranza y la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024?.

El trabajo de investigación se justifica por su contenido teórico, debido a que, enriqueció el marco teórico a través de la recolección de información de fuentes fiables que tratan sobre los temas de estudio, de este modo Busko & Apollo (2023), analiza teóricamente la gestión centrada en la eficiencia de los servicios públicos. Por su parte Giwa & Choga (2023), analiza los impuestos prediales desde un enfoque teórico multidimensional; estos como se mencionó anteriormente, se centran en conocer la realidad de instituciones que recaudan el impuesto predial y cómo estos administran los servicios públicos. Implicancia práctica, este trabajo de investigación benefició a la entidad al identificar los factores que generan bajos ingresos, además, con base en los temas investigados, se han planteado recomendaciones que se espera contribuyan a mejorar la problemática detectada. Contenido metodológico, se ha tomado en consideración el enfoque cuantitativo; asimismo, se diseñaron cuestionarios vinculados a los temas académicos que lograron el recojo de evidencias, posterior a ello, ejecutar el desarrollo de los objetivos que se proponen.

De igual manera, se plantea el objetivo general: 1. ² Determinar cómo se relaciona el impuesto predial y la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024. Los objetivos específicos son: 2. ¹ Evaluar la relación entre la obligación tributaria y la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024. 3. ¹ Medir la relación entre la fiscalización y la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024. 4. ¹ Identificar la relación entre la cobranza y la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024.

De la misma manera, se evidencian estudios similares al tema de investigación. Por ende, se exponen estudios en un contexto internacional, Silverio y Tigua (2023), ³² tuvieron como propósito evaluar la relación entre la recaudación del impuesto predial con los servicios públicos del Estado de Ecuador. El enfoque fue cuantitativo, correlacional, participaron 383 individuos y se aplicó un cuestionario. Los resultados revelaron que un 21% no se encuentran satisfechos con el cobro del impuesto predial, además un 21% de los ciudadanos no están satisfechos con los servicios que reciben por parte del gobierno. Se concluye una relación entre los temas de estudio, cuyo p-valor fue igual a 0.03 y un χ^2 de 8.54.

Asimismo, Verástegui (2023), ²⁰ tuvo como finalidad establecer como la recaudación del impuesto predial se relaciona con la gestión de cobranza en Colombia, el enfoque fue cuantitativo, constituida por 30 funcionarios, a quienes se aplicó un cuestionario. Se demostró que hubo un aumento del 30% en la recaudación del impuesto a la propiedad, este incremento se debe a una mayor exactitud en la valoración del predio. Se precisa, la gestión de cobranza fue regular en un 81%. En conclusión, existe un vínculo positivo entre los temas analizados, respaldado por un p-valor de 0.02 y un Rho de 0.445.

De igual modo, Pérez-Fuentes & Rodríguez-Paez (2022), buscó analizar la incidencia entre la cancelación del impuesto a la propiedad, en ciudadanos de Cartagena. Su estudio fue cuantitativo, se conformó de reportes de recaudación de 9 periodos, los cuales fueron analizados a través de una guía de análisis. Se reveló que el 88% de los barrios registraban pagos considerablemente reducidos en el impuesto predial, reflejando bajos niveles de contribución. Por último, se concluyó que existe

relación entre los temas, con una sig. bilateral 0.002 y un índice de Morán igual 0.1464.

Por otro lado, Martínez y Cano (2022), cuyo propósito fue analizar la relación de los ingresos municipales con la gestión de recursos públicos en México. El estudio fue cuantitativo, correlacional, participaron 84 municipalidades y se empleó un cuestionario. Se reveló que los ingresos municipales en su mayoría dependen de recursos externos, como es el caso de impuesto a la propiedad. De igual manera, la gestión de recursos es baja en un 38% de los casos, las variables de investigación concluyeron que, se evidencia un vínculo significativo respaldado por una significancia de 0.01 y Rho de 0.715, evidenciando una correlación positiva alta entre los elementos que se investigaron.

También, Unda (2021) buscó analizar la relación entre el impuesto predial con la gestión de los recursos monetarios en entidades públicas de México; de enfoque cuantitativo, utilizó como muestra a 35 documentos sobre la recaudación del impuesto a la propiedad, se aplicó una guía de análisis. Se demostró que un 6% alcanza una adecuada recaudación de impuesto predial y el 28% de la población contribuye con la recaudación, exhibiendo un bajo nivel de recaudación. Igualmente, la capacidad de la gestión de estas organizaciones se califica como regular en un 56%. Por último, existe una relación de p-valor inferior 0.001, sugiriendo que la ineficiente recaudación del impuesto impacta negativamente en la gestión y ejecución del presupuesto destinado a los servicios públicos.

Además, Madrigal (2021) tuvo como propósito examinar el impuesto predial y su relación con el gobierno local en México. Fue cuantitativa, participaron 5 representantes de entidades públicas a quienes aplicaron un cuestionario. Se demostró que las entidades presentan niveles de recaudación de impuesto predial entre el 7% y el 12%, categorizándose como bajo. Igualmente, los servicios brindados a la población se consideran como regular en un 30%. Llegó a la conclusión que, existe relación entre los temas de investigación, por cuanto, la sig. fue 0.003 con una correlación positiva de Pearson de 0.882.

En cuanto a, Mancebo (2021) tuvo como finalidad indicar la relación del estado de bienestar con la gestión de los servicios públicos en España. De enfoque cuantitativo, constó de 20 artículos sobre la gestión de servicios y utilizó una guía de

análisis como instrumento. Los resultados revelaron que la planificación estratégica para la atención de consultas tributarias es deficiente en un 10%; además, se encontraron deficiencias operacionales en un 20%, atribuidas a la escasez de recursos adecuados para satisfacer las solicitudes de los ciudadanos. En conclusión, existe relación positiva entre los temas analizados, con un valor de p de 0.00 y un coeficiente Rho de Spearman de 0.69.

Por otro lado, desde un contexto nacional, Neira et al. (2022) plantearon como objetivo analizar el impacto entre ¹ la gestión administrativa de ¹ la recaudación del impuesto predial en Condorcanqui. El estudio fue ¹ cuantitativo, correlacional, participaron 92 ¹ contribuyentes a quienes se aplicó un cuestionario. Se demostró que un 54.3% de la gestión de servicios obtuvo un nivel deficiente; asimismo, revelaron que la recaudación del impuesto disminuyó en un 45%. Concluyeron que existe una relación positiva basándose en los temas con un p-valor de 0.012 y un Rho de 0.617.

De la misma manera, Huamaní et al. (2022), tuvieron como finalidad evaluar la relación entre los servicios públicos con la satisfacción de la población contributiva de Apurímac. Fue cuantitativo, participaron 371 individuos, mediante el uso de un cuestionario. Los resultados mostraron que un 37.7% de los servicios públicos se desarrollan de manera regular y el 26.4% es deficiente. Finalmente, ¹¹ concluyeron que existe una correlación significativa entre los temas investigados, con ¹¹ una significancia de 0.03 y un coeficiente de correlación positiva moderada de 0.542.

Por otro lado, Mas et al. (2022) plantearon ⁷ como objetivo identificar la asociación de ⁷ la recaudación del impuesto predial con la gestión financiera en San Martín; además, fue cuantitativo, se constituye por 369 ciudadanos a quienes aplicaron un cuestionario. El 57.86% indicó que el nivel de la gestión financiera es medio, mientras que el 55.38% evaluó las estrategias de recaudación como regular. El estudio llegó a ²⁵ la conclusión de que existe una influencia positiva de ¹⁵ la recaudación del impuesto predial en las finanzas públicas, esto se debe a que presentó un p-valor de 0.011, y un χ^2 de 11.200.

Del mismo modo, Rengifo et al. (2021) propusieron como ² objetivo evaluar la ² relación entre la administración de una unidad de ² cobranza y la recaudación del impuesto predial en San Martín. El método fue cuantitativo, correlacional, constituida por 30 trabajadores, además utilizaron un cuestionario. Luego señalaron que la

gestión de cobranza fue inadecuada en un 47% de manera similar, la recaudación del impuesto predial fue diagnosticada en un 47% de manera similar, la recaudación del impuesto predial fue diagnosticada como baja en un 47%. Por último, concluyeron que existe una relación positiva con un 0.00 y un Rho de 0.860 (correlación positiva alta).

También, Culque et al. (2021) buscaron analizar la relación que existe entre la administración gubernamental con la recaudación del impuesto predial en Bongará. El estudio fue cuantitativo, correlacional, participaron 100 ciudadanos y utilizaron un cuestionario. Se demostró, que el impuesto predial alcanzó un nivel moderado del 70%. Llegaron a la conclusión de que existe una relación positiva significativa, con un valor de p de 0.002 y un Rho de Spearman de 0.704.

Además, Mamani et al. (2021) establecieron como objetivo evaluar la relación del impuesto predial con el presupuesto institucional en Puno; enfoque cuantitativo, correlacional, participaron 50 ciudadanos a quienes aplicaron un cuestionario. Los resultados mostraron que no hubo recaudación alguna por concepto de impuesto predial, en comparación con el año anterior, donde se obtuvieron S/ 22,655.00, generando un 30% de insatisfacción ciudadana respecto a los servicios prestados. Además, el 57% de los ciudadanos consideran que la contribución es baja. Finalmente, indicaron que existe una relación positiva en los temas, con una significancia de 0.001 y un coeficiente de correlación de $\rho = 0.484$.

Asimismo, López (2020) se centró en revelar la relación entre la gestión municipal con la calidad de los servicios públicos en Tingo María, su metodología fue cuantitativo – correlacional, en el que participaron 382 ciudadanos a quienes aplicaron un cuestionario. Luego señalaron que la gestión municipal presentó un nivel regular del 35%, bueno en un 23%, excelente en un 18%, y malo en un 17%, mientras que la calidad del servicio mostró un nivel regular del 31%, bueno en un 25% y malo en un 14%, reflejando que la gestión municipal tiene un impacto positivo en la segunda variable. Concluyeron que existe una relación positiva moderada entre los temas analizados con una sig. 0.000 y un Rho de 0.488.

Respecto a las bases teóricas de las variables de estudio se exponen las teorías científicas que sustentan la variable impuesto predial, empezando por la teoría de la eficacia dinámica, esta se basa en explicar cómo las economías pueden ser más

productivas y competitivas mediante la innovación continua; es así, que un sistema de impuesto predial bien diseñado incentiva a los responsables de una entidad a invertir y desarrollar propiedades de forma innovadora, mientras que un sistema oneroso solo logra desalentar la inversión y la innovación (Urdameta et al., 2021)

Además, se presenta la teoría del Federalismo Fiscal, la cual es desarrollada por Wallece Oates, en tal sentido, esta teoría se centra en determinar la distribución óptima de funciones y recursos fiscales entre los diferentes niveles de gobierno; es así que, los gobiernos locales logran determinar tasas de impuestos prediales que reflejen las necesidades y capacidades de su comunidad, y al mismo tiempo, logren utilizar esos ingresos de forma más directa y visible en servicios públicos locales, como la educación, policía, y mantenimiento de infraestructuras (Mayo et al., 2023).

Por otra parte, Sung-Hoon Y Bong-Joon (2022), mencionan que un enfoque importante en el análisis del impuesto predial es su impacto en la equidad y distribución de la carga tributaria entre diferentes sectores de la sociedad. Además, Dong et al. (2022), mencionan que, el impuesto se calcula generalmente sobre el valor del inmueble, que puede determinarse mediante evaluaciones periódicas realizadas por autoridades fiscales. Por otra parte, indican que además, de ser una fuente de ingresos, el impuesto predial puede diseñarse para incentivar o desincentivar ciertos comportamientos (Nyabakora et al., 2021)

En lo que sigue, se expone el objetivo 11 del desarrollo sostenible, el cual busca asegurar ⁵ que las ciudades y los asentamientos humanos sean incluidos, seguros, resilientes y sostenibles; asimismo, es fundamental para enfrentar los retos urbanos y ³⁰ mejorar la calidad de vida en las ciudades, especialmente en un contexto de creciente urbanización a nivel mundial; además, esto abarca el acceso a viviendas asequibles y seguras, transporte sostenible, patrimonio cultural y natural, reducción del impacto ambiental, planificación y gestión urbana, espacios públicos seguros e inclusivos, resiliencia urbana y apoyo a países menos desarrollados (Gómez et al., 2020).

Respecto a los conceptos científicos, ⁴ el impuesto predial es el tributo cuya gestión, recolección y control están a cargo de la municipalidad del distrito donde se encuentra la propiedad (Tudela- Mamani et al., 2023). Así también, se entiende que es una carga fiscal que se aplica cada año y afecta el valor tanto de propiedades

urbanas como rurales (Zhang et al., 2021). Por otro lado, se expone que este representa un tipo de carga fiscal o aporte que todos los dueños de terrenos, ya sean urbanos o rurales, están obligados a abonar cada año en el territorio peruano (Carrillo et al., 2021 ;Ortiz et al., 2023).

En lo que refiere a las dimensiones e indicadores del impuesto predial se considera lo expuesto por Tudela- Mamani et al. (2023), donde la primera dimensión es la obligación tributaria; esta se refiere al deber legal que tiene los propietarios de bienes inmuebles de contribuir con un pago al gobierno municipal, basado en el valor de su propiedad, es así que, esta surge al poseer o tener derechos sobre un inmueble, y su incumplimiento puede llevar a sanciones legales. Esta dimensión se compone por los siguientes indicadores:

La Identificación de contribuyente, es el proceso y los mecanismos utilizados para registrar y reconocer a los individuos o entidades legales que poseen la responsabilidad de pagar el impuesto predial. En cuanto al valor del predio, este valor se determina por medio de una valoración oficial que considera factores como la ubicación, el tamaño, el uso y las mejoras realizadas. Y por último y no menos importante, la estimación del impuesto predial se basa en determinar la cantidad que el contribuyente debe abonar, este cálculo se fundamenta en el valor de la propiedad y está sujeto a diversas tasas o tarifas según la normativa local.

En cuanto a la segunda dimensión, se expone la fiscalización, son las actividades y procedimientos implementados por la autoridad tributaria ⁵ para garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales vinculadas al impuesto predial, de modo que esta incluye la revisión de declaraciones, la inspección de propiedades, y la ⁶ verificación de información proporcionada por los contribuyentes. Tiene como indicadores:

Incumplimiento reconocido, son las circunstancias en las ⁶ que los contribuyentes no cumplen con sus obligaciones fiscales, ya sea por no pagar el impuesto predial, pagar menos de lo que corresponde o retrasarse en los pagos. La Recopilación de datos en campo comprende las actividades realizadas para obtener y actualizar información sobre los inmuebles sujetos a impuesto predial directamente desde su ubicación. En cuanto a la Información presentada por el contribuyente, se enfoca en cómo la autoridad tributaria comunica a los contribuyentes acerca de sus

obligaciones, el cálculo del impuesto, los plazos de pago, y cualquier otra información relevante relacionada con el impuesto predial.

Asimismo; la tercera dimensión es; cobranza, es el procedimiento fundamental para asegurar que el gobierno local obtenga los ingresos necesarios para financiar servicios públicos y proyectos de desarrollo. Tiene como indicadores: Ordinaria, es el proceso y estándar de recolección de impuestos que se realiza bajo procedimientos normales establecidos por la autoridad tributaria. Coactiva, es una modalidad de recaudación que se activa cuando el contribuyente ha incumplido con su obligación tributaria dentro del periodo establecido por la ley.

En relación con la gestión de servicios públicos, se presenta ¹⁶ la teoría de la nueva gestión pública (NGP), la cual tiene como objetivo ¹ mejorar la eficiencia y efectividad de las organizaciones públicas; esta teoría propone la adopción de prácticas y principios provenientes del sector privado para optimizar los procesos como resultados en el sector público; es así que, al adoptar prácticas de este sector, se evidencia que los servicios públicos no solo son eficientes en términos de costos, sino también más efectivos en la entrega de servicio y más adaptables a las necesidades de los ciudadanos (Adrianzén et al., 2022). De la misma manera, se expone la teoría de Gestión de Calidad Total (TQM), que se centra en priorizar ¹⁰ las necesidades y expectativas de los ciudadanos como usuarios de servicios públicos; este se centra ²⁸ en la mejora continua y en la satisfacción del cliente, permite a las entidades públicas identificar deficiencias y optimizar recursos, lo que se refleja en ⁴⁴ una gestión más eficiente y efectiva de los servicios públicos (Ahuja et al., 2020).

Respecto a su enfoque en la gestión de servicios públicos, Osborne et al. (2021), indica que se centra en optimizar la eficiencia de los procesos y recursos utilizados en la prestación de estos servicios, lo implica mejorar la planificación, la distribución de recursos, la administración de inventarios y la adopción de tecnologías que disminuyan los costos y optimicen la calidad del servicio. Además, se centra en asegurar que el servicio mantenga altos estándares de calidad, cumpliendo con las normativas establecidas y satisfaciendo tanto las necesidades como las expectativas de los usuarios (Lapiente y Van, 2020). Así también se orienta hacia la sostenibilidad a largo plazo de los servicios públicos, tanto en términos económicos, sociales como ambientales (Rodríguez et al., 2021; Dewi et al., 2023).

Así también, los conceptos científicos que respaldan la variable, según Gaviria & Delgado (2020), abarcan todas las actividades administrativas y operativas relacionadas con la provisión de servicios básicos por parte de entidades gubernamentales. Por otro lado, se destaca que la gestión de servicios públicos se fundamenta en asegurar la provisión de derechos esenciales para la comunidad, los cuales el mercado o individuos privados no pueden garantizar (Andersen et al., 2021). Además, se reconoce el papel crucial que desempeñan los servicios públicos en cualquier sociedad, debido a que son fundamentales para mejorar el bienestar de las personas (Lu & Hung, 2022; Nurung et al., 2020).

¹ Referente a las dimensiones e indicadores de la variable se considera lo expuesto por, Gaviria & Delgado (2020), quienes exponen las siguientes dimensiones, comenzando por la entrega de licencia de funcionamiento; es el proceso mediante el cual la municipalidad evalúa y aprueba las solicitudes de licencias para permitir el funcionamiento legal de empresas o comercios dentro de su jurisdicción. Tiene como indicadores: Procesamiento de solicitudes, abarca todos los procedimientos administrativos que la municipalidad realiza para manejar las solicitudes recibidas, desde su recepción hasta la decisión final; requerimientos, son criterios establecidos por la municipalidad que los solicitantes deben cumplir para obtener una respuesta favorable a sus solicitudes, el cual puede incluir documentación específica, cumplimientos de normativas, pago de tasas; seguimiento de las solicitudes, se basa en la supervisión y actualización del estado de las solicitudes a lo largo del proceso administrativo. Atención de las solicitudes, se centra en cómo la municipalidad maneja las interacciones con los solicitantes durante todo el proceso (Gaviria & Delgado, 2020).

Además, la segunda dimensión son los tributos municipales, es el proceso a través del cual la municipalidad cobra los impuestos locales y otras contribuciones financieras obligatorias establecidas por la ley. (Gaviria & Delgado, 2020). Tiene como indicadores: Procedimientos de pago, son los procesos establecidos por la municipalidad para que los contribuyentes realicen sus pagos de tributos. Calidad de la plataforma de pagos, permite evaluar la eficiencia, seguridad, accesibilidad y facilidad de uso de las plataformas tecnológicas utilizadas por la municipalidad (Gaviria & Delgado, 2020).

Atención para consultas tributarias, es la capacidad de la municipalidad para

proporcionar asistencia y resolver dudas relacionadas con los tributos municipales; información sobre exenciones, se refiere a la claridad y disponibilidad de los datos que proporciona la municipalidad acerca de las exenciones tributarias disponibles; información sobre beneficios tributarios, se basa en la difusión de información sobre los beneficios tributarios que pueden aprovechar los contribuyentes, como deducciones o créditos fiscales (Gaviria & Delgado, 2020).

En cuanto a la tercera dimensión se presenta la seguridad ciudadana, este se centra en las estrategias, políticas y acciones implementadas por la municipalidad para proteger a los ciudadanos (Gaviria & Delgado, 2020). Tiene como indicadores: Capacidad del recurso humano, este posibilita evaluar la idoneidad del personal ⁵ para satisfacer las necesidades de la comunidad y su capacitación en áreas cruciales como la gestión de conflictos, primeros auxilios y protocolos de emergencia (Gaviria & Delgado, 2020).

Así también; otro indicador son los equipos y tecnologías para vigilancia, el cual permite evaluar la calidad, modernidad y eficacia del equipamiento y las tecnologías utilizadas para la vigilancia y seguridad en la municipalidad (Gaviria & Delgado, 2020): comunicación interinstitucional, se refiere a la habilidad de diversas entidades y organismos de seguridad para colaborar y compartir información crucial de manera efectiva; programas de prevención; estas comprenden el desarrollo y la implementación de iniciativas destinadas a prevenir delitos y mejorar la seguridad en la comunidad; capacitación sobre educación de seguridad ciudadana, se centra en la formación ofrecida a los ciudadanos y al personal de seguridad sobre prácticas seguras y procedimientos de protección personal y comunitaria (Gaviria & Delgado, ²2020).

Finalmente, la hipótesis del estudio fue: Existe relación significativa entre el impuesto predial y la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024. Las hipótesis específicas son: La obligación tributaria se relaciona de manera significativa con ³ la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024. La fiscalización se relaciona de manera significativa con ³ la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024. La cobranza ⁴ se relaciona de manera significativa con la gestión de servicios públicos en una institución municipal.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación, el informe reúne las características de una investigación de tipo básica, de acuerdo con lo mencionado por Ipanaqué-Zapata et al. (2023) estos estudios tienen como fin establecer una sólida base teórica antes de proceder a aplicaciones prácticas.

La investigación presentó un enfoque cuantitativo, tal como lo describen Meseguer et al. (2022), este enfoque se fundamenta en procedimientos y técnicas diseñadas para la recolección objetiva de datos.

Además, el estudio ha mostrado un diseño no experimental, debido a que no se manipuló ninguna de las variables, en lugar de ello, el investigador ha seguido una serie de procedimientos rigurosos diseñados para garantizar la recolección y presentación de datos fiables y objetivo (Kotronoulas et al., 2023).

Por último, la investigación presentó un nivel descriptivo correlacional. Según Franz (2023), este nivel de metodología se enfoca en analizar las características y las relaciones entre variables utilizando herramientas estadísticas, lo cual permite explorar la fuerza o dirección de las asociaciones entre ellas.

Variables: La primera variable es el impuesto predial que es un tributo cuya gestión, recolección y control están a cargo de la municipalidad del distrito donde se encuentra la propiedad (Mas et al., 2022), además, referente a la definición operacional: para evaluar el impuesto predial se diseñó un cuestionario el cual estuvo compuesto por sus dimensiones e indicadores. Las dimensiones: obligación tributaria, fiscalización, y cobranza. La escala de medición fue Ordinal (con escala de Likert)

La segunda variable es la gestión de servicios públicos que son fundamentales para comprender la gestión de servicios públicos; debido a que este término engloba todas las actividades administrativas y operativas relacionadas con la provisión de servicios básicos por parte de entidades gubernamentales (Gaviria & Delgado, 2020). En lo que respecta la definición operacional: para evaluar la gestión de servicios públicos, se aplicó un cuestionario, considerando las dimensiones e indicadores correspondientes. Las dimensiones que comprenden a las variables son: entrega de licencia de funcionamiento, tributos municipales y seguridad ciudadana. Asimismo, la escala de medición fue Ordinal (con escala de Likert)

Población y muestra; la investigación tuvo como población muestral a 56 colaboradores de una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, que figuran en la planilla del año 2024. En tal sentido, se consideró los siguientes criterios de inclusión, aquellos que tienen una permanencia de 2 años; asimismo, se limitó la participación de colaboradores que se encuentran en vacaciones, asimismo, aquellos que vienen desarrollando sus prácticas pre profesionales y, por último, a los colaboradores temporales o muy nuevos en la administración municipal.

¹ **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**: el estudio empleó **la técnica de la encuesta**, la cual se ha centrado en la estructuración de preguntas específicamente diseñadas para recoger datos de una muestra representativa, permitiendo análisis comparativos y generalizaciones a una población más amplia. Esta técnica tiene como principal objetivo la recolección de información eficiente, tal como lo describe el autor (Vizcaíno et al., 2023). En cuanto a ³⁹ **los instrumentos que se utilizaron en esta investigación**, estos fueron cuestionarios. Al respecto, Romero et al. (2022) señala que dichos cuestionarios se conformarán por una serie de preguntas meticulosamente elaboradas, las cuales están vinculadas con las variables estudiadas, abarcando sus respectivas dimensiones e indicadores.

Es fundamental mencionar que el cuestionario que ha medido el "impuesto predial" ha sido elaborado bajo la autoría propia del investigador, además, incluyó 27 afirmaciones clasificadas de la siguiente forma: obligación tributaria (1 al 9) fiscalización (10 al 18) y cobranza (19 al 27). Además, se utilizó ¹ **la escala de Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre)** para las respuestas. **La baremación para la evaluación del instrumento** fue lo siguiente: **una puntuación de 27 a 62 se considera "malo"; de 63 a 98 se califica como "regular"; y de 99 a 135 se clasifica como "bueno"**.

En cuanto al segundo instrumento de la "gestión de servicios públicos" estuvo diseñado bajo la elaboración propia del investigador; asimismo, este contó con 28 afirmaciones, detalladas así: entrega de licencia de funcionamiento (1 al 8), tributos municipales (9 al 18) y seguridad ciudadana (19 al 28). Esta sección también ha empleado la escala de Likert para evaluar las respuestas. En lo que respecta a la baremación fueron las siguientes: una puntuación de 28 a 64 se considera "malo"; de 65 a 101 se califica como "regular"; y de 102 a 140 se clasifica como "bueno"

Referente a la validación de los instrumentos, se ha contado con la opinión de 3 especialistas en los temas y en metodología, quienes dieron su validez por cada instrumento, calificándolos como válidos para su aplicación.

En cuanto a la fiabilidad de los instrumentos de recopilación de datos, se ha realizado una prueba piloto a 25 colaboradores de una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, cuyo resultado de Alfa de Cronbach para la variable impuesto predial fue 0.738, siendo este “Bueno”. De la misma manera, el resultado de fiabilidad de Alfa de Cronbach fue de 0.840 para la variable gestión de servicios públicos, siendo este “Excelente” para su aplicación.

Métodos para el análisis de datos: en el análisis descriptivo, según Medina et al. (2023), será esencial aplicar frecuencias, porcentajes y otras medidas numéricas para cuantificar el nivel de las variables y así determinar su estado actual dentro de la organización, basado en la percepción de los colaboradores. En cuanto al análisis inferencial, Fuentes et al. (2020) señalan que el estudio iniciará con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la cual examinó la adecuación de la distribución de los datos. En tal sentido, dado que, dado que las variables en estudio son categóricas y ordinales politómicas, se ha empleado una prueba no paramétrica, para ello, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para identificar los criterios, valores de p-valor y el nivel de correlación.

Aspectos éticos: De acuerdo con los lineamientos y normativas (Resolución de vicerrectorado de investigación N° 081-2024-VI-UCV), es vital tener en cuenta los principios éticos que aseguran la excelencia y calidad de la investigación. Por esta razón, se consideró el principio de beneficencia, que busca favorecer a la institución de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, así como a sus trabajadores y pobladores, mediante recomendaciones sobre cómo la gestión de estos recursos de manera más eficiente para mejorar la calidad de vida de la población. Adicionalmente, se adoptó el principio de no maleficencia, garantizando que el estudio no ha provocado daños a la institución, dado que el estudio se orienta únicamente a fines educativos y no propone cambios que puedan resultar perjudiciales.

Asimismo, el principio de justicia ha sido reflejado en la imparcialidad al momento de recolectar y presentar los resultados del estudio, actuando con responsabilidad y equidad. En cuanto al principio de respeto, se aseguró que ningún

colaborador sea obligado a responder cuestionarios, reconociendo la privacidad y dignidad de los contribuyentes y garantizando que la recolección de datos sea éticamente sólida y no invasiva. Finalmente, respecto al principio de autonomía, se respetaron las decisiones y la voluntad de los contribuyentes en la recolección de datos; pues, se valora la dignidad y la autonomía de cada individuo implicado.

III. RESULTADOS

Tras el procesamiento de la información, se ha logrado identificar el estado de las variables y dimensiones que brindan una visión clara y precisa del estado actual de la organización en relación con los temas que se investiga.

Análisis descriptivo

Tabla 1

Tabla de frecuencia del impuesto predial

Niveles	⁴ Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	5%
Regular	20	36%
Bueno	33	59%
Total	56	100%

¹
Nota. Datos obtenidos de la base de datos del impuesto predial.

La tabla 1 muestra la percepción de los trabajadores de la municipalidad respecto al nivel de cumplimiento del impuesto predial, los resultados indican que el 59% de los trabajadores percibe el nivel de cumplimiento como bueno, un 36% considera que el nivel es regular lo cual señala que hay áreas que podrían mejorarse. Solo el 5% percibe el cumplimiento como malo, indicando que una pequeña fracción de los trabajadores identifica serios problemas en la recaudación.

1

Tabla 2

Análisis descriptivo por dimensiones de los niveles del impuesto predial

Niveles	Obligación tributaria		Fiscalización		Cobranza	
	f	%	f	%	f	%
Malo	1	2%	3	5%	3	5%
Regular	14	25%	20	36%	23	41%
Bueno	41	73%	33	59%	30	54%
Total	56	100%	56	100%	56	100%

1

Nota. Datos obtenidos de la base de datos del impuesto predial.

En la tabla 2, se logra evidenciar que la dimensión obligación tributaria, es calificada como buena en un 73%, no obstante, el 25% de los encuestados consideran que el nivel es regular, mientras que solo un 2% lo clasifica como malo. Estos resultados indican que la mayoría de los empleados municipales creen que los contribuyentes están bien informados y cumplen adecuadamente con sus responsabilidades tributarias.

En cuanto, a las actividades de fiscalización, presenta una percepción más variada. Un 59% de los encuestados lo califica bueno. Sin embargo, un 36% lo considera regular, y un 5% lo percibe como malo. Esto muestra que durante el proceso de fiscalización no se aplican sanciones a los contribuyentes que incumplen con la cancelación del impuesto, no obstante, se realizan inspecciones en campo para la verificación de la información de los predios.

Por último, en la dimensión de cobranza, el 54% de los trabajadores municipales percibe un nivel bueno. Un 41% clasifica la cobranza como de nivel regular. Solo un 5% percibe la cobranza como de nivel malo. Es decir, no se recurre a la cobranza coactiva para el cobro de impuestos prediales, sin embargo, la cobranza ordinaria se ejecuta de acuerdo con ley y se ofrecen facilidades de pago a los contribuyentes que lo requieran.

Tabla 3

Tabla de frecuencia de los niveles de gestión de servicios públicos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	9%
Regular	13	23%
Bueno	38	68%
Total	56	100%

Nota. Datos obtenidos de la base de datos de la gestión de servicios públicos

Tal como refiere la tabla 3, el nivel de la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla es malo en un 9% (5), regular en un 23% (13) y bueno en un 68% (38). Estos resultados demuestran que una gran parte de los trabajadores municipales tiene una visión positiva sobre la eficiencia y efectividad con la que se gestionan los servicios públicos en su jurisdicción, es decir, los procedimientos para el procesamiento de solicitudes de licencia de funcionamiento son seguidos correctamente por todos los involucrados, además, los contribuyentes, suelen recibir respuestas claras y útiles cuando consultas sobre tributos municipales.

Tabla 4

Análisis descriptivo por dimensiones de niveles de la gestión de servicios públicos

Niveles	Entrega de Licencia de funcionamiento		Tributos municipales		Seguridad ciudadana	
	f	%	f	%	f	%
Malo	5	9%	4	7%	5	9%
Regular	13	23%	13	23%	21	38%
Bueno	38	68%	39	70%	30	54%
Total	56	100%	56	100%	56	100%

Nota. Datos obtenidos de la base de datos de la gestión de servicios públicos

Según la tabla 4, los datos muestran que un 68% perciben que la entrega de licencia de funcionamiento es percibida como buena. Un 23% la considera regular, indicando áreas donde puede haber procesos que necesiten mejora. Un 9% percibe

este servicio como malo. Estos resultados confirman que en la entrega de licencia de funcionamiento no existe un seguimiento proactivo o continuo de las licencias, pero, los procedimientos para el proceso de solicitudes son desarrollados de modo apropiado por parte de los involucrados.

En cuanto con la dimensión tributos municipales, la percepción es mayoritariamente positiva, con un 70% calificándola como buena. Un 23% considera esta gestión regular, lo que sugiere que hay aspectos que podrían mejorarse. Solo un 7% percibe esta gestión como mala. En cuanto a los tributos municipales, en determinadas ocasiones, la información sobre exenciones tributarias no es actualizada y precisa, no obstante, la plataforma de pagos refleja, de manera apropiada, los montos que deben ser cancelados por el contribuyente.

Con respecto al servicio de seguridad ciudadana, un 54% califica la gestión de la seguridad ciudadana como buena. Sin embargo, un 38% la considera regular. Un 9% percibe la gestión de la seguridad ciudadana como mala. También, en la seguridad ciudadana, no existe actualización oportuna de los equipos y tecnologías de vigilancia para mantenerse al día con las nuevas demandas de seguridad, sin embargo, el personal a cargo de la seguridad ciudadana está capacitado de manera adecuada para el desarrollo de sus funciones.

1

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el impuesto predial y la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024.

H_a: Existe relación significativa entre el impuesto predial y la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024.

1

Parámetros estadísticos:

$\alpha = 0,05$

Si $p\text{-valor} < 0,05$; se rechaza H₀

Si $p\text{-valor} > 0,05$; se acepta H₀

Tabla 5*Correlación entre el impuesto predial y la gestión de servicios públicos*

			Impuesto predial	Gestión de servicios públicos
1 Rho de Spearman	Impuesto predial	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000	.840** <.001 56
	Gestión de servicios públicos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.840** <.001 56	1,000 56

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

2
Los datos presentados en la tabla 5, revelan que el impuesto predial y la gestión de servicios públicos presentan una correlación fue positiva alta de 0.840, asimismo, se confirma una relación significativa porque el p- valor fue $0.001 < 0.01$; conllevando aceptar la hipótesis H_a , que confirma la asociación entre los elementos que se investigan. Dichos resultados refieren que si los componentes asociados al impuesto predial (obligación tributaria, fiscalización y cobranza) se ejecutan de modo adecuado, entonces, la gestión de los servicios públicos será desarrollado a tal punto que genere satisfacción a los ciudadanos, quienes son los principales actores en el pago del impuesto predial.

4 Primera hipótesis específica

3
 H_0 : La obligación tributaria no se relaciona con la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024.

3
 H_a : La obligación tributaria se relaciona de manera significativa con la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024.

Tabla 6*Correlación entre la obligación tributaria y la gestión de servicios públicos*

		Obligación tributaria	Gestión de servicios públicos
Rho de Spearman	Obligación tributaria	C ¹ oeficiente de correlación	.772**
		Sig. (bilateral)	<.001
	Gestión de servicios públicos	C ² oeficiente de correlación	.772**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	56

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

La información presentada en la tabla 6, indica una correlación positiva alta entre la obligación tributaria y la gestión de recursos públicos de 0.772, al mismo tiempo se confirma una relación significativa, dado que el p-valor fue 0.001 menor a 0.01. por lo tanto, se rechaza H_0 , que confirma la dependencia de las variables. Este resultado indica que, si los funcionarios de la entidad identifican a tiempo al contribuyente y efectúan el cálculo del impuesto predial de modo efectivo, entonces la gestión de los servicios públicos será desarrollada con eficiencia. Por lo tanto, un manejo adecuado de las obligaciones tributarias se relaciona con una mejora significativa en la administración de los servicios públicos.

Segunda hipótesis específica

H_0 : La fiscalización no se relaciona con la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024.

H_a : La fiscalización se relaciona de manera significativa con la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024.

Tabla 7*Correlación entre la fiscalización y la gestión de servicios públicos*

		Fiscalización	Gestión de servicios públicos
Rho de Spearman	Fiscalización	1,000	.782**
			<.001
			56
	Gestión de servicios públicos	.782**	1,000
		<.001	
		56	56

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

Los datos de la tabla 7, evidencian una correlación positiva alta entre la fiscalización y la gestión de servicios públicos con un coeficiente Rho Spearman igual a 0.782. Además, se evidencia una relación significativa igual a 0.001, lo cual, conlleva aceptar la hipótesis alterna. De igual manera, los resultados indican que, si se sanciona de manera oportuna el incumplimiento de pago, se recopilan los datos en campo y se proporciona la información actualizada del contribuyente, entonces, la eficiencia de los servicios públicos se verá reflejada en la satisfacción de los ciudadanos. Este resultado indica que una adecuada fiscalización, que incluye sanciones oportunas y recopilación de datos precisos, permite una mejora significativa en la gestión de los servicios públicos, lo que a su vez impacta positivamente en la satisfacción de los ciudadanos.

Tercera hipótesis específica

H₀: La cobranza no se relaciona con la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024.

H_a: La cobranza se relaciona de manera significativa con la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024.

Tabla 8*Correlación entre la cobranza y la gestión de servicios públicos*

			Cobranza	Gestió ¹ de servicios públicos
Rho de Spearman	Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	.813**
		Sig. (bilateral)		<.001
	Gestión de servicios públicos	Coeficiente de correlación	.813**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	56	56

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

Los datos de la tabla 8, evidencian una correlación positiva alta entre la cobranza y la gestión de servicios públicos con un coeficiente Rho Spearman igual a 0.813. Además, se evidencia una relación significativa $p = 0.001 < 0.01$. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_a).

IV. DISCUSIÓN

A continuación, se realizará un contraste de la información obtenida con relación a los objetivos, en el primer objetivo se ha evaluado la relación entre la obligación tributaria y la gestión de servicios públicos, logrando demostrar mediante la recolección de datos ⁴⁷ una relación significativa y una correlación positiva considerable (r=0.772, p<0.001), hecho que llevó a rechazar la hipótesis nula. Los resultados se deben porque los profesionales cumplen con la identificación de los contribuyentes de manera eficaz antes de procesar pagos o consultas del impuesto predial, asimismo se ofrecen facilidades de pago ⁷ a los contribuyentes que lo requieren para ⁷ cumplir con el pago de sus tributos y evitar intereses monetarios o en casos la emisión de notificación de cobranzas coactivas.

Semejante a los resultados de Silverio y Tigua (2023), que ¹⁰ evidencian que una recaudación eficiente del impuesto predial mejora la percepción y la calidad de los servicios públicos, nuestros hallazgos denotan la importancia ¹⁰ de estos factores en la gestión municipal. No obstante, lo observado por Rojas y Barbarán (2021) difiere de la investigación, dado que menciona que en Moyobamba la alta morosidad afectó negativamente la financiación de servicios, en Mariscal Ramón Castilla, la gestión de las obligaciones tributarias y la reducción de la morosidad se identifican como áreas ²⁷ críticas para mejorar la eficiencia de la administración pública. Desde la perspectiva ²⁷ de la teoría de la eficiencia dinámica, la relación positiva encontrada entre la obligación tributaria y la gestión de servicios públicos se explica a partir de la teoría, dado que una correcta recaudación incentiva la inversión y mejora los servicios públicos, creando un ciclo positivo de desarrollo y satisfacción ciudadana. La teoría del federalismo fiscal también se ve reflejada en estos resultados, indicando que la autonomía local en la gestión de impuestos puede llevar a una utilización eficiente de los recursos para mejorar los servicios públicos.

Al realizar un análisis reflexivo se logra identificar que una correcta identificación y valoración de los contribuyentes, así como la precisión en el cálculo del impuesto predial, son esenciales ⁴ para la mejora de los servicios públicos. La eficacia ⁴ en la identificación de contribuyentes y la actualización de los valores catastrales son prácticas que, si se implementan adecuadamente, pueden tener ² un ² impacto directo en la eficiencia de la gestión pública.

Además, el segundo objetivo ² tuvo como propósito medir la relación entre la fiscalización y la gestión de servicios públicos, según los datos obtenidos indican una relación significativa juntamente con una correlación positiva considerable ($r=0.782$, $p<0.001$). Por lo cual, llevó a rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son semejantes a los hallazgos de Neira et al. (2022), quienes encontraron que una gestión deficiente de la fiscalización ³⁶ afecta negativamente la calidad de los servicios públicos, los resultados también muestran que la fiscalización es un componente crítico. Diferente a lo identificado por Martínez y Cano (2022) en México, donde la dependencia de recursos externos era significativa, en Mariscal Ramón Castilla, la fiscalización interna y la gestión adecuada de los recursos tributarios locales son fundamentales para la eficiencia de los servicios. Por otro lado, los resultados se condicen con la teoría de la nueva Gestión Pública (NGP), que propone la adopción de prácticas del sector privado para mejorar la eficiencia en el sector público, se refleja en nuestros resultados. ⁹ La relación significativa entre la fiscalización y la gestión de servicios públicos semeja la NGP, ya que una fiscalización eficiente y sanciones adecuadas aseguran el cumplimiento tributario y, por ende, una mejor administración de los servicios públicos. Por otro lado, la teoría de gestión de calidad total también es relevante aquí, demostrando que la mejora continua en los procesos de fiscalización puede llevar a una mayor ⁴⁰ satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, semejante a los resultados observados en este estudio.

Desde un análisis de los hallazgos y estudios previos, se infiere que la implementación efectiva de sanciones y la verificación de datos en campo mejoran la administración de los recursos públicos. La fiscalización adecuada asegura que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones, lo cual es esencial para mantener un flujo constante de ingresos que financien los servicios públicos.

¹ Por otro lado, el tercer objetivo específico fue identificar la relación entre la cobranza y la gestión de servicios públicos, según el procesamiento de información efectuada, existe una fuerte correlación positiva y significativa ($r=0.813$, $p<0.001$). Hecho que llevó a rechazar la hipótesis nula. Tales resultados se asemejan a la investigación de Culque et al. (2021) en Bongará, donde la recaudación del impuesto predial fue moderada, pero importante para la gestión de servicios, los ² resultados resaltan la importancia de la cobranza en la financiación de los servicios públicos. por

otro lado, Unda (2021), presenta resultados diferentes, dado que encontró una baja recaudación en México, en Mariscal Ramón Castilla, la cobranza efectiva se destaca como una necesidad imperante ⁴¹ para mejorar la calidad de los servicios proporcionados. ¹ Desde la perspectiva de la teoría de la nueva gestión pública, la relación positiva encontrada entre la cobranza y la gestión de servicios públicos es semejante a la propuesta teórica, ¹² ya que una cobranza eficiente y efectiva es esencial para mantener la financiación de los servicios públicos y mejorar su calidad. La teoría de gestión de calidad total también se ve reflejada en estos resultados, indicando que la mejora continua en los procesos de cobranza puede llevar a una mayor eficiencia y satisfacción ciudadana.

El contraste desarrollado refuerza la idea de que una estrategia efectiva de cobranza es esencial para asegurar la financiación adecuada de los servicios públicos. La cobranza eficiente garantiza que los recursos necesarios estén disponibles para ² la ejecución de proyectos y servicios que beneficien a la comunidad.

Aparte de ello, el objetivo general se ha centrado en ² determinar cómo se relaciona el impuesto predial y la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública. Los resultados revelan una relación significativa $p < 0.001$, con un coeficiente de correlación positiva fuerte de 0.840, llevando a rechazar la hipótesis nula. Los hallazgos ² de una relación significativa entre impuesto predial y la gestión de servicios públicos parte del estado actual, dado que se ha logrado evidenciar que ambos presentan un nivel de adecuado de 59% y 68% respectivamente, hechos que ha repercutido en la relación de los mismos. De la misma manera, el estudio de Velásquez y Amén (2023) se asemeja con los resultados, porque muestra que un aumento de la recaudación mejora significativamente la gestión de servicios públicos, en México existe baja recaudación lo cual afecta la confianza en las autoridades y la calidad de los servicios públicos. Diferente a lo encontrado por Verástegui (2023) en Colombia, donde la gestión de cobranza al ser catalogada como regular en un 81%, ²⁹ y los servicios públicos de nivel alto, lo cual, demostró que existe otros factores que influyen en la calidad de los servicios públicos y no existe relación.

Aparte de ello, los resultados presentan analogía con la investigación de Silverio y Tigua (2023), quienes mostraron que el 21% de los participantes no están satisfechos con el cobro del impuesto predial y otro 21% con los servicios gubernamentales, indicando que la percepción ciudadana sobre la eficacia y justicia

en la recaudación del impuesto predial está directamente relacionada con su satisfacción respecto a los servicios públicos recibidos, es decir, que una gestión adecuada del impuesto predial influye positivamente en la percepción y satisfacción de los ciudadanos con los servicios proporcionados por las instituciones gubernamentales.

Asimismo, el estudio de Martínez y Cano (2022), presentan similitud con los resultados, debido a que demostraron que los ingresos municipales dependen en gran medida de recursos externos, como el impuesto a la propiedad, esto significa que una gestión eficiente de estos recursos tiene un impacto significativo en la calidad y efectividad de los servicios públicos, es decir, una adecuada administración y recaudación del impuesto predial no solo mejora la disponibilidad de fondos municipales, sino que también se traduce en una mayor satisfacción de los ciudadanos con los servicios que reciben. Por otro lado, la investigación de Unda (2021) presente semejanza con los resultados, dado que, demostró que la ineficiente recaudación del impuesto impacta negativamente en la gestión y ejecución del presupuesto destinado a los servicios gubernamentales, por lo tanto; una gestión fiscal eficiente asegura que los recursos destinados a los servicios públicos sean suficientes y se utilicen de manera óptima.

Desde una perspectiva teórica, la teoría de la eficiencia dinámica de Urdameta et al. (2021) sostiene que un sistema de impuesto predial bien diseñado puede incentivar la innovación y la inversión en propiedades. Los resultados de esta investigación concuerdan con esta teoría al demostrar que una adecuada recaudación del impuesto predial está asociada con una mejor gestión de los servicios públicos, lo cual puede crear un entorno más favorable para el desarrollo económico. Por otro lado, la teoría del federalismo fiscal aplicada en esta investigación muestra que los gobiernos locales pueden utilizar los ingresos del impuesto predial de manera más eficiente y visible. Los hallazgos difieren en la medida en que la eficiencia en el uso de estos recursos aún enfrenta desafíos significativos, especialmente en la actualización de valores catastrales y la reducción de la morosidad.

Desde un punto de vista del párrafo, se afirma que una recaudación adecuada del impuesto predial influye positivamente en la eficiencia y calidad de los servicios públicos. Esta relación es fundamental para entender cómo los recursos obtenidos a través de este impuesto pueden ser utilizados de manera efectiva para mejorar la

infraestructura y los servicios esenciales en la comunidad.

Por otro lado, fue importante demostrar las fortalezas y debilidades de la metodología utilizada. En cuanto, a la fortaleza, la metodología cuantitativa empleada en esta investigación permitió un análisis riguroso y objetivo de las variables mediante el uso de cuestionarios validados y la aplicación de coeficientes de correlación adecuados. Una de las principales fortalezas de este enfoque es la alta fiabilidad de los instrumentos, con un ² Alfa de Cronbach de 0.738 para la variable de impuesto predial y de 0.840 para la gestión de servicios públicos, indicando que los cuestionarios fueron consistentemente fiables.

Sin embargo, una debilidad notable de la metodología es la limitación de la muestra a 56 colaboradores de la institución municipal. Esta restricción ²² puede limitar la generalización de los resultados a otras instituciones municipales o contextos diferentes. Además, aunque se utilizaron cuestionarios validados, la percepción de los colaboradores puede no reflejar completamente la realidad objetiva ¹⁵ de la gestión de servicios públicos y la recaudación del impuesto predial.

El estudio ⁷ aporta una comprensión más profunda de cómo las prácticas de recaudación y fiscalización del impuesto predial afectan la gestión de servicios públicos, ofreciendo un marco de referencia valioso para otras municipalidades en contextos similares. Comparado con el estudio de Velásquez y Amén (2023) y Verástegui (2023), el trabajo proporciona un análisis específico de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, destacando las particularidades locales y proponiendo soluciones adaptadas a las necesidades específicas de la comunidad.

Además, al contrastar los resultados con investigaciones previas, se evidencia la importancia de ³⁵ una gestión eficiente y transparente de los recursos municipales. La identificación de áreas críticas como la obligación tributaria, la fiscalización y la cobranza, y su impacto ¹³ en la gestión de servicios públicos, ofrece prácticas valiosas para la mejora de la administración pública. Este enfoque holístico y detallado puede inspirar a otros investigadores y profesionales del sector a explorar soluciones innovadoras y efectivas para los desafíos fiscales y administrativos en sus respectivas regiones.

V. CONCLUSIONES

Respecto al primer objetivo, se ha determinado una correlación significativa y positiva entre la recaudación del impuesto predial y la gestión de servicios públicos en la institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla ($\rho = 0.840$, $p < 0.001$), esta fuerte relación indica que una administración tributaria efectiva es esencial para el mantenimiento y mejora de los servicios públicos, y demuestra la importancia de optimizar los procesos de cobranza y fiscalización para mejorar la calidad de vida de los residentes.

Referente al segundo objetivo, se demostró una correlación significativa y positiva entre la correcta administración de la obligación tributaria y la gestión de los servicios públicos ($\rho = 0.772$, $p < 0.001$). Este hallazgo confirma que la identificación adecuada de los contribuyentes y calcular precisamente sus impuestos facilita una gestión más eficiente de los servicios públicos y promueve una mayor satisfacción y bienestar en la comunidad.

Respecto al tercer objetivo, se encontró una correlación positiva significativa entre la fiscalización efectiva y la gestión de los servicios públicos ($\rho = 0.782$, $p < 0.001$), esto enfatiza la necesidad de una fiscalización rigurosa y regular para garantizar el cumplimiento tributario, asegurando que los recursos necesarios para los servicios públicos sean recaudados de manera justa y eficiente, lo cual es crucial para la sustentabilidad y mejora continua de estos servicios.

En cuanto al objetivo general, la relación entre la cobranza eficiente del impuesto predial y la gestión de servicios públicos mostró una correlación muy fuerte y positiva ($\rho = 0.813$, $p < 0.001$). Este resultado demuestra que la optimización de la cobranza tiene implicancia en la capacidad de la municipalidad para financiar y ejecutar proyectos que benefician directamente a la comunidad, reforzando así la relación entre la administración fiscal y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos.

VI. RECOMENDACIONES

A los operadores de la gerencia de Administración Tributaria, se les recomienda adoptar estrategias específicas para mejorar la recaudación del impuesto predial, lo que a su vez mejorará la gestión de los servicios públicos, al implementar métodos de pago accesibles, como plataformas en línea, pagos móviles y puntos de recaudación en diferentes ubicaciones, la cual se respalda con la teoría eficiencia dinámica de Urdameta et al. (2021), quienes sustentan que una administración tributaria eficiente debe adaptarse constantemente a las necesidades y comportamientos de los contribuyentes.

Al gerente de Administración Tributaria, se le recomienda implementar un sistema integral de gestión tributaria que garantice la correcta administración de la obligación tributaria; esto implica la identificación precisa de los contribuyentes y la exactitud en el cálculo de sus impuestos, de modo que, se fortalecerán los ingresos municipales, permitiendo una mejor financiación, esta se sustenta con la teoría federalismo fiscal de Mayo et al. (2023), reflejando que una gestión eficiente de los recursos fiscales a nivel local promueve una mayor responsabilidad y transparencia en el uso de los fondos públicos.

Al responsable de la gerencia de servicios públicos se le recomienda implementar un programa continuo de fiscalización, centrado en la eficiencia de la cobranza del impuesto predial; de modo que, esta fiscalización debe incluir auditorías periódicas y el uso de tecnología avanzada para identificar y corregir discrepancias en los registros de propiedades. La cual se sustenta con la teoría de la nueva gestión pública (NGP) expuesta por Adrianzén et al. (2022), dado que esta promueve la adopción de prácticas gerenciales del sector privado en la administración pública.

Al sub gerente de rentas, implementar estrategias de cobranza como el uso de aplicativos de pagos en línea (yape, plin y otros) afianzando su fortalecimiento como las entidades financieras, que recientemente se viene aplicando en las municipalidades de Lima como parte de la transformación digital. Además, se sustenta con la teoría del federalismo fiscal aplicada de Mayo et al. (2023), quien indicó que una descentralización efectiva de la gestión fiscal permite a las autoridades locales tener mayor autonomía y flexibilidad para adaptar sus estrategias de recaudación.

Impuesto predial y gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Ana Felicien, Christina M. Schiavoni, Eisamar Ochoa, Silvana Saturno, Esquisa Omaña, Adrianna Requena, William Camacaro. "Exploring the 'grey areas' of state-society interaction in food sovereignty construction: the battle for Venezuela's seed law", The Journal of Peasant Studies, 2018 Publicación	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%

7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
13	Carlos Pons Morera. "Análisis crítico del modelo histórico de aplicación de TICs en la getión de servicios municipales sobre crecimiento pasivo/secuencial e identificación y propuesta de un modelo activo de mejora.", Universitat Politecnica de Valencia, 2015 Publicación	<1 %
14	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	ri.uacj.mx Fuente de Internet	<1 %

<1 %

17

www.alfredograf.com

Fuente de Internet

<1 %

18

Submitted to Universidad de Cádiz

Trabajo del estudiante

<1 %

19

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

20

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

21

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

<1 %

22

Submitted to urjc

Trabajo del estudiante

<1 %

23

María Lorena Brance, Agustín Razzini, Bernardo A. Pons-Estel, Norberto J. Quagliato et al. "Whole-hand and regional bone mineral density involvement in rheumatoid arthritis", Reumatología Clínica, 2023

Publicación

<1 %

24

avenirhealth.org

Fuente de Internet

<1 %

25

www.acede.org

Fuente de Internet

<1 %

26	www.adventist.org Fuente de Internet	<1 %
27	Jean-Charles, William Joseph. "Factors Affecting Research Competencies in Health Students from a Private University in Northern Mexico", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2024 Publicación	<1 %
28	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
29	www.eclac.cl Fuente de Internet	<1 %
30	www.sedesol.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
31	netgenesis.com Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	www.cgdev.org Fuente de Internet	<1 %
34	www.eib.org Fuente de Internet	<1 %
35	www.elsoldeorizaba.com.mx Fuente de Internet	<1 %

36 www.ongd-clm.org Fuente de Internet <1 %

37 www.princegeorgescountymd.gov Fuente de Internet <1 %

38 www.seidor.com Fuente de Internet <1 %

39 www.slideshare.net Fuente de Internet <1 %

40 Bernal Sánchez, Angela María. "Estrategias Para la Planificación de un Territorio Rururbano Sustentable Bajo El Enfoque de Inteligencia Territorial Caso Vereda Bosatama Soacha - Cundinamarca", Universidad Distrital Francisco José de Caldas (Colombia), 2024
Publicación <1 %

41 banners.noticiasdot.com Fuente de Internet <1 %

42 prezi.com Fuente de Internet <1 %

43 www.ayacucho.mun.gba.gov.ar Fuente de Internet <1 %

44 www.cienciadigital.org Fuente de Internet <1 %

45 www.escuelaeuropeaexcelencia.com Fuente de Internet <1 %

46

www.pasca.org

Fuente de Internet

<1 %

47

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado