



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

ASESORES:

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

Dra. Castillo Santa Maria, 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



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Impuesto predial y gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024", cuyo autor es TRIGOSO LOPEZ PAOLA EMIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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, 02 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS DNI: 10590428 ORCID: 0000-0002-1171-4768	Firmado electrónicamente por: YSORIA el 07-08- 2024 12:33:39

Código documento Trilce: TRI - 0844402



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TRIGOSO LOPEZ PAOLA EMIRA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Impuesto predial y gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
TRIGOSO LOPEZ PAOLA EMIRA DNI: 41124863 ORCID: 0000-0001-6554-6715	Firmado electrónicamente por: PATRIGOSOLOU01 el 08-08-2024 11:54:43

Código documento Trilce: INV - 1709589

Dedicatoria

Principalmente a Dios por su infinito amor, bondad, misericordia y por nunca abandonarme, asimismo a mi guía espiritual, Maestro EZEQUIEL JONÁS ATAUCUSI MOLINA, gracias a sus enseñanzas nos conduce hacia el amor y al cumplimiento de las sagradas escrituras.

A mis hermanos, hermanas, primas, por demostrar su amor, comprensión y apoyo económico e incondicional, incentivándome y dándome fuerzas y ánimo para continuar y hacer realidad mi sueño y culminar mis estudios de Maestría y así seguir escalando como profesional.

Paola

Agradecimiento

Mi agradecimiento principal al Todopoderoso, por su infinita misericordia de mantenerme con vida y salud.

A la docente, Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez, por guiarme y asesorarme con su amplia experiencia, paciencia, buena metodología de enseñanza, y por acompañarme en todo el proceso del desarrollo de la tesis.

A la entidad pública municipal de la provincia Mariscal Ramón Castilla, por autorizarme recoger los datos de los encuestados en su representada.

A los encuestados por su colaboración en el llenado de la encuesta, lo cual ha sido fundamental para llevar a cabo mi investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo, por abrirme las puertas y permitir terminar mis estudios de Posgrado (Maestría).

Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de impuesto predial	17
Tabla 2. Nivel de las dimensiones del impuesto predial	18
Tabla 3. Nivel de gestión de servicios públicos	19
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de la gestión de servicios públicos	19
Tabla 5. Relación entre el impuesto predial y la gestión de servicios públicos	21
Tabla 6. Relación entre la obligación tributaria y la gestión de servicios públicos ...	22
Tabla 7. Relación entre la fiscalización y la gestión de servicios públicos	23
Tabla 8. Relación entre la cobranza y la gestión de servicios públicos	24

Resumen

La investigación se adhiere al Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 11, el cual tiene como meta hacer que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. El objetivo general fue 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. Además, su metodología fue de tipo básica, cuantitativo, diseño no experimental y de nivel descriptivo correlación. La población muestral fueron 56 colaboradores de una institución municipal pública. Los resultados indicaron que el nivel de cumplimiento del impuesto predial fue bueno, alcanzando un 59%. En cuanto a la gestión de servicios públicos, su nivel también fue bueno, con un 68%. Por lo tanto, se concluye que existe una alta correlación positiva de 0.840, con un valor p de 0.001, entre el impuesto predial y la gestión de servicios públicos en la institución municipal pública.

Palabras clave: finanzas, recaudación, control, supervisión, seguridad

Abstract

The research adheres to Sustainable Development Goal 11, which aims to make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable. The overall objective was to determine how property tax and public service management are related in a public municipal institution in the province of Mariscal Ramón Castilla, 2024. Furthermore, its methodology was basic, quantitative, non-experimental design and descriptive correlation. The sample population consisted of 56 employees of a public municipal institution. The results indicated that the level of compliance with the property tax was good, reaching 59%. The level of public service management was also good, at 68%. Therefore, it is concluded that there is a high positive correlation of 0.840, with a p-value of 0.001, between property tax and public service management in the public municipal institution.

Keywords: *finance, collection, control, monitoring, supervision, security.*

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. 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. 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. 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. 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), 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), 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 cuantitativa, 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 la gestión administrativa de la recaudación del impuesto predial en Condorcanqui. El estudio fue cuantitativo, correlacional, participaron 92 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, concluyeron que existe una correlación significativa entre los temas investigados, con una significancia de 0.03 y un coeficiente de correlación positiva moderada de 0.542.

Por otro lado, Mas et al. (2022) plantearon como objetivo identificar la asociación de 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 la conclusión de que existe una influencia positiva de 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 objetivo evaluar la relación entre la administración de una unidad de 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 que las ciudades y los asentamientos humanos sean incluidos, seguros, resilientes y sostenibles; asimismo, es fundamental para enfrentar los retos urbanos y 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, 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 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 verificación de información proporcionada por los contribuyentes. Tiene como indicadores:

Incumplimiento reconocido, son las circunstancias en las 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 la teoría de la nueva gestión pública (NGP), la cual tiene como objetivo 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 las necesidades y expectativas de los ciudadanos como usuarios de servicios públicos; este se centra 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 una gestión más eficiente y efectiva de los servicios públicos (Ahuja et al., 2020).

Respecto a su enfoque en la gestión de servicios públicos, Osbarne 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).

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 municipalidades; 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 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, 2020).

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 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 la gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024. La cobranza 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.

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

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.

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%

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.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_0 : 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.

Parámetros estadísticos:

$\alpha = 0,05$

Si $p\text{-valor} < 0,05$; se rechaza H_0

Si $p\text{-valor} > 0,05$; se acepta H_0

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

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

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

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.

Primera hipótesis específica

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.

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	Coeficiente de correlación	1,000	.772**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N		56
	Gestión de servicios públicos	Coeficiente de correlación	.772**	1,000
Sig. (bilateral)		<.001		
		N	56	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	Coeficiente de correlación	1,000	.782**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N		56
	Gestión de servicios públicos	Coeficiente de correlación	.782**	1,000
Sig. (bilateral)		<.001		
N		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	Gestión de servicios públicos
Rho de Spearman	Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	.813**
		Sig. (bilateral)		<.001
	N		56	
	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 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 a los contribuyentes que lo requieren para 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 evidencian que una recaudación eficiente del impuesto predial mejora la percepción y la calidad de los servicios públicos, nuestros hallazgos denotan la importancia 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 críticas para mejorar la eficiencia de la administración pública. Desde la perspectiva 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 para la mejora de los servicios públicos. La eficacia en la identificación de contribuyentes y la actualización de los valores catastrales son prácticas que, si se implementan adecuadamente, pueden tener un impacto directo en la eficiencia de la gestión pública.

Además, el segundo objetivo 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 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. 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 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.

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 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 para mejorar la calidad de los servicios proporcionados. 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, 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 la ejecución de proyectos y servicios que beneficien a la comunidad.

Aparte de ello, el objetivo general se ha centrado en 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 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%, 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 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 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 de la gestión de servicios públicos y la recaudación del impuesto predial.

El estudio 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 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 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.

REFERENCIAS

- Adrianzén, R., Carranza, B., Barrantes, J., & Bravo, K. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648–5658. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Ahuja, L. A., Yépez, N. B., & Pedroza, Á. R. (2020). La relación entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D (GT/I+D) en empresas de manufactura en México. *Contaduría y Administración*, 65(1), 1–25. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1698>
- Andersen, L., Jensen, U., & Mette, A. (2021). Public Service Motivation and Its Implications for Public Service. *The Palgrave Handbook of the Public Servant*, 1(1), 241–258. https://doi.org/10.1007/978-3-030-29980-4_81
- Borda, N. (2021). Satisfacción, calidad y fidelización de los servicios públicos. *Yotantsipanko*, 1(1), 28–31. <https://doi.org/10.54288/yotantsipanko.v1i1.5>
- Busko, M., & Apollo, M. (2023). Public Administration and Landowners Facing Real Estate Cadastre Modernization: A Win-Lose or Win-Win Situation? *Resources*, 12(6), 1–18. <https://doi.org/10.3390/resources12060073>
- Carrillo, P. E., Castro, E., & Scartascini, C. (2021). Public good provision and property tax compliance: Evidence from a natural experiment. *Journal of Public Economics*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2021.104422>
- Chávez, J., Bonilla, A., Monterroso, N., & Romero, R. (2023). Gestión para la recaudación de impuestos municipales: diagnóstico y propuesta. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(103), 1052–1067. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.9%0A>
- Culque, E., Cruz, M., & Oblitas, R. (2021). La gestión administrativa y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10607–10626. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I6.1106
- Dewi, H., Sahputra, H., & Zulfikar, Z. (2023). New Public Management: Is that for better public services? *February: Management Science And Field*, 12(6), 1–10. <https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i6.1146>
- Domínguez, J. (2022). Gestión de los servicios públicos de agua y saneamiento durante la crisis sanitaria por covid-19 en México. *Revista Digital de derecho*

- Administrativo*, 2(29), 179–205. <https://doi.org/10.18601/21452946.n29.09>
- Dong, W., Fu, X., & Zhang, Y. (2022). Research on the Policy Effect of Property Tax Reform: Take the Pilot Reforms in Chongqing and Shanghai as Examples. *Hindawi*, 1(22), 1–11. <https://doi.org/10.1155/2022/1940023>
- Franz, D. (2023). Quantitative research without measurement. Reinterpreting the better-than-average-effect. *New Ideas in Psychology*, 68(5), 12–35. <https://doi.org/10.1016/J.NEWIDEAPSYCH.2022.100976>
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodologia de la investigacion.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf?sequence=1)
- Gaviria, R., & Delgado, J. M. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1–15. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151
- Giwa, F., & Choga, I. (2023). The Effect of Property Tax on Wealth Accumulation in Developing Economies. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 7(3 Special Issue), 405–414. <https://doi.org/10.22495/cgobrv7i3sip15>
- Gómez, E., Gerardo, N., & García, N. (2020). Ciudades y Comunidades Sostenibles: Revisando el Objetivo # 11 del Desarrollo Sostenible a través de la metodología Design Thinking. *Raíces:Revista de Ciencias Sociales y Políticas*, 4(7), 1–21. <https://doi.org/10.5377/raices.v3i7.9690>
- Huamaní, J., León, J., Huayapa, M., & Marcilla, V. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184–2198. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I6.3674
- Ipanaqué-Zapata, M., Figueroa-Quiñones, J., Bazalar-Palacios, J., Arhuis-Inca, W., Quiñones-Negrete, M., & Villarreal-Zegarra, D. (2023). Research skills for university students' thesis in E-learning: Scale development and validation in Peru. *Heliyon*, 9(3). <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2023.E13770>
- Kotronoulas, G., Miguel, S., Dowling, M., Fern Andez-Ortega, P., Colomer-Lahiguera, S., Ulcan Ba Gçivan F, G. €, Pape, E., Drury, A., Semple, C., Dieperink, K. B., & Papadopoulou, C. (2023). An Overview of the Fundamentals of Data Management, Analysis, and Interpretation in Quantitative Research. *Seminars in*

- Oncology Nursing*, 39(2), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.soncn.2023.151398>
- Lapiente, V., & Van, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista Desafíos*, 11(1), 25–31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Lu, D., & Hung, C. (2022). The Impact of Public Service Motivation on Job Satisfaction in Public Sector Employees: The Mediating Roles of Work Engagement and Organizational Commitment. *Big Data-Based Decision Making for Complex Information Systems*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.1155/2022/7919963>
- Madrigal, G. (2021). Recaudación del impuesto predial en México: Desafío del federalismo fiscal. *Investigación Administrativa*, 50(127), 135–154. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.09>
- Mamani, J., Roque, C., & Marca, H. (2021). Efecto del impuesto predial en el presupuesto institucional de la municipalidad del centro poblado de Salcedo, Puno – Perú, 2020. *Revista Científica Yachana*, 10(2), 78–91. https://www.researchgate.net/publication/360777011_Efecto_del_impuesto_predial_en_el_presupuesto_institucional_de_la_Municipalidad_del_Centro_Poblado_de_Salcedo_Puno_-_Peru_2020
- Mancebo, E. (2021). El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica. *Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, 1(1), 1–27. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.06>
- Martínez, J., & Cano, A. (2022). La relación entre impuesto predial y capacidades institucionales municipales: el caso de Hidalgo, México. *Contaduría y Administración*, 64(4), 98–124. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3184>
- Mas, K., Ramírez, G., & Gonzales, J. (2022). La recaudación del impuesto predial y su influencia en las finanzas públicas de la municipalidad provincial de Rioja, periodo 2018. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4410–4427. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I2.2170
- Mayo, D., Barcelata, H., & Bocardo, A. (2023). Federalismo Fiscal en el Desarrollo Regional: Análisis y Perspectivas para México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 1–10. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8857
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023).

- Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. *Inudi, Perú*, 1, 1–60. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Meseguer, E., Barberá-Tomás, D., Benito-Amat, C., Díaz-Faes, A., & Marti-Bonmati, L. (2022). What do biomarkers add: Mapping quantitative imaging biomarkers research. *European Journal of Radiology*, 146(1), 1–8. <https://doi.org/10.1016/J.EJRAD.2021.110052>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). Manual de Tributos Municipales. En *Tributación Fiscal* (pp. 1–137). MEF. https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/documentos/tributosmunicipales/M anual_TM.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Consulta amigable de gasto*. <https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/mensual/default.aspx?y=2023&ap=ActProy>
- Neira, R., Delgado, V., Puican, V., Vargas, J., & García, M. (2022). Gestión administrativa en la recaudación del impuesto predial en el municipio de Condorcanqui, Perú. *Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 3(4), 108–121. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i4.438>
- Nolazco, F., Menacho, J., & Bardales, A. (2021). Metodología de la investigación científica (MIC) en la educación básica regular. El caso peruano. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 5(3), 62–82. <https://doi.org/10.33970/eetes.v5.n3.2021.277>
- Nurung, J., Rakmart, H., & Burhanuddin, M. (2020). The effect of leadership on public service quality. *IOP Publishing*, 473(2), 1–6. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/473/1/012070>
- Nyabakora, W., Okoth, D., & Ngomaitara, H. (2021). Assessment on Effective Implementation of Property Tax Systems in Tanzania (The Case of Dodoma Municipal Council). *International Journal of African and Asian Studies*, 61(1), 1–11. <https://doi.org/10.7176/JAAS/61-05>
- Ortiz, R., Peña, J., Mucha, W., & López, A. (2023). Las facultades de la administración tributaria y la recaudación del impuesto predial en la provincia de Tocache. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 145–158. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I3.6069
- Osbarne, S. P., Powell, M., Cui, T., & Strokosch, K. (2021). New development: ‘Appreciate–Engage–Facilitate’—The role of public managers in value creation in

- public service ecosystems. *Public Money & Management*, 41(8), 1–11.
<https://doi.org/10.1080/09540962.2021.1916189>
- Pérez-Fuentes, D., & Rodríguez-Paez, H. (2022). Análisis espacial del pago del impuesto predial en la ciudad de Cartagena. *Entramado*, 18(1), 1–18.
<https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.7282>
- Ley de Tributación Municipal - Decreto Legislativo N°776, 1 (2004).
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributación_Municipal.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributación_Municipal.pdf)
- Rengifo, R., Torres, W., Torres, C., Seijas, J., & Martell, K. (2021). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 601–610. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.261
- Rodríguez, P. A., Casiano, C., Albercht, V., Steen, T., & Compvoets, J. (2021). A Scoping Review of Empirical Evidence on (Digital) Public Services Co-Creation. *Administrative Sciences*, 11(4), 1–10. <https://doi.org/10.3390/admsci11040130>
- Rojas, F., & Barbarán, H. (2021). Gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10222–10234. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I5.1067
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2022). Metodología de la investigación. *ACVENISPROH Académico*, 2–257.
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Romero, R., Soria, E., Del Castillo, W., & Colmenares, Y. (2021). El estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú. *ECA Sinergia*, 12(3), 124–134.
https://doi.org/10.33936/ECA_SINERGIA.V12I3.3583
- Ruiz, M. S. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91–100.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Silverio, N., & Tigua, S. (2023). Recaudación del impuesto predial y eficacia de los GAD ecuatorianos. *Magazine de las Ciencias*, 8(2), 101–119.
<https://doi.org/10.33262/rmc.v8i2.2930>
- Sung-Hoon, K., & Bong-Joon, K. (2022). Designing a Valuation System for Property Tax: The Case of Zanzibar, Tanzania. *MDPI Journals*, 11(7), 1–10.
<https://doi.org/10.3390/land11070989>

- Tangi, L., Benedetti, M., Gastaldi, L., Noci, G., & Russo, C. (2021). Mandatory provisioning of digital public services as a feasible service delivery strategy: Evidence from Italian local governments. *Government Information Quarterly*, 38(1), 1–15. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2020.101543>
- Tarrillo, O., Botero, C., Velez, S., & Cabrera, O. (2023). Modelo OSTASA para la gestión del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chota, Perú. *Revista Científica Pakamuros*, 11(4), 87–101. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.unj02348>
- Tudela- Mamani, J. W., Cahui- Cahui, E., & Yucra, H.-. (2023). Inversión pública y recaudación del impuesto predial, una aplicación de datos de panel por conglomerados en gobiernos locales provinciales de la macrorregión sur del Perú, 2010-2020. *Apuntes. Revista De Ciencias Sociales*, 51(96), 1–34. <https://doi.org/10.21678/apuntes.96.1841>
- Unda, M. (2021). Una hacienda local pobre: ¿qué explica la recaudación predial en México? *Estudios demográficos y urbanos*, 36(1), 49–88. <https://doi.org/10.24201/EDU.V36I1.1871>
- Urdameta, A., Borgucci, E. V., & Jaramillo - Escobar, B. J. (2021). Crecimiento económico y la teoría de la eficiencia dinámica. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 1–24. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.06>
- Velásquez, O., & Amén, J. (2023). Gestión de cobranza del impuesto predial y su impacto en el presupuesto del GADM de Portoviejo 2020-2021. *Revista científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 7(12), 73–87. <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12edespmar.0304>
- Verástegui, E. (2023). La gestión catastral como mecanismo para aumentar los ingresos de las entidades territoriales por medio del cobro del impuesto predial. *Revista de Derecho Fiscal*, 1(22), 183–204. <https://doi.org/10.18601/16926722.n22.07>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Zhang, P., Hou, Y., & Li, B. (2021). Impacts of Property Tax Levy on Housing Price and Rent: Theoretical Models and Simulation with Insights on the Timing of China

Adopting the Property Tax. *China Finance and Economic Review*, 1(1), 1–10.
<https://doi.org/10.1515/cfer-2021-0016>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables o tabla de categorización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Impuesto predial	Es el tributo cuya gestión, recolección y control están a cargo de la municipalidad del distrito donde se encuentra la propiedad (Mas et al., 2022)	Para evaluar el impuesto predial se diseñó un cuestionario el cual estuvo compuesto por sus dimensiones e indicadores.	Obligación tributaria	- Identificación de contribuyente - Valor del predio - Estimación del impuesto predial	Ordinal
			Fiscalización	- Incumplimiento del pago - Recopilación de datos en campo - Información presentada al contribuyente	
			Cobranza	- Preventiva - Ordinaria - Coactiva	
Gestión de servicios públicos	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)	Para evaluar la gestión de servicios públicos, se aplicó un cuestionario, considerando las dimensiones e indicadores correspondientes.	Entrega de Licencia de funcionamiento	- Procesamiento de solicitudes. - Requerimientos. - Seguimiento de las solicitudes - Atención de las solicitudes	Ordinal
			Tributos municipales	- Procedimientos de pago - Calidad de la plataforma de pagos - Atención para consultas tributarias. - Información sobre exenciones - Información sobre beneficios tributarios	
			Seguridad ciudadana	- Capacidad del recurso humano - Equipos y tecnología para vigilancia - Comunicación interinstitucional - Programas de prevención - Capacitación sobre educación de seguridad ciudadana	

Nota. Elaboración propia.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario de la variable impuesto predial

Estimado/a participante,

Le invitamos cordialmente a participar en este importante estudio, cuyo objetivo es evaluar la gestión del impuesto predial y la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla. Su participación es vital para nosotros, ya que proporcionará información crucial que ayudará a mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos de nuestra comunidad.

Instrucciones: Este cuestionario es parte de un estudio de investigación. Los resultados informarán futuras políticas y planificaciones municipales. La información que proporcione se mantendrá confidencial y se usará solo para fines académicos y de planificación. Por favor, marque con una (X) el cuadro que mejor describa su situación y lea cuidadosamente cada afirmación para seleccionar la opción que más se ajuste a su experiencia habitual.

N°	Dimensiones/ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	Obligación tributaria	1	2	3	4	5
1	Se verifica la identidad del contribuyente antes de procesar pagos o consultas del impuesto predial					
2	Encuentra discrepancias en la información del contribuyente durante la gestión del impuesto predial					
3	La identificación del contribuyente es contrastada con otros reportes o base de datos.					
4	Se actualizan los valores catastrales de los predios en su base de datos					
5	El valor catastral refleja adecuadamente el valor de mercado de los predios					
6	El valor de predio es auditado por especialistas capacitados					
7	La estimación del impuesto predial se ajusta a las normas actuales					

8	Se revisan y ajustan las tasas del impuesto predial					
9	Recibe consultas sobre las estimaciones del impuesto predial					
N°	Fiscalización	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
10	Se identifican casos de incumplimiento en el pago del impuesto predial					
11	Se aplican sanciones a los contribuyentes que incumplen con el pago del impuesto predial					
12	Se establece acciones ante la identificación de contribuyentes que incumplen con el pago del impuesto.					
13	Se realizan inspecciones en campo para verificar la información de los predios					
14	Considera que las inspecciones en campo son suficientes para mantener la base de datos actualizada y precisa					
15	La recopilación de datos en campos es supervisada por autoridades locales					
16	La información que se presenta al contribuyente está calculado de manera eficaz para evitar reclamos					
17	Se proporciona a los contribuyentes información clara y comprensible sobre cómo se calcula el impuesto predial					
18	Se actualiza la información pública disponible sobre el impuesto predial					
N°	Cobranza	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
19	Se emite notificaciones como parte de un proceso preventivo					
20	Se visita al contribuyente para informarle sobre la deuda que mantiene.					
21	Son registrados todos los hechos preventivos para actuar de manera eficaz					
22	La cobranza ordinaria se ejecuta de acuerdo con ley					
23	Se logran cobrar los impuestos prediales mediante procesos ordinarios sin necesidad de recurrir a medidas adicionales					
24	Se ofrecen facilidades de pago a los contribuyentes que lo requieren					
25	Las cobranzas coactivas son ejercidas de acuerdo con ley, en cuanto a tiempo.					

26	Se recurre a la cobranza coactiva para el cobro de impuestos prediales					
27	La cobranza coactiva es efectiva para asegurar el cumplimiento de los pagos del impuesto predial					

¡Agradezco tu colaboración y participación con el llenado del cuestionario!



Cuestionario de la variable gestión de servicios públicos

Estimado/a participante,

Le invitamos cordialmente a participar en este importante estudio, cuyo objetivo es evaluar la gestión del impuesto predial y la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla. Su participación es vital para nosotros, ya que proporcionará información crucial que ayudará a mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos de nuestra comunidad.

Instrucciones: Este cuestionario es parte de un estudio de investigación. Los resultados informarán futuras políticas y planificaciones municipales. La información que proporcione se mantendrá confidencial y se usará solo para fines académicos y de planificación. Por favor, marque con una (X) el cuadro que mejor describa su situación y lea cuidadosamente cada afirmación para seleccionar la opción que más se ajuste a su experiencia habitual.

N°	Dimensiones/ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	Entrega de licencia de funcionamiento	1	2	3	4	5
1	Los procedimientos para el procesamiento de solicitudes de licencia de funcionamiento son seguidos correctamente por todos los involucrados					
2	Se completan las solicitudes de licencia de funcionamiento dentro del tiempo prometido					
3	Se encuentran los requerimientos para obtener una licencia de funcionamiento claramente definidos y comunicados					
4	Se mantienen constantes los requerimientos sin modificaciones abruptas o inesperadas					
5	Se ofrece seguimiento proactivo a las solicitudes de licencia de funcionamiento					

6	Se resuelven rápidamente las preocupaciones o problemas surgidos durante el proceso de seguimiento de las solicitudes					
7	Se atienden las solicitudes de licencia de funcionamiento de manera eficiente y cortés					
8	Se sienten satisfechos los solicitantes con el manejo de sus solicitudes					
N°	Tributos municipales	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
9	Los procedimientos para realizar los pagos tributarios son claros y fáciles de seguir					
10	Se procesan los pagos tributarios sin errores					
11	La plataforma de pagos está disponible sin problemas técnicos					
12	La plataforma de pagos refleja correctamente los montos a pagar					
13	Recibes respuestas claras y útiles cuando consultas sobre tributos municipales					
14	Están disponibles los especialistas para resolver consultas tributarias complejas					
15	Se proporciona información clara sobre las exenciones tributarias disponibles					
16	La información sobre exenciones tributarias es actualizada y precisa					
17	se proporciona información clara y completa sobre los beneficios tributarios disponibles a los ciudadanos					
18	se actualiza la información sobre beneficios tributarios para asegurar que los ciudadanos y colaboradores estén bien informados sobre cualquier cambio o nueva oportunidad					
N°	Seguridad ciudadana	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
19	Consideras que el personal encargado de la seguridad ciudadana está adecuadamente capacitado para sus funciones					
20	El personal de seguridad muestra una capacidad de respuesta adecuada en situaciones de crisis					

21	Los equipos y tecnologías de vigilancia están funcionales y son suficientes para las necesidades de seguridad					
22	Se actualizan los equipos y tecnologías de vigilancia para mantenerse al día con las nuevas demandas de seguridad					
23	Se realiza una comunicación efectiva entre las diferentes instituciones involucradas en la seguridad ciudadana					
24	Consideras que la comunicación interinstitucional contribuye efectivamente a mejorar la seguridad en tu comunidad					
25	Se implementan programas de prevención del delito en tu área					
26	Se revisan y actualizan estos programas de prevención para asegurar su efectividad					
27	Se ofrecen capacitaciones en seguridad ciudadana a los colaboradores de la municipalidad					
28	Encuentras que las capacitaciones recibidas son efectivas y aplicables en tu trabajo diario para mejorar la seguridad					

¡Agradezco tu colaboración y participación con el llenado del cuestionario!

Ficha técnica

Denominación	Cuestionario
Objetivo	Medir la variable de Impuesto Predial
Autor	Paola Emira Trigos López
Año	2024
Ámbito de aplicación	Entidad pública municipal
Tiempo de aplicación	15 días
Dimensiones	Impuesto predial - Obligación tributaria - Fiscalización - Cobranza
Barómetro	Impuesto predial Malo [27-62] Regular [63-98] Bueno [99-135]

Ficha técnica

Denominación	Cuestionario
Objetivo	Medir la variable de Gestión de Servicios Públicos
Autor	Paola Emira Trigoso López
Año	2024
Ámbito de aplicación	Entidad pública municipal
Tiempo de aplicación	15 días
Dimensiones	Gestión de servicios públicos -Entrega de Licencia de Funcionamiento -Tributos Municipales -Seguridad ciudadana
Barómetro	Gestión de servicios públicos Malo [28-64] Regular [65-101] Bueno [102-140]

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dr. Gustavo Ramírez García
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula 1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Impuesto Predial** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Paola Emira Trigoso López".

.....
PAOLA EMIRA TRIGOSO LÓPEZ
D.N.I 41124863

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Impuesto predial y gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024.**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de Impuesto predial

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 ó 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente).

Definición del impuesto predial: Es el tributo cuya gestión, recolección y control están a cargo de la municipalidad del distrito donde se encuentra la propiedad (Mas et al. 2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Obligación tributaria	Identificación de contribuyente	Se verifica la identidad del contribuyente antes de procesar pagos o consultas del impuesto predial	1	1	1	1	
		Encuentra discrepancias en la información del contribuyente durante la gestión del impuesto predial		1	1	1	
		La identificación del contribuyente es contrastada con otros reportes o base de datos.		1	1	1	
	Valor del predio	Se actualizan los valores catastrales de los predios en su base de datos		1	1	1	
		El valor catastral refleja adecuadamente el valor de mercado de los predios		1	1	1	
		El valor de predio es auditado por especialistas capacitados		1	1	1	
	Estimación del impuesto predial	La estimación del impuesto predial se ajusta a las normas actuales		1	1	1	
		Se revisan y ajustan las tasas del impuesto predial		1	1	1	
		Recibe consultas sobre las estimaciones del impuesto predial		1	1	1	
Fiscalización	Incumplimiento del pago	Se identifican casos de incumplimiento en el pago del impuesto predial	1	1	1	1	
		Se aplican sanciones a los contribuyentes que incumplen con el pago del impuesto predial		1	1	1	
		Se establece acciones ante la identificación de contribuyentes que incumplen con el pago del impuesto.		1	1	1	
	Recopilación de datos en campo	Se realizan inspecciones en campo para verificar la información de los predios		1	1	1	
		Considera que las inspecciones en campo son suficientes para mantener la base de datos actualizada y precisa		1	1	1	
		La recopilación de datos en campos es supervisada por autoridades locales		1	1	1	



	Información presentada al contribuyente	La información que se presenta al contribuyente está calculado de manera eficaz para evitar reclamos		1	1	1	
		Se proporciona a los contribuyentes información clara y comprensible sobre cómo se calcula el impuesto predial		1	1	1	
		Se actualiza la información pública disponible sobre el impuesto predial		1	1	1	
Cobranza	Preventiva	Se emite notificaciones como parte de un proceso preventivo	1	1	1	1	
		Se visita al contribuyente para informarle sobre la deuda que mantiene.		1	1	1	
		Son registrados todos los hechos preventivos para actuar de manera eficaz		1	1	1	
	Ordinaria	La cobranza ordinaria se ejecuta de acuerdo con ley		1	1	1	
		Se logran cobrar los impuestos prediales mediante procesos ordinarios sin necesidad de recurrir a medidas adicionales		1	1	1	
		Se ofrecen facilidades de pago a los contribuyentes que lo requieren		1	1	1	
	Coactiva	Las cobranzas coactivas son ejercidas de acuerdo con ley, en cuanto a tiempo.		1	1	1	
		Se recurre a la cobranza coactiva para el cobro de impuestos prediales		1	1	1	
		La cobranza coactiva es efectiva para asegurar el cumplimiento de los pagos del impuesto predial		1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de impuesto predial
Objetivo del instrumento	Medir la variable impuesto predial
Nombres y apellidos del experto	Dr. Gustavo Ramírez García
Documento de identidad	01109463
Años de experiencia en el área	15 años en Docencia
Máximo Grado Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Doctor en Administración de la educación • Magíster en educación con Mención en docencia y gestión educativa Licenciado en educación
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente de posgrado Docente de Metodología de investigación I, II, III del programa de Doctorado y maestría Especialista en contabilidad gubernamental
Número telefónico	971165345
Firma	 ----- Dr. Gustavo Ramírez García DNI. 01109463
Fecha	5/06/2024



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dr. Gustavo Ramírez García

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula 1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Gestión de Servicios Públicos** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
PAOLA EMIRA TRIGOSO LÓPEZ
D.N.I 41124863

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Impuesto predial y gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



Matriz de validación del cuestionario de Gestión de servicios públicos

Definición de la **Gestión de servicios públicos**: 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)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Entrega de Licencia de funcionamiento	Procesamiento de solicitudes.	Los procedimientos para el procesamiento de solicitudes de licencia de funcionamiento son seguidos correctamente por todos los involucrados	1	1	1	1	
		Se completan las solicitudes de licencia de funcionamiento dentro del tiempo prometido		1	1	1	
	Requerimientos.	Se encuentran los requerimientos para obtener una licencia de funcionamiento claramente definidos y comunicados		1	1	1	
		Se mantienen constantes los requerimientos sin modificaciones abruptas o inesperadas		1	1	1	
	Seguimiento de las solicitudes	Se ofrece seguimiento proactivo a las solicitudes de licencia de funcionamiento		1	1	1	
		Se resuelven rápidamente las preocupaciones o problemas surgidos durante el proceso de seguimiento de las solicitudes		1	1	1	
	Atención de las solicitudes	Se atienden las solicitudes de licencia de funcionamiento de manera eficiente y cortés		1	1	1	
		Se sienten satisfechos los solicitantes con el manejo de sus solicitudes		1	1	1	
Tributos municipales	Procedimientos de pago	Los procedimientos para realizar los pagos tributarios son claros y fáciles de seguir	1	1	1	1	
		Se procesan los pagos tributarios sin errores		1	1	1	
	Calidad de la plataforma de pagos	La plataforma de pagos está disponible sin problemas técnicos		1	1	1	
		La plataforma de pagos refleja correctamente los montos a pagar		1	1	1	
	Atención para consultas tributarias	Recibes respuestas claras y útiles cuando consultas sobre tributos municipales		1	1	1	
		Están disponibles los especialistas para resolver consultas tributarias complejas		1	1	1	
	Información sobre exenciones	Se proporciona información clara sobre las exenciones tributarias disponibles		1	1	1	
		La información sobre exenciones tributarias es actualizada y precisa		1	1	1	
Información sobre beneficios tributarios	se proporciona información clara y completa sobre los beneficios tributarios disponibles a los ciudadanos	1	1	1			
	se actualiza la información sobre beneficios tributarios para asegurar que los ciudadanos y colaboradores estén bien informados sobre cualquier cambio o nueva oportunidad	1	1	1			

Seguridad ciudadana	Capacidad del recurso humano	Consideras que el personal encargado de la seguridad ciudadana está adecuadamente capacitado para sus funciones	1	1	1	1	
		El personal de seguridad muestra una capacidad de respuesta adecuada en situaciones de crisis		1	1	1	
	Equipos y tecnología para vigilancia	Los equipos y tecnologías de vigilancia están funcionales y son suficientes para las necesidades de seguridad		1	1	1	
		Se actualizan los equipos y tecnologías de vigilancia para mantenerse al día con las nuevas demandas de seguridad		1	1	1	
	Comunicación interinstitucional	Se realiza una comunicación efectiva entre las diferentes instituciones involucradas en la seguridad ciudadana		1	1	1	
		Consideras que la comunicación interinstitucional contribuye efectivamente a mejorar la seguridad en tu comunidad		1	1	1	
	Programas de prevención	Se implementan programas de prevención del delito en tu área		1	1	1	
		Se revisan y actualizan estos programas de prevención para asegurar su efectividad		1	1	1	
	Capacitación sobre educación de seguridad ciudadana	Se ofrecen capacitaciones en seguridad ciudadana a los colaboradores de la municipalidad		1	1	1	
		Encuentras que las capacitaciones recibidas son efectivas y aplicables en tu trabajo diario para mejorar la seguridad		1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión de Servicios Públicos
Objetivo del instrumento	Medir la variable Gestión de Servicios Públicos
Nombres y apellidos del experto	Dr. Gustavo Ramírez García
Documento de identidad	01109463
Años de experiencia en el área	15 años en Docencia
Máximo Grado Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Doctor en Administración de la educación • Magíster en educación con Mención en docencia y gestión educativa Licenciado en educación
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente de posgrado Docente de Metodología de investigación I, II, III del programa de Doctorado y maestría Especialista en contabilidad gubernamental
Número telefónico	971165345
Firma	 ----- Dr. Gustavo Ramírez García DNI. 01109463
Fecha	5/06/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de impuesto predial
Objetivo del instrumento	Medir la variable impuesto predial
Nombres y apellidos del experto	Mtra. Nieves del pilar Pizzán Tomanguillo
Documento de identidad	71113054
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Maestra
Nacionalidad	Peruana
Institución	CNL ASESORES SAC
Cargo	Gerente general
Número telefónico	959182005
Firma	
Fecha	5/06/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de servicios públicos
Objetivo del instrumento	Medir la variable gestión de servicios públicos
Nombres y apellidos del experto	Mtra. Nieves del pilar Pizzán Tomanguillo
Documento de identidad	71113054
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión Pública Contadora Pública Especialidad de Investigación científica – cuantitativa -UNMSM Especialidad en Estadística – UNMSM
Nacionalidad	Peruana
Institución	CNL ASESORES SAC Grupo de investigación científica
Cargo	Gerente general Especialista en contabilidad gubernamental. Contabilidad y finanzas
Número telefónico	959182005
Firma	 Mtra. CPC Nieves del Pilar Pizzán T. COD. 052 - 219018 DNI: 71113054
Fecha	5/06/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la variable impuesto Predial
Nombres y apellidos del experto	Mtro. Carlos Daniel Rosales Bardalez
Documento de identidad	10434449
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Maestro en Gestión Pública Contador Público Colegiado
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo Docente de la facultad de Contabilidad, Administración
Cargo	Docente de pregrado Docente de la facultad de Contabilidad, Administración Especialista en Contabilidad gubernamental- Control interno
Número telefónico	951800414
Firma	 <hr/> Mtro. CPC. Carlos Daniel Rosales Bardalez MAT. N° 19 – 219 052-178750
Fecha	5/06/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión de Servicios Públicos
Objetivo del instrumento	Medir la variable Gestión de Servicios Públicos
Nombres y apellidos del experto	Mtro. Carlos Daniel Rosales Bardalez
Documento de identidad	10434449
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Maestro en Gestión Pública Contador Público Colegiado
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo Docente de la facultad de Contabilidad, Administración
Cargo	Docente de pregrado Docente de la facultad de Contabilidad, Administración Especialista en Contabilidad gubernamental- Control interno
Número telefónico	951800414
Firma	 <hr/> Mtro. CPC. Carlos Daniel Rosales Bardalez MAT. N° 19 – 219 052-178750
Fecha	5/06/2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Análisis de fiabilidad – Impuesto predial

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.738	27

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg1	92.48	81.093	.044	.739
Preg2	93.96	83.790	-.176	.757
Preg3	92.88	80.943	.000	.746
Preg4	94.04	72.873	.304	.728
Preg5	94.04	75.290	.244	.733
Preg6	94.64	67.657	.452	.714
Preg7	93.16	77.890	.207	.734
Preg8	93.00	80.833	.005	.745
Preg9	93.84	76.307	.507	.722
Preg10	93.24	83.440	-.192	.750
Preg11	95.24	81.523	-.026	.744
Preg12	94.56	77.923	.198	.734
Preg13	93.52	78.427	.226	.733
Preg14	93.44	72.007	.458	.716
Preg15	94.16	77.557	.160	.738
Preg16	93.32	74.477	.587	.716
Preg17	93.40	76.833	.523	.723
Preg18	93.24	79.190	.228	.733
Preg19	92.84	77.473	.228	.733
Preg20	92.80	73.167	.606	.712
Preg21	93.32	70.977	.629	.706
Preg22	92.96	72.373	.879	.705
Preg23	93.32	76.727	.316	.728
Preg24	93.04	84.873	-.313	.755
Preg25	94.16	73.807	.353	.724
Preg26	94.64	66.323	.535	.705
Preg27	93.96	71.540	.327	.727

Análisis de fiabilidad – Gestión de servicios públicos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.840	28

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pre1	101.76	81.690	.300	.838
Pre2	102.12	87.360	-.048	.849
Pre3	101.60	78.083	.677	.825
Pre4	102.08	84.077	.132	.845
Pre5	102.16	86.390	.040	.844
Pre6	102.12	79.277	.547	.829
Pre7	101.44	79.757	.454	.832
Pre8	101.80	74.500	.686	.821
Pre9	101.60	79.917	.582	.829
Pre10	102.04	81.040	.423	.833
Pre11	102.00	81.083	.471	.832
Pre12	101.56	81.090	.591	.830
Pre13	101.88	77.360	.660	.824
Pre14	102.16	90.557	-.278	.854
Pre15	101.84	83.223	.299	.837
Pre16	101.88	86.610	.037	.843
Pre17	101.36	81.407	.476	.832
Pre18	101.72	82.877	.388	.835
Pre19	102.08	81.160	.498	.831
Pre20	102.20	78.667	.509	.830
Pre21	102.12	83.860	.185	.841
Pre22	102.08	80.827	.275	.840
Pre23	102.08	77.410	.699	.824
Pre24	101.88	81.027	.468	.832
Pre25	102.52	83.177	.232	.840
Pre26	102.40	80.167	.392	.834
Pre27	101.96	84.873	.162	.841
Pre28	102.00	78.750	.563	.828

Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV

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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigadora: PAOLA EMIRA TRIGOSO LÓPEZ

Propósito del estudio: Le invitamos a participar en la investigación titulada "Impuesto predial y gestión de servicios públicos en una institución municipal pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, 2024.", cuyo objetivo es 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. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La investigación describe como problema que 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.

Procedimiento:

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista es de manera virtual a través del formulario Google forms con 27 preguntas para la variable "Impuesto Predial" y 28 preguntas para la variable "Gestión de Servicios Públicos". Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora PAOLA EMIRA TRIGOSO LÓPEZ, email: patrigosolou01@ucvvirtual.edu.pe y asesora YOLANDA FELICITAS SORIA PÉREZ, email: ysoria@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento:

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

patrigosolou01@ucvvirtual.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)



* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

Registrar patrigosolou01@ucvvirtual.edu.pe como el correo que se incluirá al enviar mi respuesta

Manifiesto de consentimiento *

SI

Siguiente

Borrar formulario

Para el desarrollo del instrumento, se proporcionó el formulario a través del siguiente enlace: <https://forms.gle/vfB7verSxUsBUbru5>

Anexo 7. Análisis complementario

Análisis de fiabilidad – Impuesto predial

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.738	27

Análisis de fiabilidad – Gestión de servicios públicos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.840	28

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



Municipalidad Provincial de
Mariscal Ramón Castilla
Caballo-Cocha.

Gerencia Municipal

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho".

Caballo Cocha, 12 de junio de 2024.

Autorización de uso de información de la entidad

Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla

Yo, Carlos Eduardo Chávez Ruiz, identificado con DNI N° 10554724, en mi calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla, con R.U.C N° 20240817131, ubicada en la ciudad de Caballo Cocha, distrito de Ramón Castilla, provincia de Mariscal Ramón Castilla, departamento de Loreto.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita: Paola Emira Trigoso López, Identificada con DNI N°41124863, del Programa académico de Maestra en Gestión Pública, para que realice su Investigación y utilice el nombre de la entidad: Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla, con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Para tal efecto se autoriza:

(x) Mencionar el nombre de la entidad.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL RAMÓN CASTILLA
CABALLOCOCHA

Ing. CARLOS EDUARDO CHAVEZ RUIZ
GERENTE MUNICIPAL

Firma y sello del Representante
DNI N° 10554724

Anexo 9. Otras evidencias

RESULTADOS DE LA VARIABLE IMPUESTO PREDIAL																												
N°	Obligación tributaria									Fiscalización									Cobranza									Suma
	lt1	lt2	lt3	lt4	lt5	lt6	lt7	lt8	lt9	lt10	lt11	lt12	lt13	lt14	lt15	lt16	lt17	lt18	lt19	lt20	lt21	lt22	lt23	lt24	lt25	lt26	lt27	
C01	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	1	5	1	1	1	105
C02	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
C03	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	131
C04	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	69
C05	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	1	1	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	104
C06	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	120
C07	5	3	4	4	2	1	3	3	2	1	2	2	4	4	1	3	3	2	4	4	3	3	4	5	2	2	2	78
C08	5	3	2	5	4	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	94
C09	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	119
C10	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	119
C11	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	122
C12	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	110
C13	5	4	4	5	3	2	4	4	4	5	1	4	4	5	1	4	4	4	3	4	2	1	3	4	4	1	3	92
C14	5	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	122
C15	5	5	2	2	2	1	2	2	2	5	1	1	3	2	1	1	1	2	2	3	1	5	3	3	3	1	1	62
C16	1	3	3	2	4	3	3	5	4	2	1	2	1	4	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	4	2	3	76
C17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
C18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
C19	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	2	2	2	2	2	3	3	3	5	3	3	4	2	5	3	4	4	97
C20	5	3	4	2	2	3	5	5	5	5	3	3	5	2	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112
C21	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	129
C22	5	3	1	4	3	1	4	4	1	5	1	1	3	5	1	3	1	3	4	3	4	5	3	5	4	1	1	79
C23	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	68
C24	3	1	3	3	1	2	2	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	3	3	3	61
C25	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	77
C26	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
C27	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	95
C28	3	2	3	2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	4	5	3	2	4	2	4	3	3	3	75

RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTION DE SERVICIOS PUBLICOS

N°	Entrega de licencia de funcionamiento								Tributos municipales										Seguridad ciudadana								Suma		
	lt1	lt2	lt3	lt4	lt5	lt6	lt7	lt8	lt9	lt10	lt11	lt12	lt13	lt14	lt15	lt16	lt17	lt18	lt19	lt20	lt21	lt22	lt23	lt24	lt25	lt26		lt27	lt28
C01	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	1	1	4	4	4	3	3	4	112
C02	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138
C03	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
C04	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	66
C05	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	133
C06	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	3	5	130
C07	4	3	2	4	2	2	2	3	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	5	2	3	3	3	84
C08	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
C09	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	108
C10	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	125
C11	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	108
C12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	5	128
C13	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	44
C14	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
C15	1	1	3	3	1	1	1	2	3	5	2	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	52
C16	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	94
C17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	83
C18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
C19	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
C20	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	130
C21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	137
C22	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	1	1	3	5	3	3	4	4	111
C23	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	60
C24	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	55
C25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
C26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
C27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	85
C28	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	71
C29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
C30	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	112

Matriz de consistencia

Título: Impuesto predial y gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona el impuesto predial y la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ¿De qué manera se relaciona la obligación tributaria y la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024? 2) ¿De qué manera se relaciona la fiscalización y la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024? 3) ¿De qué manera se relaciona la cobranza y la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024? 	<p>Objetivo general Determinar cómo se relaciona el impuesto predial y la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Evaluar la relación entre la obligación tributaria y la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024 2) Medir la relación entre la fiscalización y la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024. 3) Identificar la relación entre la cobranza y la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024 	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el impuesto predial y la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La obligación tributaria se relaciona de manera significativa con la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024.</p> <p>La fiscalización se relaciona de manera significativa con la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024.</p> <p>La cobranza se relaciona de manera significativa con la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Mariscal Ramón Castilla, 2024.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>El estudio de investigación es de tipo básica, No Experimental, transversal.</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD m((m)) --> V1[V1] m --> V2[V2] V1 <--> r V2 </pre> </div> <p>Donde: M: Muestra. V1: Impuesto predial V2: Gestión de servicios públicos R: relación entre las variables</p>	<p>Población</p> <p>Muestra</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Impuesto predial</td> <td>Obligación tributaria</td> </tr> <tr> <td>Fiscalización</td> </tr> <tr> <td>Cobranza</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gestión de servicios públicos</td> <td>Entrega de licencia de funcionamiento</td> </tr> <tr> <td>Tributos municipales</td> </tr> <tr> <td>Seguridad ciudadana</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Impuesto predial	Obligación tributaria	Fiscalización	Cobranza	Gestión de servicios públicos	Entrega de licencia de funcionamiento	Tributos municipales
Variables	Dimensiones											
Impuesto predial	Obligación tributaria											
	Fiscalización											
	Cobranza											
Gestión de servicios públicos	Entrega de licencia de funcionamiento											
	Tributos municipales											
	Seguridad ciudadana											

Nota. Elaboración propia