



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Gerencia de
Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Dongo Quisperima, Maria Violeta (ORCID: 0000-0002-3736-5527)

ASESOR:

Dr. Alarcon Diaz, Mitchell Alberto (ORCID: 0000-0003-0027-5701)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios y a nuestro Señor Jesucristo por darme la vida, la salud y múltiples bendiciones.

A mis padres Ramón y Teófila que desde el cielo ilumina y guía mi camino, por brindarme su amor, sus enseñanzas y sobre todo su espíritu de superación.

A mi esposo Miguel por su amor y su motivación constante para alcanzar mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes de la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, que nos inculcaron sus conocimientos en gestión pública para el logro de nuestras metas y aspiraciones.

Mi agradecimiento a mi asesor de tesis Dr. Mitchell Alarcón Díaz por su dedicada labor en la trasmisión de conocimientos y orientación en el desarrollo de mi investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos figuras	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
Técnicas e instrumentos	14
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	38
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	38

Anexo 2. Instrumentos	42
Anexo 3. Confiabilidad de los instrumentos	46
Anexo 4. Validez de instrumentos	47
Anexo 5. Resultados de las variables en SPSS	65
Anexo 6: Base de datos	67

Índice de tablas

Tabla 1.	Estadística de fiabilidad de la variable Gestión Administrativa	15
Tabla 2.	Estadística de fiabilidad de la variable Recaudación Tributaria	15
Tabla 3.	Validez de contenido por expertos del instrumento de la variable Gestión Administrativa	16
Tabla 4.	Validez de contenido por expertos del instrumento de la variable Recaudación Tributaria	16
Tabla 5.	Resultados de la variable Gestión Administrativa	18
Tabla 6.	Resultados de la variable Recaudación Tributaria	19
Tabla 7.	Contrastación de hipótesis general	20
Tabla 8.	Contrastación de hipótesis específica 1	21
Tabla 9.	Contrastación de hipótesis específica 2	22
Tabla 10.	Contrastación de hipótesis específica 3	23
Tabla 11.	Contrastación de hipótesis específica 4	24

Índice de figuras

Figura 1. Diseño descriptivos correlacional	12
Figura 2. Resultados de la primera variable	18
Figura 3. Resultados de la segunda variable	19

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020. El estudio fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional, y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú (EsSalud), 2020. La técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para responder a los objetivos e hipótesis. Se concluye que estadísticamente existe relación significativa de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.

Palabras Claves: Administración, tributo, cobranzas, EsSalud.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and tax collection in the Tax Control Management of the Social Security of Peru, 2020. The study was of a quantitative type, non-experimental design, descriptive correlational, and cross-sectional. The sample consisted of 60 workers from the Peruvian Social Security Tax Control Management (EsSalud), 2020. The technique used for data collection was the survey and the instrument, the questionnaire. Spearman's coefficient of consequences was obtained to respond to the objectives and hypotheses. It is concluded that statistically there is a significant relationship between administrative management and tax collection in the Tax Control Management of the Social Security of Peru, 2020.

Keywords: Administration, tribute, collections, EsSalud.

I. INTRODUCCIÓN

Según la OCDE (2009) y Junquera (2017) la administración tributaria en los países desarrollados fue siempre de interés, buscando métodos de prestación de sus servicios como la creación de organismos autónomos para facilitar la mejora de la recaudación, prestar un mejor servicio al contribuyente o apostante y contar con mejor gestión de los recursos humanos, y evitar o reducir la falta de cumplimiento o actos de corrupción. Van Kersbergen (2016) señaló que los países de Europa tienen un sistema de protección social, el cual se caracteriza por ser eficaz y de colaboración social desarrollados por las economías más competitivas y prósperas del mundo. The Organisation for Economic Co-operation and Development (2019) y Synyutka (2019) señaló que la tendencia mundial es tener una administración tributaria totalmente digital, empleando nuevas herramientas a favor de alcanzar un mejor cumplimiento y una recaudación tributaria. Así mismo, el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (2018) indicó que en Canadá, se ha implementado una estrategia automatizada de recaudación, utilizando criterios de medición para evaluar y hacer los ajustes necesarios de manera continua. En el Reino Unido, se viene implementando un programa al que han llamado “Promover, Prevenir, Responder”, el cual tiene como objetivo promover en la población el buen comportamiento y declaraciones precisas de los clientes, facilitándoles guías de los procedimientos para prevenir errores, recolectar sugerencias o precisiones que se deberían de implementar (The House of Commons by Command of Her Majesty, 2016). Como resultado, han maximizado la efectividad de la recaudación de forma correcta. De la misma forma, en Portugal se ha implementado un sistema de archivo de auditoría estándar para fines tributarios (SAF-T por sus siglas en inglés) con el fin de reducir costos para los contribuyentes y administradores tributarios, y está considerado como una nueva herramienta que ha sido un modelo para otros recursos tecnológicos que ya se vienen implementando (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, 2018; Risnes, 2018).

En la Unión Europea hay un conjunto de normas comunes para la protección de los derechos del seguro social y los beneficios de los ciudadanos que transitan dentro del continente sin anular las normas propias de cada país (TMF Group, 2019). Hay iniciativas de organizaciones privadas europeas, que han elaborado

soluciones en el campo de la Tecnología de Finanzas (Fintech), que subyace a un financiamiento alternativo a través de diferentes regiones y sectores económicos. Esta solución, favorece a las administraciones tributarias en tres secciones (pagos, autenticación y desarrollo de perfiles de riesgo) (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, 2018). Por su parte, JB Hillman, Director de Desarrollo Global de Vertex, señaló una preocupación dentro del mundo cambiante que vivimos, y que ha generado incremento en los costos, por no disponer de enfoques estandarizados para las diversas jurisdicciones de una región y las administraciones tributarias. Como solución plantearon, que se debe hacer una integración de procesos y sistemas, un establecimiento de mapas para un modelo de cumplimiento y un cumplimiento cooperativo (Monsalve, 2017).

Por su parte, el vicepresidente de Estrategias para Sovos Compliance, aboga por una facturación y archivo electrónicos, que ya está implementada en América Latina hace más de 10 años. Este sistema garantizaría que los sistemas tributarios europeos sean más eficientes, en un ambiente uniforme, seguro y confiable, con la opción única de trabajar juntos para desarrollar buenas prácticas y reducir los riesgos (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, 2018; Da Silva, Hernández, Da Silva y Rabelo, 2016). En la última Conferencia Fiscal de Lisboa realizada en el año 2018, los participantes coincidieron que es inevitable la continua actualización tecnológica, adaptándose a los ritmos de cambios de las necesidades de cada país, superando las deficiencias del pasado, transformando la masiva disponibilidad de información en conocimiento útil usando el análisis de los datos.

Para la OCDE y CEPAL, auguran una mejor recaudación tributaria sobre la base del Producto Bruto Interno (PBI) regional luego que este cayera 0.3 puntos en el año 2016. Asimismo, se tiene una expectativa de recuperar los importes de las materias primas en los próximos años, alcanzando un crecimiento PBI regional del 2.0% y 2.5%. Cabe señalar que, en promedio, el cobro tributario como parte del PBI de América Latina fue del 22.7% en el 2016, que estaban por debajo de los ingresos tributarios promedio de 34.3% en los países que pertenecen a la OCDE (CEPAL, 2018; OECD et al., 2020).

El informe presentado por CEPAL y la OCDE, señalaron que las finanzas públicas estuvieron caracterizadas por la presencia de un método tributario inadecuado en el recaudo de los impuestos al consumo y por la implementación de una política con un efecto débil redistributivo. Además, han presentado un cobro reducido de impuesto a la renta personal, con una organización no equilibrada donde la mayoría se centra en los colaboradores asalariados; por el contrario, las rentas de capital se favorecen de un tratamiento preferencial. (América Economía, 2018). La CEPAL por su parte, sostiene que la mayor parte de países de la región tienen un nivel de cobro por debajo de su potencial, esto debido a una eminente evasión impositiva, el cual ascendió a US\$ 340 millones para el 2015 (América Economía, 2018).

Se espera que los cambios emprendidos por muchos de los estados de la región en materia tributaria enfocados en la equidad, muestre pequeños progresos respecto a temas de recaudación y distribución de los ingresos. En nuestro país, la recaudación tributaria ha tenido una mejora en el año 2019, al crecer 3.7%, lo que representó 6 178 millones de soles, esto consolidó una mejora en el cobro tributario, luego de experimentar reducciones entre el 2015 y 2017. Además, el aumento se dio a pesar de haber obtenido un crecimiento inferior del PBI, lo cual reflejó la importancia de tener un plan orientado al cumplimiento realizado por la Sunat (América Economía, 2020).

En cuanto al impuesto a la renta, la Sunat ha recaudado 44 015 millones de soles en el año 2019, lo que simbolizó un aumento de 3.5% (2 417 millones de soles), y esto se debió a los ascendentes pagos por la Segunda Categoría (33.2%), No Domiciliarios (13.7%) y Quinta Categoría (4.3%). Respecto a los pagos realizados por el Régimen General (RG) y el Régimen Mype Tributario del Impuesto a la Renta de la Tercera Categoría, se recaudaron en el 2019, 19 088 millones de soles, lo que representó el 0.5% en la recaudación anual (América Economía, 2020).

Estas cifras evidencian, la buena administración tributaria que se dio con la aplicación de estrategias como el emplear nuevos coeficientes para determinar de

desembolsos mensuales, la disminución de saldos a favor del contribuyente y principalmente a los ascendentes ingresos logrados en los sectores financieros, generación de energía eléctrica y agua (América Economía, 2020). Asimismo, la estrategia contó con el control del impuesto a la renta, que fue muy significativa en el 2019, así como la recuperación de la deuda por tardanza del contribuyente de tercera categoría, que fueron los montos no registrados para pagar cuando se regulariza las declaraciones mensuales por parte de los contribuyentes. Esta recuperación es el reflejo de las acciones administrativas tomadas, a través de operaciones inductivas, cobranza de oficina y de campo, que han incorporado nuevos mecanismos basados en fuentes de información, los cuales son exactos, respecto a las acciones desarrolladas por la administración tributaria (América Economía, 2020).

Esta investigación, fue desarrollada en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú (EsSalud), donde se ha observado una serie de debilidades en cuanto al proceso de recaudación y cobranzas que estaría afectando los indicadores y metas de recaudación de las aportaciones. Como el cumplimiento de las metas de recaudación total que se redujeron respecto al año 2015 alcanzando un cumplimiento del 100.8%, disminuyendo el año 2016 y 2017 a 99.0% y 99.7% respectivamente. Otro indicador que experimentó una situación similar fue el ratio de recuperación de deuda por emisión de órdenes de pago, que alcanzó un cumplimiento de 94.5% para el año 2015 y 92.7% para el año 2016, recuperándose el año 2017 con 101.1%. Y, por último, las acciones de fiscalización, también sufrieron una reducción en su nivel de cumplimiento, con porcentajes de 112.8% (2015) y 111.2% (2016), disminuyendo el 2017 a 89.5% (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, 2018). Para llevar a cabo el trabajo de recolección de información, se consideró a todos los trabajadores del área de control contributiva señalada, a quienes se les administró dos encuestas una por cada variable de estudio, con el fin de probar la asociación de ambas variables.

El Problema General de la presente investigación fue: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020? De esta manera, se plantearon los

siguientes Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la dimensión planificación con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020?, ¿Qué relación existe entre la dimensión organización con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020?, ¿Qué relación existe entre la dimensión dirección con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020?, ¿Qué relación existe entre la dimensión control con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020?.

La investigación se justifica teóricamente, al brindar un aporte en el conocimiento científico de ambas variables, generando evidencia en ambos constructos y sus respectivas dimensiones. A modo de justificación práctica, brindó un aporte actualizado de cómo se viene dando su relación entre las variables, asimismo, servirá de orientación para realizar ajustes o intervenciones en la institución. Respecto a la justificación metodológica, esta aportó cuestionarios confiables científicamente validando cada variable, el cual contribuyó en la bibliografía académica.

El Objetivo General de esta presente investigación se formuló de la siguiente forma: Determinar la relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020. Del mismo modo, se plantearon los siguientes Objetivos Específicos: Establecer la relación entre la dimensión planificación con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020, Identificar la relación entre la dimensión organización con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020, Analizar la relación entre la dimensión dirección con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020, Describir la relación entre la dimensión control con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020

En cuanto a la Hipótesis General de investigación se señala: Existe una relación significativa de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020. Las Hipótesis Específicas, se plantearon de la siguiente forma: Existe relación significativa entre la dimensión planificación, con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020, Existe relación significativa entre la dimensión organización con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020, Existe relación significativa entre la dimensión dirección con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020. Existe relación significativa entre la dimensión control con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se detalla la literatura revisada sobre las variables de investigación, en el contexto internacional, Ocaña (2017) evaluó con la finalidad de evaluar la Gestión Administrativa y su impacto en la eficiencia de la actividad pesquera artesanal, quien llegó a encontrar un alto % sobre la eficiencia, llegando a la conclusión de la asociación ente ambas variables. Por su parte Escobar, Mora y Huilcapi (2017) quienes evaluaron la gestión administrativa financiera en la ejecución presupuestaria de las organizaciones públicas, llegaron a concluir la gestión administración - financiera fue de manera regular, asimismo existe una apreciación poco eficiente en el desarrollo de la gestión, para el cumplimiento presupuestario. Icaza, Chávez, Castro. (2017) en su estudio basado en la gestión administrativa y su efecto en la organización del trabajo, llegaron a la conclusión que las organizaciones de hoy en día enfrentan un desafío de internacionalización como oportunidad de crecimiento.

Briones (2017) realizó un estudio en la Ciudad de Manta, evidenciando la intención que tiene la innovación de las medianas empresa comercial para tramitar la innovación, también de ser una técnica de progreso y ampliación, lo que concibe otras ventajas monetarias y sociales. Zapata, Rodríguez, Torres. (2017) elaboraron una investigación, quienes indicaron que la cultura tributaria está referida a la calidad de la información y a su implicación en la visión de los ciudadanos sobre el Estado y sus organizaciones.

En el ámbito nacional, Hidalgo (2019) y Páucar (2018) realizaron sus estudios en las Municipalidades de Alto Amazonas y de Moyobamba, quienes concluyeron que la gestión administrativa afecta significativamente en la recaudación tributaria. Asimismo, fue para Altamirano y Montenegro (2017) quienes utilizaron el coeficiente de correlación, para hallar que la gestión administrativa incide en la recaudación tributaria. Por su parte Huancapaza (2018) mostraron que la recaudación tributaria en distintos años está por debajo de las metas.

Otro estudio fue el de Cárdenas (2018) quien elaboró una investigación, con un diseño descriptivo correlacional, el cual concluyó de que el nivel de recaudación es bajo, asimismo se reflejó en la gestión administrativa siendo de manera deficiente. Además, encontró de manera estadística la asociación Asimismo fue para Zavaleta (2019) cuyo estudio fue de tipo aplicada, cuantitativo, descriptivo

correlacional, quien evidenció que existía una asociación entre ambas variables, obteniendo un coeficiente de correlación igual a 0.695.

Urbina (2018) por su parte realizó una investigación de tipo aplicada, cuantitativo, observacional. La muestra fue 60 casos de la Municipalidad de Pueblo Libre. Se comprobó que la recaudación tributaria está relacionada significativamente con los objetivos de la gestión municipal.

A continuación, conoceremos las bases teóricas de las variables de investigación: gestión administrativa y recaudación tributaria. Según Alvarado (2013) y Marín y Atencio (2008) la gestión administrativa está basada en distintas técnicas para la administración de los recursos de una institución, y que tiene como soporte teórico al proceso administrativo que comprende varias actividades: planificación, organización, dirección y control.

La gestión administrativa exige de sus administradores, gerentes o directivos ciertas habilidades como: técnicas, humanas, y conceptuales. Las habilidades técnicas se refieren a las capacidades de máxima calidad para los funcionarios; las habilidades humanas se refieren a las conexiones que son habituales con subordinados; y las habilidades conceptuales, se refiere a las capacidades que no son muy decisivas para una administración. Existen ocho características que toda organización excelente debe tener en cuenta: estar orientado a la acción, rendir sobre las necesidades de sus clientes, fomentar la autonomía por parte de la gerencia y una actitud emprendedora, alcanzar una mayor productividad tomando interés a las necesidades de su gente, promover una filosofía de compañía enfocada en valores de sus líderes, negocio que conocían mejor, tener una estructura organizacional sencilla, la cual sea de carácter centralizada y descentralizada, acorde a los requerimientos (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012; Moorcroft, 2010).

En esta investigación se utilizó como dimensiones los mecanismos del proceso administrativo, es decir planificación, organización, dirección y control (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).

La planificación consiste en el establecimiento de objetivos, y de las acciones o tareas que son necesarias para lograrlo, en base a la investigación y elaboración de un esquema a realizarse en un futuro. Planificar es decidir qué hacer y cómo hacerlo, cuando y quien debe hacerlo (Marín y Atencio, 2008; Ebener y Smith,

2015). La planificación, implica planes que se catalogan como: misiones, objetivos, procedimientos y programas (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012; Sljivic, Skorup y Vukadinovic, 2015). Por su parte, Luna (2014) sostiene que la planificación se basa en el principio y base del proceso administrativo, basándose en lo que desea convertirse la empresa. La organización consiste en realizar el agrupamiento y ordenamiento de actividades fundamentales para alcanzar ciertos objetivos establecidos, para lo cual crea unidades administrativas, asigna funciones, autoridades directivas, responsabilidades y diseñar una estructura jerárquica (Marín y Atencio, 2008; Saiyadain y Ali, 2017). La organización, implica también actividades de comunicación y coordinación entre los individuos que forman la empresa (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012). Para, Luna (2014) y Joseph et al. (2019) la organización es considerada como un cargo que se basa a un propósito a través de la planeación que se realiza para desarrollar acciones y posterior alinearlas para que de forma conjunta funcionen como una sola, de esta manera, es posible el logro de fines comunes. La dirección consiste en la coordinación de esfuerzos con un objetivo en común de los individuos, para lograr los objetivos de una empresa, así como la dirección de las operaciones mediante la cooperación de los individuos a fin de conseguir una alta productividad usando como medio la motivación y la supervisión (Marín y Atencio, 2008). Para, Luna (2014) es definido como un proceso de realización de actividades esquematizadas, de motivación del equipo de trabajo cultivando el liderazgo a través de una buena comunicación con el fin de lograr los objetivos establecidos.

El control consiste es la verificación de lo que ocurre en una gestión, con lo que realmente debería ocurrir, con los resultados obtenidos se realizaran los ajustes necesarios o tomar las medidas correctivas. Es la fase donde se mide y evalúa el desempeño de la organización, tomando acciones correctivas si fuera necesario. En esta etapa, el enfoque se presenta en la creación de mejor calidad, enfrentamiento al cambio, agregación de valor y el uso de medidas correctivas (Marín y Atencio, 2008; Abed, Bello y Abdullah, 2018).

Antes de definir la segunda variable, recaudación tributaria, hay términos relacionados que se deben tener en cuenta, para explicar todo el contexto que lo involucra.

Empecemos por definir el código tributario, que consiste en manuales generales, del ordenamiento jurídico-tributario (DS 133, 2013). Tributo, es el dinero que exige el Estado, amparado en la base contributiva y para cumplir con los gastos que le demande (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, 2016a; Pakroo, 2020). Acorde al Código Tributario, los tributos comprenden tres elementos: impuestos, contribuciones y tasas. La tributación es el ejercicio del Estado para que el ciudadano y entidades jurídicas den cierta cantidad de recursos para el financiamiento de los servicios públicos, así como todo lo que implica sus funciones. Los principios de la tributación son cinco, y debe ser implementado por todo sistema que requiere ser eficiente: eficiencia económica, sencillez administrativa, flexibilidad, justicia y universalidad (Macroconsult, 2015; Wheeler, 2018). La tributación en el Perú tiene tres componentes: la política tributaria, sistema y administración tributarios (Macroconsult, 2015). El sistema tributario en el Perú se halla constituido por el código tributario y los tributos. Los tributos pueden percibirse por dos niveles gubernamentales, el Gobierno Central y los Gobiernos Locales y para otros fines (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, 2016b).

Luego, de conocer los términos relaciones a la variable recaudación tributaria, pasamos a definirla. Según Llonto, Aguilar y Purihuaman (2017) y OECD (2015), la recaudación tributaria, es el ingreso que le brinda la capacidad al Estado de atender sus obligaciones. En caso de que exista un déficit de recaudación podría afectar al presupuesto que se ha asignado para la presencia de servicios de calidad educativos, de seguridad, salud, administración, programas sociales y vivienda.

Las dimensiones de la recaudación tributaria están determinadas de acuerdo con las funciones principales que debe cumplir la Gerencia de Control Contributivo y Cobranzas del Seguro Social de Salud (EsSalud), es decir política de cobranza, estrategia, control de la deuda (Seguro Social de Salud, 2017; Urbina, 2018).

La política de cobranza se refiere a los métodos y planes de recaudación que se deben de realizar para alcanzar las metas de recaudación, esta debe ser de forma integral, flexible, brindando facilidades de pago, y debe realizarse de forma progresiva (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016; Ngonyani y Mapesa, 2018). Es fundamental que los procedimientos de cobranza se den de forma correcta, para

no incurrir en costos extras y/o efectos políticos y de ejecución a corto plazo (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016; Ngonyani y Mapesa, 2019). La estrategia, se refiere a las acciones que deben desarrollarse para lograr mejores resultados de recaudación. Esta cambia dependiendo el contexto y las diferentes instituciones y siempre está sujeto a modificaciones de acuerdo con cambios que puedan presentarse en el entorno (Ugarte, 2016; Ayt Khozhina y Miller, 2018). El control de la deuda se refiere al proceso de seguimiento y monitoreo de la deuda con el objetivo de comprender el progreso en la recuperación de los montos a cobrar. También, nos permite conocer los tiempos más adecuados para generar valor tributario, así como tomar las medidas que faciliten el incremento de la recaudación evitando que la deuda prescriba (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016; Korostelkina, 2017; Ebraico y Rua, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

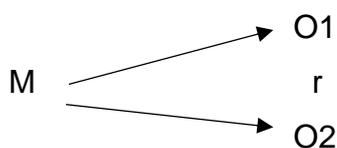
El *enfoque* es cuantitativo, ya que las variables a utilizarse en la investigación son medibles, y analizadas mediante los cálculos estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El *método* utilizado es el hipotético-deductivo, porque a partir de la observación de un fenómeno, se planteó una hipótesis, que luego fue probada con un resultado de aceptación o rechazo (Bernal, 2010).

El *diseño* es observacional, correlacional y transversal. Es *observacional*, ya que no se realizó intervención en las variables a observar; *correlacional*, porque busca conocer el comportamiento de una variable sobre la otra; es *transversal*, debido a que la recopilación de los datos fue una sola vez (Hernández, et al, 2014; Gallardo, 2017). A continuación se presentará el gráfico de diseño.

Figura 1

Diseño de estudio



Dónde:

O1: Gestión administrativa

O2: Recaudación tributaria

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

La *definición conceptual*, según Marín y Atencio (2008) la variable gestión administrativa, tiene fundamento teórico en el proceso administrativo, que a su vez incluye actividades de relaciones humanas y tiempo.

En el caso de la *definición operacional*, se consideran cuatro dimensiones y nueve indicadores desarrollados por Robbins y Coulter (2014), los cuales se presentan de la siguiente manera: tres indicadores para la planificación y dos indicadores para la organización, dirección y control.

Los *indicadores* para la dimensión planeación se basó en metas, objetivos, estrategias y planes. Los indicadores para la dimensión organización se basó en la estructura administrativa de RR.HH. Los indicadores para la dimensión dirección se basó el liderazgo, comunicación, motivación y comportamiento individual y grupal. Y los indicadores para la dimensión control se basó en la medición de la normatividad y las acciones.

En la *escala de medición* se trabaja con la escala Ordinal Politémica, al cual se le dio un valor de siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1)

Variable 2: Recaudación tributaria

La *definición conceptual*, según Llonto, Aguilar y Purihuaman (2017), la recaudación tributaria, es el ingreso que le brinda la capacidad al Estado de atender sus obligaciones. En caso de que exista un déficit de recaudación al presupuesto asignado a servicios de calidad de educación, seguridad, administración, vivienda, salud y programas sociales.

En el caso de la *definición operacional*, tres dimensiones y siete indicadores basados en las funciones principales de la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú (EsSalud) del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud (Seguro Social de Salud, 2017).

Los *indicadores* para la dimensión política de cobranzas se basó en la misión, visión, metas y objetivos de calidad. Los indicadores para la dimensión estrategias se basó en la normativa de flexibilidad. Y los indicadores para la dimensión control de deudas se basó de la evaluación y monitorio, del análisis de gestión y de las metas de recaudación.

En la *escala de medición* se trabaja con la escala Ordinal Politémica, al cual se le dio un valor de Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Parcialmente de acuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

3.3. Población

Grupo de elementos que presentan rasgos similares, determinadas por el problema y los objetivos de investigación (Gallardo, 2017). La población en este estudio fue 60 colaboradores de la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú (EsSalud), 2020. La muestra fue de tipo censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos

Fue la encuesta, que de acuerdo con Bernal (2010), es la técnica más utilizada y que consiste en un conjunto de preguntas con el fin de conseguir percepciones sobre las personas. Además, el instrumento usado fue el cuestionario, el cual acorde a Hernández, et al., (2014), son varias preguntas con relación a las variables que se van a analizar y medir en un estudio.

Se utilizaron dos cuestionarios. El primer cuestionario fue de la variable “Gestión administrativa”, tomado y adaptado de Alvarado (2013) y estará compuesto de 30 ítems, a través de cuatro divisiones relacionadas a las dimensiones: planificación (11 ítems), organización (6 ítems), dirección (8 ítems) y control (5 ítems).

El segundo cuestionario es para medir la variable “Recaudación tributaria”, el cual estuvo compuesta de 24 ítems, que presenta tres divisiones acordes a las

dimensiones de la variable: política de cobranza (8 ítems), estrategias (8 ítems) y control de deuda (8 ítems).

Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad de ambos cuestionarios que, según Hernández, et al., (2014), representa el nivel de aplicación de un instrumento cuando es repetida a un mismo individuo, se aplicó una prueba piloto, en el cual se aplicó el Alfa de Cronbach a los resultados obtenidos. De esta manera, se consideró un instrumento confiable, puesto que el valor de prueba fue mayor a 0.7.

Tabla 1

Confiabilidad de la Variable “Gestión Administrativa”

ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
0.930	30

Nota: Elaboración propia

La prueba de confiabilidad es de .930, es decir, una alta correlación entre las preguntas.

Tabla 2

Confiabilidad de la “Recaudación Tributaria”

ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
0.935	30

Nota: Elaboración propia

La prueba de confiabilidad es de .935, es decir, una alta correlación entre las preguntas.

Validez y confiabilidad de instrumentos

Los cuestionarios fueron revisados a través un conjunto de expertos, que de acuerdo con Hernández, et al (2014) representa el nivel en que una herramienta manifiesta el contenido de lo que pretende medir.

Tabla 3

Validez por Jueces Expertos sobre la Variable “Gestión Administrativa”

N°	EXPERTO	CALIFICACIÓN
1	Mg. Jorge Lucio Sopan Espinoza	Aplicable
2	Mg. Milagros Inés Angelica Castillo Ballón	Aplicable
3	Mg. María Esther Quiroz Saravia	Aplicable

Nota: Elaboración propia a través del Certificado de validez

Tabla 4

Validez por Jueces Expertos sobre la Variable “Recaudación Tributaria”

N°	EXPERTO	CALIFICACIÓN
1	Mg. Jorge Lucio Sopan Espinoza	Aplicable
2	Mg. Milagros Inés Angelica Castillo Ballón	Aplicable
3	Mg. María Esther Quiroz Saravia	Aplicable

Nota: Elaboración propia a través del Certificado de validez

3.5. Procedimientos

En el momento que se obtuvo la conformidad por parte del asesor sobre el proyecto de investigación, se procedió a realizar el trámite documentario regular para presentar el protocolo a la Escuela de Posgrado de la institución para solicitar su aprobación. Se coordinó con los responsables del área e institución, es decir la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, para aplicar los cuestionarios a los colaboradores. Cabe resaltar que la información recolectada fue a cargo de la investigadora, lo cual garantizó la autenticidad de los datos. Posterior, se realizó un respectivo análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Se desarrolló una base datos empleando el SPSS v.25, programa que se utilizó para el procesamiento, previamente se procedió a realizar la consistencia.

Para la evaluación descriptiva de las variables nominales, se evaluaron el conteo y el porcentaje, que según Bernal (2010) hace referencia al agrupamiento de los datos recopilados en categorías, en el cual se evidencian la cantidad y porcentaje de las observaciones.

Para el análisis inferencial, que consistió en probar estadísticamente si existe un grado de correlación, para ello se empleó la prueba de Correlación de Spearman, según Bernal (2010) es una prueba estadística que busca probar la relación entre dos variables de forma significativa, se consideró un nivel de significancia del 5%. Donde un $p < 0.05$ fue significativo.

Los hallazgos fueron presentados en tablas de frecuencias y se utilizaron diagrama de barras para su representación gráfica hechos en el programa MS Microsoft Excel 2013.

3.7. Aspectos éticos

La investigación cumplió con garantizar la confiabilidad de la información, además no se requirió hacer intervenciones, ya que la técnica de recolección es la encuesta. Además, se garantizó la confidencialidad de los participantes.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 5.

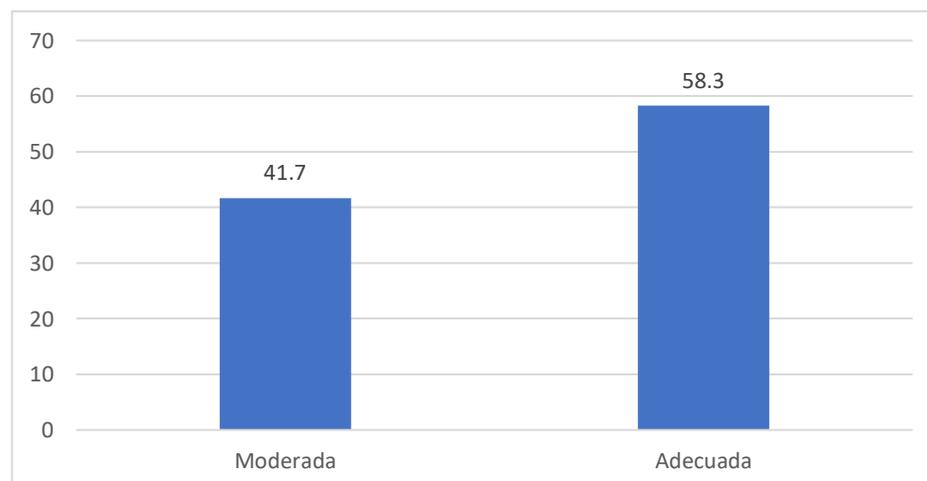
Resultados de la Variable Gestión Administrativa

	N	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
MODERADA	25	41.7	41.7	41.7
VÁLIDO ADECUADA	35	58.3	58.3	100
TOTAL	60	100	100	

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Resultados de la Primera Variable



Nota: Elaboración propia

En la figura anterior, se puede visualizar que el nivel de la variable Gestión administrativa muestra un 58.3% (adecuada) y 41.7% (moderada)

Tabla 6.

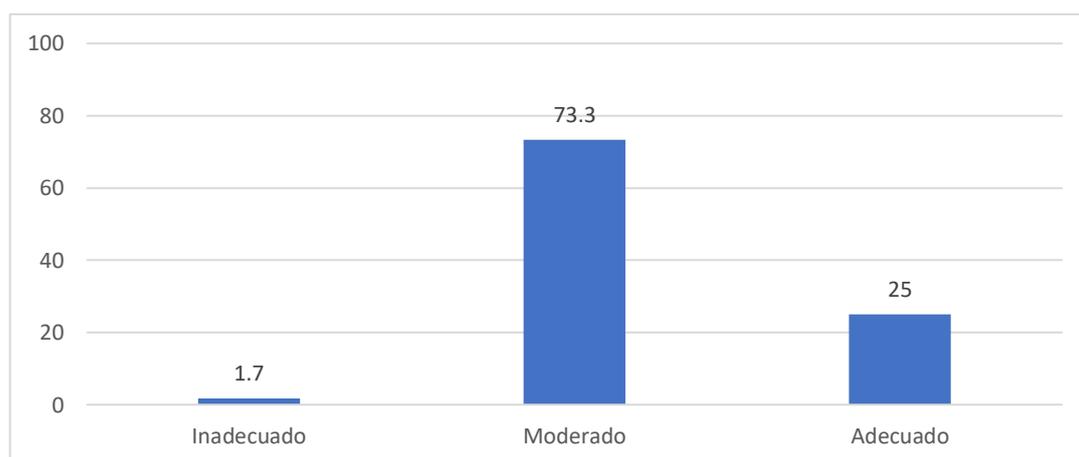
Resultados de la variable Recaudación Tributaria

		N	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
VÁLIDO	INADECUADO	1	1.7	1.7	1.7
	MODERADO	44	73.3	73.3	75
	ADECUADO	15	25	25	100
	TOTAL	60	100	100	

Nota: Elaboración propia

Figura 3

Resultados de la Segunda Variable



Nota: Elaboración propia

En la figura anterior, se puede visualizar que la segunda variable, Recaudación Tributaria, muestra un 73.3% (moderada), el 25% (adecuado) y el 1.7% (inadecuado).

Resultados inferenciales

Contrastación de hipótesis general

H0: No existe relación significativa de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.

Ha: Existe relación significativa de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.

Tabla 7.

Contrastación de Hipótesis General

CORRELACIONES			
		VARIABLE 1	VARIABLE 2
RHO DE		Coeficiente de correlación	1.000
	VARIABLE 1	Sig. (bilateral)	0.370**
		N	60
SPEARMAN		Coeficiente de correlación	0.370**
	VARIABLE 2	Sig. (bilateral)	1.000
		N	60

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

Nota: Elaboración propia

Se evidencia un p de 0,004; por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa ($r_{h0} = 0,370$).

Contrastación de hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre la dimensión planificación con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión planificación con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.

Tabla 8.

Contrastación de Hipótesis Específica 1

CORRELACIONES				
		DIMENSIÓN 1	VARIABLE 2	
RHO DE SPEARMAN		Coeficiente de correlación	1.000	0.277**
	DIMENSIÓN 1	Sig. (bilateral)	.	0.032
		N	60	60
		Coeficiente de correlación	0.277**	1.000
	VARIABLE 2	Sig. (bilateral)	0.032	.
		N	60	60

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

Nota: Elaboración propia

Se evidencia un p de 0,032; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa ($r_{h0} = 0,277$).

Contrastación de hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre la dimensión organización con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión organización con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.

Tabla 9.

Contrastación de Hipótesis Específica 2

CORRELACIONES			
		DIMENSIÓN 2	VARIABLE 2
RHO DE SPEARMAN		Coefficiente de correlación	1.000
			0.316**
	DIMENSIÓN 2	Sig. (bilateral)	.
			0.014
		N	60
			60
		Coefficiente de correlación	0.316**
			1.000
	VARIABLE 2	Sig. (bilateral)	0.014
			.
		N	60
			60

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

Nota: Elaboración propia

Se evidencia un p de 0,014; por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa ($\rho = 0,316$).

Contrastación de hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre la dimensión dirección con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión dirección con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.

Tabla 10.

Contrastación de Hipótesis Específica 3

CORRELACIONES				
		DIMENSIÓN 3	VARIABLE 2	
RHO DE SPEARMAN		Coeficiente de correlación	1.000	0.226
	DIMENSIÓN 3	Sig. (bilateral)	.	0.083
		N	60	60
		Coeficiente de correlación	0.226	1.000
	VARIABLE 2	Sig. (bilateral)	0.083	.
		N	60	60

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

Nota: Elaboración propia

Respecto a los hallazgos, es posible visualizar un p de 0,083; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula ($r_{h0} = 0,226$).

Contrastación de hipótesis específica 4

H0: No existe relación significativa entre la dimensión control con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión control con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.

Tabla 11.

Contrastación de Hipótesis Específica 4

CORRELACIONES			
		DIMENSIÓN 4	VARIABLE 2
RHO DE SPEARMAN	DIMENSIÓN 4	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.399**
		N	. 60
	VARIABLE 2	Coeficiente de correlación	0.399**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.002 60

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

Nota: Elaboración propia

Se evidencia un p de 0.002, en consecuencia, se rechaza la H0 (rh0 = 0,399).

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general del estudio estuvo enfocado a contrastar la relación entre la variable 1 (V1: gestión administrativa) y la variable (V2: recaudación tributaria), teniéndose como resultado una relación entre ambas variables de forma significativa (p -valor: 0.004) y a la vez directa (Rho: 0.370). Esto muestra que las variables se hallan asociadas; por ende, se rechaza H_0 y se acepta H_a . Este resultado es similar con Páucar (2018) quien tras realizar una investigación en una entidad pública del departamento de San Martín; precisamente encontraron que la gestión administrativa (V1) y la recaudación tributaria (V2) se hallan relacionadas ($p= 0.000$; Rho= 0.906). Asimismo, otros investigadores peruanos como Hidalgo (2019) y Cárdenas (2018) quienes realizaron una investigación en una entidad pública del distrito de Alto Amazonas; precisamente encontraron que la gestión administrativa (V1) y la recaudación tributaria (V2) se hallan asociadas ($p= 0.000$; Rho= 0.910). Además, para Altamirano y Montenegro (2017) quienes hallaron que la gestión administrativa afecta en la recaudación tributaria.

La hipótesis específica 1 busca comprobar la asociación entre la planificación y la V2, encontrándose como resultado una asociación significativa ($p=0.032$; Rho: 0.277). Este hallazgo concuerda con los reportes de Páucar (2018) quien tras realizar una investigación en una Municipalidad de Moyobamba; precisamente encontró que la dimensión planificación (D1) y la recaudación tributaria (V2) se hallan asociados ($p=0.000$; Rho: 0.8435). Asimismo, otra investigación realizada por Zavaleta (2019) en una entidad pública de los Olivos concuerda también en que la planificación administrativa guarda relación estrecha (p -valor: 0.000) con la recaudación tributaria, agregando además que la intensidad de dicha relación es moderada (Rho: 0.675). Dichos resultados concuerdan con la teoría de Luna (2014) quien sostiene que la planificación se basa en el principio y base del proceso administrativo, basándose en lo que desea convertirse la empresa.

La hipótesis específica 2 busca comprobar si la organización se asocia en la V2, hallando como resultado una asociación estadística ($p=0.014$; Rho= 0.316).

Este hallazgo se relaciona con lo de Páucar (2018) quien tras realizar una investigación en una Municipalidad de Moyobamba; precisamente encontró que la dimensión organización (D2) y la recaudación tributaria (V2) se hallan asociados ($p=0.000$; $Rho: 0.909$). Asimismo, fue para Zavaleta (2019) quien encontró que la dimensión organización administrativa guarda relación estrecha (p -valor: 0.000) con la recaudación tributaria, agregando además que la intensidad de dicha relación es moderada ($Rho: 0.493$). Estos resultados muestran estrecha relación a la teoría de Luna (2014) quien expuso sobre la organización, la cual relacionaba como un proceso administrativo; asimismo, la definió como una función que se enfocaba en un objetivo que se encuentra planteado en la planeación, buscando realizar acciones y posterior alinearlas para que en grupo marchen como una sola, consiguiendo propósitos comunes.

Para Luna (2014) define a la dimensión dirección como el proceso de realizar actividades que son planificadas, motivar al equipo de colaboradores cultivando un espíritu de liderazgo a través de una comunicación adecuada con el fin de lograr objetivos propuestos. La hipótesis específica 3 busca comprobar la asociación entre la dirección y la V2, encontrándose que no existe asociación ($p=0.083$; $Rho= 0.226$). Este hallazgo es discrepante con otros estudios donde se indica que si existe asociación. Por ejemplo, el estudio de Páucar (2018) parte contradiciendo lo encontrado en el presente estudio pues reportó asociación entre la dimensión dirección (D3) y la recaudación tributaria (V2) (p -valor: 0.000) y con intensidad alta ($Rho: 0.909$). Por su parte, Zavaleta (2019) también discrepa de lo encontrado en este estudio indicando que sí se asocian; no obstante, indican que dicha asociación es media ($Rho= 0.43$).

La hipótesis específica 4 busca comprobar la relación entre el control (D4) y la recaudación tributaria V2, hallando una asociación ($p=0.002$) con un coeficiente de correlación Rho con valor de 0.399 . Este resultado concuerda con otros estudios. Por ejemplo, el de Páucar (2018) quien tras realizar una investigación en una Municipalidad de Moyobamba; precisamente encontró que la dimensión control (D2) y la recaudación tributaria (V2) se hallan asociadas ($p= 0.000$) y con un coeficiente de correlación Rho con valor de 0.905 . Asimismo, fue para Zavaleta

(2019) quien encontró que la dimensión control administrativa guarda relación estrecha ($p= 0.000$) con la recaudación tributaria, agregando además que la intensidad de dicha relación es moderada ($Rho=0.538$).

VI. CONCLUSIONES

Primera.

Respecto al objetivo general planteado, se logró concluir que existe una asociación entre la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú. 2020; ($p=0.004$; $\rho=0.370$).

Segunda.

Respecto al primer objetivo específico, se consiguió determinar que existe una relación significativa entre la dimensión planificación con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú. 2020; ($p=0.032$; $\rho=0.277$).

Tercera.

Respecto al segundo objetivo específico, se halló que existe una relación significativa entre la dimensión organización con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú. 2020; ($p=0.014$; $\rho=0.316$).

Cuarta.

Respecto al tercer objetivo específico, se halló que no existe relación significativa entre la dimensión dirección con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú. 2020; ($p=0.083$; $\rho=0.226$).

Quinta.

Respecto al cuarto objetivo específico, se halló que existe una relación significativa entre la dimensión control con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú. 2020; ($p=0.002$; $\rho=0.399$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera.

Se recomienda a la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú realizar capacitaciones encaminadas a optimizar las gestiones administrativas (proceso automatizado)) el cual permitirán engrandecer la recaudación tributaria, ya que la asociación es apenas intensa. Por lo tanto, es importante averiguar otras propiedades que estarían afectando sobre la recaudación tributaria.

Segunda.

Se recomienda a los colaboradores de mando medio fortificar los trabajos de planeación organizacional concerniente a trazar metas alcanzables y de gran relevancia.

Tercera.

Se recomienda a las autoridades de la institución, corregir el proceso de organización, dado que mejorará la recaudación tributaria. Dichas mejoras deben enfocarse en la distribución y estructuración del trabajo, asimismo en la administración del recurso humano.

Cuarta.

Se sugiere a los responsables de los procesos de dirección fomentar la comunicación, ya que es importante en el proceso de recaudación tributaria.

Quinta.

Se sugiere a los responsables de áreas involucradas tener en cuenta distintos elementos organizacionales para fortalecer con aumentar la recaudación tributaria.

REFERENCIAS

- Abed, E., Bello, B., & Abdullah, F. (2018). Impact of administrative control on employees' performance: Evidence from industrial companies in Jordan. *International Journal of Accounting, Finance and Business*, 3(10), 52-66. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/338421436 THE IMPACT OF ADMINISTRATIVE CONTROL ON EMPLOYEES' PERFORMANCE EVIDENCE FROM INDUSTRIAL COMPANIES IN JORDAN](https://www.researchgate.net/publication/338421436_THE_IMPACT_OF ADMINISTRATIVE_CONTROL_ON_EMPLOYEES'_PERFORMANCE_EVIDENCE_FROM_INDUSTRIAL_COMPANIES_IN_JORDAN)
- Altamirano L., y Montenegro R. (2017). *La gestión administrativa y su incidencia en la recaudación tributaria del área de rentas en la Municipalidad Distrital de Copallin-2016*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel- Perú. Recuperado de [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4338/Altamira no%20Tocas%20-%20Montenegro%20Oblitas.pdf?sequence=1](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4338/Altamira%20Tocas%20-%20Montenegro%20Oblitas.pdf?sequence=1)
- Alvarado, O. (2013). *Elementos de administración general*. Lima: UDREGRAF. Recuperado de http://www.sancristoballibros.com/libro/elementos-de-administracion-general_4186
- América Economía. (2018). *OCDE: Recaudación tributaria en América Latina repuntaría, pero hay tareas pendientes*. Santiago de Chile, Chile. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/ocde-recaudacion-tributaria-en-america-latina-repuntaria-pero-hay-tareas-pendientes>
- América Economía. (2020). *Recaudación tributaria del Perú consolida su recuperación en 2019 al crecer 3,7%*. Lima, Perú.
- Aythozhina, G., y Miller, A. (2018). State tax control strategies: Theoretical aspects. *CYA*, 63(2), 1-16. DOI:10.22201/fca.24488410e.2018.1672. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00013.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ra edición. Colombia: Pearson Educación. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Briones A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Rev. Científica Dominio de las Ciencias*. 3(2). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Cárdenas J. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas – 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto –Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25452>
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. (2018). *Las administraciones tributarias y los retos del mundo digital. Informe resumido*. Cumbre Fiscal Lisboa. Lisboa, Portugal: CIAT-IOTA. Recuperado de https://www.ciat.org/Biblioteca/ConferenciasTecnicas/2018/2018_Informe-resumido_Portugal.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2018). *América Latina y el Caribe: Ingresos tributarios se recuperarían luego de caer ligeramente en 2016*. Informe conjunto de OCDE, CEPAL, BID y CIAT fue presentado durante el XXX Seminario Regional de Política Fiscal. CEPAL. Recuperado de: <https://bit.ly/2zvq0Pf>
- Da Silva, S., Hernández, L., Da Silva, M., & Rabelo, M. (2016). Un análisis del modelo operativo y el rol fiscal de la factura electrónica en Brasil. *RIGC*, 14(27), 1-19. Recuperado de http://www.observatorio-iberoamericano.org/ricg/n_27/sergio_ludivia_marcia_marcelo.pdf
- Decreto Supremo N° 133-2013-EF. *Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario*. Recuperado de: <https://bit.ly/3dnSr05>
- Ebener, D., & Smith, F. (2015). *Strategic Planning : An Interactive Process for Leaders* (Primera ed.). New York: Paulist Press. Recuperado de <https://www.abebooks.com/9780809149209/Strategic-Planning-Interactive-Process-Leaders-0809149206/plp>

- Ebraico, M., Rua, S. (2015). *An Assessment of the Performance of the Italian Tax Debt Collection System*: European Commission. Taxation Paper. Recuperado de:
https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/resources/documents/taxation/gen_info/economic_analysis/tax_papers/taxation_paper_53.pdf
- Escobar, D., Mora, J., y Huilcapi, M. (2017). Gestión administrativa y financiera en el cumplimiento presupuestario de las instituciones públicas. *Polo del Conocimiento*. 2(6). Recuperado de: 10.23857/pc.v2i6.126. Recuperado de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/126/pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Manual autoformativo interactivo 3ra edición. Huancayo: Universidad Continental. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/4278>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. México: Mc Graw-Hill. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidalgo A. (2019). *Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019 (Maestra en Gestión Pública)*. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto-Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39786>
- Huancapaza I. (2018). *La recaudación tributaria y su influencia en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno, periodos 2016-2017*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno-Perú. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9936>
- Icaza, J., Chávez D., Castro, H. (2017). Gestión administrativa de las PYMES y su incidencia en la organización del trabajo. *Polo del Conocimiento*. 2(5). Recuperado de:
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/92/pdf>
- Risnes, N. (2018). Implementation of SAF-T in Norway. *Tax Tribune*, 37,15-19. Recuperado de <https://www.iota->

tax.org/sites/default/files/publications/public_files/final-tax-tribune-on_page_view.pdf

Joseph, J., Baumann, O., Burton, R., Srikanth, K. (2019). *Organization Design*. (First ed.). United Kingdom: Emerald Publishing Limited. Recuperado de <https://merage.uci.edu/files/documents/faculty-profiles/Joseph-Baumann-Burton-Srikanth-AiSM19.pdf>

Junquera, R., Verhoeven, M., Shukla, G., Haven, B., Awashti, R., & Moreno, B. (2017). *Strengthening domestic resource mobilization: Moving from theory to practice in*. World Bank Group, Directions in Development: Public Sector Governance, EE. UU. Recuperado de: <http://documents1.worldbank.org/curated/en/970941498201633115/pdf/116658-PUB-Date-6-16-2017-PUBLIC.pdf>

Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. 14va edición. México: McGrawHill. Recuperado de https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

Korostelkina, I. (2017). Role and value of tax analysis in the monitoring system of tax debt. *Economic and Human Sciences*, 8 (307), 93-99.

Llonto, Y., Aguilar, F. y Purihuaman, J. (2017). *Impacto de la recaudación de impuestos municipales en el desarrollo económico local de la posesión informal urbanización Urrunaga, distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2011-2015*. Grupo Interdisciplinario de Estudios Críticos y de América Latina (GIECRYAL). Universidad de Alicante. Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" (Lambayeque, Perú). Instituto de Economía y Desarrollo (INEDES). Recuperado de: <https://bit.ly/2YIalXy>

Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Patria. Recuperado de: <https://bit.ly/3eWr7XY>

Macroconsult (2015). *Elementos de la recaudación en el Perú. Reporte económico mensual. Setiembre 2016*. Sistema de Información Macroconsult. Recuperado de: <https://bit.ly/2Wx70aW>

- Marín, K., Atencio, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Revista Omnia*, 14(3), 160-183. Recuperado de: <https://bit.ly/3fqKOYR>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2016). *Guía para la Gestión de cuenta del Impuesto Predial*. Recuperado de: <https://bit.ly/2Aaxh7D>
- Monsalve, J. (2017). *El enfoque de los economistas en el análisis de precios de transferencia*. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). Recuperado de: <https://bit.ly/3buSqPk>
- Moorcroft, R. (2010). Administrative management- a fusión of modernity. *British Journal of administrative management*, 72, 4-5. Recuperado de <https://search.proquest.com/openview/539e4d54c909aefab10b1357fc54c7d6/1?pq-origsite=gscholar&cbl=30377>
- Ngonyani, D., & Mapesa, H. (2019). The Effects of Credit Collection Policy on Portfolio at Risk of Microfinance Institutions in Tanzania. *Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies*, 5(1), 241-253. DOI: 10.32602/jafas.2019.12. Recuperado de <https://www.um.edu.mt/library/oar//handle/123456789/38176>
- Ngoyani, D., & Mapesa, H. (2018). The effects of credit collection policy on portofolio microfinance performance. *International Journal of Commerce and Finance*, 4(2), 46-56. Recuperado de <https://www.um.edu.mt/library/oar//handle/123456789/38176>
- OECD, DEV, ECLAP, CIAT, IDV, United Nations. (2020). *Revenue Statistics in Latin America and the Caribbean 1990-2018*. OECD Publishing, Paris. Recuperado de : <file:///D:/Downloads/Estadisticas-tributarias-en-America-Latina-y-el-Caribe-2020.pdf>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2019). *Tax Administration 2019: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*. Paris: OECD Publishing. Recuperado de https://www.oecd-ilibrary.org/taxation/tax-administration-2019_74d162b6-en

- OECD (2015). *Tax Administration 2015: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*. Paris: OECD Publishing. Recuperado de https://www.oecd-ilibrary.org/taxation/tax-administration-2015_tax_admin-2015-en
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2009). *La administración tributaria en los países de la OCDE y en determinados países no miembros: Serie "Información comparada" (2008)*. OCDE (Foro sobre Administración Tributaria). Recuperado de: <https://bit.ly/3breVvP>
- Ocaña J. (2017). Impacto de la Gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal –Canton Manta. *Rev ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas*. 8(2). Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/780/966>
- Pakroo, P. (2020). Federal, state and local tax basics. En P. Pakroo, *Women's Small Business Start-Up Kit* (págs. 416-449). EE.UU. Recuperado de <https://peripakroo.com/project/book-the-womens-small-business-start-up-kit/>
- Páucar Y. (2018). *Relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016 (Maestra en Gestión Pública)*. Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31619>
- Robbins, S., Coulter, M. (2014). *Administración*. 12va edición. México: Pearson. Recuperado de <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0451.%20Administracion.%20Robins.%2012a.%20ed..pdf>
- Saiyadain, M., & Ali, S. (2017). *Managing Organization* (First ed.). India: Trinity Press. Recuperado de <https://www.amazon.in/Managing-Organization-Haider-Mirza-Saiyadain-ebook/dp/B0794MTYKF>
- Seguro Social de Salud (EsSalud) (2017). *Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud*. Lima: EsSalud. Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto. Recuperado de

http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/ROF_Institucional_Sistematizado_12052017.pdf

Sljivic, S., Skorup, S., & Vukadinovic, P. (2015). Management control in modern organizations. *International Review*(3-4), 39-49. Recuperado de <https://aseestant.ceon.rs/index.php/intrev/article/download/10154/3915/>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2018). *Acuerdo de indicadores de gestión y metas 2018-2020. Implementación D.Leg. N° 1160*. Intendencia Nacional de Gestión de Procesos. Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). Recuperado de <https://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/planestrategico/2018-2022/informeEvalua-PEI-2019.pdf>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2016a). *¿Qué entiende por tributo?* Portal Web Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). Recuperado de: <https://bit.ly/35D3Qql>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2016b). *Sistema tributario nacional*. Portal Web Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). Recuperado de: <https://bit.ly/2WaSJBj>

Synyutka, N. (2019). Transformation of Taxation and Tax Procedures in the Information Society: Theoretical Concept. *Accounting and Finance*, 3(85), 100-107. DOI: 10.33146/2307-9878-2019-3(85)-100-106. Recuperado de <https://ideas.repec.org/a/iaf/journal/y2019i3p100-106.html>

The House of Commons by Command of Her Majesty. (2016). *Annual Report and Accounts 2015-2016*. HM Revenue and Customs o HMRC, Reino Unido. Recuperado de : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/539608/HMRC_Annual_Report_and_Accounts_2015-16-web.pdf

TMF Group (2019). *Seguro Social en Europa*. Recuperado de: <https://bit.ly/2YWMMdD>

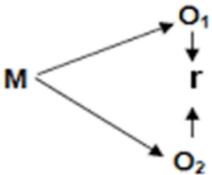
- Ugarte, A. (2016). *Manuales Prácticos para la Gestión Municipal. Inicio de la gestión: Agenda para los Primeros Cien Días*. Lima: Instituto de Investigación y Capacitación Municipal (Inicam) Konrad Adenauer Stiftung (KAS). Recuperado de: <https://bit.ly/3cbSa0h>
- Urbina, L. (2018). *La recaudación tributaria y los objetivos de la gestión municipal en Pueblo Libre, 2017 (Maestra en Gestión Pública)*. Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22745/Urbina_BLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Van Kersbergen, K. (2016). *El estado del bienestar en Europa* (Artículo del libro *La búsqueda de Europa: visiones en contraste*). Portal Web OpenMind BBVA Recuperado de: <https://bit.ly/3csHxq0>
- Wheeler, J. (2018). *¿Single Taxation?* . (First ed.). Netherlands: IBFD. Recuperado de <https://www.ibfd.org/sites/default/files/2021-04/18-079-single-taxation-final-web.pdf>
- Zapata, R., Rodríguez, C., Torres, K. (2017). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos *Rev. Científica Dominio de las Ciencias*. 3(3). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6326643>
- Zavaleta S. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2019*. Universidad Cesar Vallejo. Lima –Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42931>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú. 2020							
Autor: Br. María Violeta Dongo							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable (1): Gestión Administrativa.				
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020?	Determinar la relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.	Existe relación significativa de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Nivel de rango
Problema Específico 1	Objetivo Específico 1	Hipótesis Específica 1	Planeación	Metas y objetivos Estrategias Planes	01-11	Escala: Ordinal Politómica. Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	
¿Qué relación existe entre la dimensión planificación con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020?	Establecer la relación entre la dimensión planificación con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.	Existe relación significativa entre la dimensión planificación con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.					
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2	Hipótesis Específica 2	Organización		12 – 17		

¿Qué relación existe entre la dimensión organización con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020?	Establecer la relación entre la dimensión organización con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.	Existe relación significativa entre la dimensión organización con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.		Estructura Administración de RRHH.			
Problema Específico 3	Objetivo Específico 3	Hipótesis Específica 3					
¿Qué relación existe entre la dimensión dirección con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020?	Establecer la relación entre la dimensión dirección con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.	Existe relación significativa entre la dimensión dirección con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.	Dirección	Liderazgo y comunicación Motivación y comportamiento individual y grupal	18 – 25		
Problema Específico 4	Objetivo Específico 4	Hipótesis Específica 4					
¿Qué relación existe entre la dimensión control con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020?	Establecer la relación entre la dimensión control con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.	Existe relación significativa entre la dimensión control con la recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú, 2020.	Control	Medición Normatividad y acciones	26- 30		
Variable (2): Recaudación tributaria							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Nivel de rango
					01-08		

			<table border="1"> <tr> <td>Política de cobranza</td> <td>Misión y visión Metas y objetivos Calidad</td> <td></td> <td rowspan="3">Escala: Ordinal Politómica. Totalmente de acuerdo 5 De acuerdo 4 Parcialmente de acuerdo 3 En desacuerdo 2 Totalmente en desacuerdo 1</td> </tr> <tr> <td>Estrategias</td> <td>Normativa Flexibilidad</td> <td>9 – 16</td> </tr> <tr> <td>Control de deudas</td> <td>Evaluación y monitoreo Análisis de gestión Metas de recaudación</td> <td>17 – 24</td> </tr> </table>	Política de cobranza	Misión y visión Metas y objetivos Calidad		Escala: Ordinal Politómica. Totalmente de acuerdo 5 De acuerdo 4 Parcialmente de acuerdo 3 En desacuerdo 2 Totalmente en desacuerdo 1	Estrategias	Normativa Flexibilidad	9 – 16	Control de deudas	Evaluación y monitoreo Análisis de gestión Metas de recaudación	17 – 24
Política de cobranza	Misión y visión Metas y objetivos Calidad		Escala: Ordinal Politómica. Totalmente de acuerdo 5 De acuerdo 4 Parcialmente de acuerdo 3 En desacuerdo 2 Totalmente en desacuerdo 1										
Estrategias	Normativa Flexibilidad	9 – 16											
Control de deudas	Evaluación y monitoreo Análisis de gestión Metas de recaudación	17 – 24											
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>TIPO: Cuantitativa.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p> 	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>POBLACIÓN: 60 trabajadores de la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú (EsSalud), 2020</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Muestra no probabilística, tipo censal.</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Encuesta de gestión administrativa.</p>	<p>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>DESCRIPTIVA Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.</p>										

<p>M=muestra Ox y Oy= observaciones en cada variable r= correlaciones en cada variable</p>	<p>Estructura: Está conformada por 30 ítems. Las dimensiones son:</p> <p>Planeación. Organización. Dirección. Control.</p>	
	<p>VARIABLE 2: RECAUDACIÓN TRIBUTARIA.</p> <p>Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Estructura: Está conformada por 24 ítems. Las dimensiones son:</p> <p>Política de cobranza. Estrategias. Control de deuda.</p>	

Anexo 2. Instrumentos

Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Gerencia de Control Contributivo del Seguro Social del Perú. 2020.

Instrucciones: A continuación, se te presenta una serie de preguntas sobre tus datos generales y dos cuestionarios sobre Gestión administrativa y Recaudación tributaria. Te recordamos que tu participación es anónima y por ello se te pide la mayor sinceridad posible para responder las preguntas que se te harán. Deberás marcar con un aspa (“X”) en el recuadro que consideres sea tu respuesta o escribir tu respuesta en las líneas.

A. Cuestionario de Gestión administrativa

Marca con una “X” la respuesta que consideras correcta

Nº	DIMENSIONES / ítems	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
	DIMENSIÓN 1 Planeación					
1	Se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos.					
2	Los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión.					
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos.					
4	El diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa.					
5	El plan operativo institucional es presentado dentro del plazo programado.					
6	Los resultados del plan operativo con las metas esperadas son analizados y presentados dentro del plazo que exige la ley.					
7	Las estrategias institucionales involucra la participación de trabajadores.					
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos.					
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos.					
10	La planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos.					
11	La planificación cumple la gestión administrativa señalada en los documentos de gestión.					
	DIMENSIÓN 2 Organización					
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales.					

13	Las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad.					
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia.					
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia.					
16	La organización de actividades responde a los procesos de planificación.					
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa.					
	DIMENSIÓN 3 Dirección					
18	La gestión administrativa transmite un buen liderazgo.					
19	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios					
20	Se socializa la misión y visión de la entidad a todo el personal.					
21	La dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal.					
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad.					
23	La dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza.					
24	La dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.					
25	La dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal.					
	DIMENSIÓN 4 Control					
26	26. La gestión administrativa controla el desempeño del personal.					
27	27. La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos.					
28	28. La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos.					
29	29. La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad.					
30	30. Los trabajadores administrativos participan activamente en el cumplimiento de las políticas.					

B. Cuestionario de Recaudación tributaria

Marca con una "X" la respuesta que consideras correcta

Nº	DIMENSIONES / ítems	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Parcialmente de acuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	DIMENSIÓN 1 Política de cobranza					
1	Las acciones de cobranza del Seguro Social del Perú, están dirigidas a todos los asegurados de forma equitativa.					
2	La cobranza que realiza la entidad promueve el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.					
3	El Seguro Social del Perú cuenta con canales de atención suficientes para atender el pago de los tributos.					
4	El Seguro Social del Perú brinda facilidades de pago.					
5	Los fraccionamientos son facilidades de pago que brinda el Seguro Social del Perú.					
	Los asegurados son atendidos en forma oportuna.					
6	La cobranza coactiva es necesaria para incrementar la recaudación tributaria.					
7	Son prudentes los plazos que brinda el Seguro Social del Perú antes de trasladar sus deudas a ejecutoria coactiva.					
8	Las acciones de cobranza del Seguro Social del Perú, están dirigidas a todos los asegurados de forma equitativa.					
	DIMENSIÓN 2 Estrategias					
9	La emisión de cartas y comunicaciones de cobranza impulsan el pago de las deudas.					
10	Las acciones de cobranza que se ejecutan a través de la Gerencia de Control Contributivo son apropiadas.					
11	La información en cuanto al vencimiento de la deuda no tributaria y contributiva son oportunas.					
12	Se encuentra usted de acuerdo con las normas y procedimientos para la regularización de deudas vencidas.					
13	Considera que los mecanismos de cobranza siempre son adecuados.					
14	Considera que el Seguro Social del Perú cuenta con personal capacitado para la cobranza.					
15	Los procesos de cobranza coactiva se realizan de forma eficiente.					
16	Los convenios con entidades del sistema financiero ha incrementado la recaudación de la deuda no tributaria.					
	DIMENSIÓN 3 Control de deuda					

17	Considera que los informes de evaluación se remiten de forma oportuna.					
18	Considera que el avance de las metas de recaudación debe ser informado al personal de la Gerencia de Control Contributivo.					
19	Considera que hay un buen monitoreo en el proceso de cobranza.					
20	Considera que se cuenta con un buen análisis en cuanto a la efectividad y resultados de cobranza.					
21	Se deben implementar nuevas acciones de cobranza de acuerdo a resultados.					
22	Es necesario implementar mecanismos innovadores para mejorar la cobranza.					
23	Considera importante trabajar con metas de recaudación.					
24	Considera que las metas de recaudación se están cumpliendo.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 3. Confiabilidad de los instrumentos

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Conjunto de datos
 Escala: ALL VARIABLE
 Título
 Resumen de Estadísticas

```

VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		12	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	12	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.930	24

*Resultado7 [Documento7] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Conjunto de datos
 Escala: ALL VARIABLE
 Título
 Resumen de Estadísticas

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		12	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	12	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	30

Anexo 4. Validez de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Planeación								
1	Se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos.	X		X		X		
2	Los objetivos y metas de la entidad está en función a las normas de gestión.	X		X		X		
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos.	X		X		X		
4	El diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa.	X		X		X		
5	El plan operativo institucional es presentado dentro del plazo programado.	X		X		X		
6	Los resultados del plan operativo con las metas esperadas son analizados y presentados dentro del plazo que exige la ley.	X		X		X		
7	Las estrategias institucionales involucra la participación de trabajadores.	X		X		X		
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos.	X		X		X		
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos.	X		X		X		
10	La planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos.	X		X		X		
11	La planificación cumple la gestión administrativa señalada en los documentos de gestión.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Organización								
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales.	X		X		X		
13	Las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad.	X		X		X		
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia.	X		X		X		
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia.	X		X		X		

16	La organización de actividades responde a los procesos de planificación.	X		X		X	
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3 Dirección		Si	No	Si	No	Si	No
18	La gestión administrativa transmite un buen liderazgo.	X		X		X	
19	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	X		X		X	
20	Se socializa la misión y visión de la entidad a todo el personal.	X		X		X	
21	La dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal.	X		X		X	
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad.	X		X		X	
23	La dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza.	X		X		X	
24	La dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	X		X		X	
25	La dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4 Control							
26	La gestión administrativa controla el desempeño del personal.	X		X		X	
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos.	X		X		X	
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos.	X		X		X	
29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad.	X		X		X	
30	Los trabajadores administrativos participan activamente en el cumplimiento de las políticas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: JORGE LUCIO SOPAN ESPINOZA

DNI: 08190958

Especialidad del validador: MAG DERECHO CIVIL

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de junio del 2020





Jorge Lucio Sopan Espinoza

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Política de cobranza							
1	Las acciones de cobranza del Seguro Social del Perú, están dirigidas a todos los asegurados de forma equitativa.	X		X		X		
2	La cobranza que realiza la entidad promueve el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	X		X		X		
3	El Seguro Social del Perú cuenta con canales de atención suficientes para atender el pago de los tributos.	X		X		X		
4	El Seguro Social del Perú brinda facilidades de pago.	X		X		X		
5	Los fraccionamientos son facilidades de pago que brinda el Seguro Social del Perú.	X		X		X		
6	Los asegurados son atendidos en forma oportuna.	X		X		X		
7	La cobranza coactiva es necesaria para incrementar la recaudación tributaria.	X		X		X		
8	Son prudentes los plazos que brinda el Seguro Social del Perú antes de trasladar sus deudas a ejecutoria coactiva.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Estrategias							
9	La emisión de cartas y comunicaciones de cobranza impulsan el pago de las deudas.	X		X		X		
10	Las acciones de cobranza que se ejecutan a través de la Gerencia de Control Contributivo son apropiadas.	X		X		X		
11	La información en cuanto al vencimiento de la deuda no tributaria y contributiva son oportunas.	X		X		X		
12	Se encuentra usted de acuerdo con las normas y procedimientos para la regularización de deudas vencidas.	X		X		X		
13	Considera que los mecanismos de cobranza siempre son	X		X		X		

	adecuados.						
14	Considera que el Seguro Social del Perú cuenta con personal capacitado para la cobranza.	X		X		X	
15	Los procesos de cobranza coactiva se realizan de forma eficiente.	X		X		X	
16	Los convenios con entidades del sistema financiero ha incrementado la recaudación de la deuda no tributaria.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3 Control de deuda	Si	No	Si	No	Si	No
17	Considera que los informes de evaluación se remiten de forma oportuna.	X		X		X	
18	Considera que el avance de las metas de recaudación debe ser informado al personal de la Gerencia de Control Contributivo.	X		X		X	
19	Considera que hay un buen monitoreo en el proceso de cobranza.	X		X		X	
20	Considera que se cuenta con un buen análisis en cuanto a la efectividad y resultados de cobranza.	X		X		X	
21	Se deben implementar nuevas acciones de cobranza de acuerdo a resultados.	X		X		X	
22	Es necesario implementar mecanismos innovadores para mejorar la cobranza.	X		X		X	
23	Considera importante trabajar con metas de recaudación.	X		X		X	
24	Considera que las metas de recaudación se están cumpliendo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: JORGE LUCIO SOPAN ESPINOZA

DNI: 08190958

Especialidad del validador: MAG DERECHO CIVIL

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de junio del 2020




Jorge Lucio Sopan Espinoza
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Planeación							
1	Se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos.	X		X		X		
2	Los objetivos y metas de la entidad está en función a las normas de gestión.	X		X		X		
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos.	X		X		X		
4	El diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa.	X		X		X		
5	El plan operativo institucional es presentado dentro del plazo programado.	X		X		X		
6	Los resultados del plan operativo con las metas esperadas son analizados y presentados dentro del plazo que exige la ley.	X		X		X		
7	Las estrategias institucionales involucra la participación de trabajadores.	X		X		X		
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos.	X		X		X		
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos.	X		X		X		
10	La planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos.	X		X		X		
11	La planificación cumple la gestión administrativa señalada en los documentos de gestión.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Organización							
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales.	X		X		X		

13	Las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad.	X		X		X		
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia.	X		X		X		
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia.	X		X		X		
16	La organización de actividades responde a los procesos de planificación.	X		X		X		
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La gestión administrativa transmite un buen liderazgo.	X		X		X		
19	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	X		X		X		
20	Se socializa la misión y visión de la entidad a todo el personal.	X		X		X		
21	La dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal.	X		X		X		
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad.	X		X		X		
23	La dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza.	X		X		X		
24	La dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	X		X		X		
25	La dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Control							
26	La gestión administrativa controla el desempeño del personal.	X		X		X		
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos.	X		X		X		
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos.	X		X		X		

29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad.	X		X		X	
30	Los trabajadores administrativos participan activamente en el cumplimiento de las políticas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MILAGROS INES ANGELICA CASTILLO BALLON

DNI: 07876758

Especialidad del validador: MAESTRO EN DERECHO CONSTITUCIONAL Y DERECHOS HUMANOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de junio del 2020


 Mg. Milagros Castillo Ballón,
 Abogado
 Registro CAL N° 24157

Milagros Ines Angelica Castillo Ballon

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Política de cobranza							
1	Las acciones de cobranza del Seguro Social del Perú, están dirigidas a todos los asegurados de forma equitativa.	X		X		X		
2	La cobranza que realiza la entidad promueve el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	X		X		X		
3	El Seguro Social del Perú cuenta con canales de atención suficientes para atender el pago de los tributos.	X		X		X		
4	El Seguro Social del Perú brinda facilidades de pago.	X		X		X		
5	Los fraccionamientos son facilidades de pago que brinda el Seguro Social del Perú.	X		X		X		
6	Los asegurados son atendidos en forma oportuna.	X		X		X		
7	La cobranza coactiva es necesaria para incrementar la recaudación tributaria.	X		X		X		
8	Son prudentes los plazos que brinda el Seguro Social del Perú antes de trasladar sus deudas a ejecutoria coactiva.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Estrategias							
9	La emisión de cartas y comunicaciones de cobranza impulsan el pago de las deudas.	X		X		X		
10	Las acciones de cobranza que se ejecutan a través de la Gerencia de Control Contributivo son apropiadas.	X		X		X		

11	La información en cuanto al vencimiento de la deuda no tributaria y contributiva son oportunas.	X		X		X		
12	Se encuentra usted de acuerdo con las normas y procedimientos para la regularización de deudas vencidas.	X		X		X		
13	Considera que los mecanismos de cobranza siempre son adecuados.	X		X		X		
14	Considera que el Seguro Social del Perú cuenta con personal capacitado para la cobranza.	X		X		X		
15	Los procesos de cobranza coactiva se realizan de forma eficiente.	X		X		X		
16	Los convenios con entidades del sistema financiero ha incrementado la recaudación de la deuda no tributaria.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Control de deuda	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que los informes de evaluación se remiten de forma oportuna.	X		X		X		
18	Considera que el avance de las metas de recaudación debe ser informado al personal de la Gerencia de Control Contributivo.	X		X		X		
19	Considera que hay un buen monitoreo en el proceso de cobranza.	X		X		X		
20	Considera que se cuenta con un buen análisis en cuanto a la efectividad y resultados de cobranza.	X		X		X		
21	Se deben implementar nuevas acciones de cobranza de acuerdo a resultados.	X		X		X		
22	Es necesario implementar mecanismos innovadores para mejorar la cobranza.	X		X		X		

23	Considera importante trabajar con metas de recaudación.	X		X		X	
24	Considera que las metas de recaudación se están cumpliendo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MILAGROS INES ANGELICA CASTILLO BALLON **DNI: 07876758**

Especialidad del validador: MAESTRO EN DERECHO CONSTITUCIONAL Y DERECHOS HUMANOS

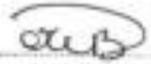
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de junio del 2020



 Mg. Milagros Castillo Ballón
 Abogado
 Registro CAL N° 24157

Milagros Inés Angelica Castillo Ballón

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Planeación							
1	Se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos.	X		X		X		
2	Los objetivos y metas de la entidad está en función a las normas de gestión.	X		X		X		
3	La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos.	X		X		X		
4	El diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa.	X		X		X		
5	El plan operativo institucional es presentado dentro del plazo programado.	X		X		X		
6	Los resultados del plan operativo con las metas esperadas son analizados y presentados dentro del plazo que exige la ley.	X		X		X		
7	Las estrategias institucionales involucra la participación de trabajadores.	X		X		X		
8	Se cuenta con políticas de control de metas y objetivos.	X		X		X		
9	La planificación considera aspectos de reformulación de objetivos.	X		X		X		
10	La planificación involucra los procesos del diagnóstico traducidos en objetivos.	X		X		X		
11	La planificación cumple la gestión administrativa señalada en los documentos de gestión.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Organización							
12	La estructura administrativa se desarrolla en función a las políticas institucionales.	X		X		X		

13	Las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad.	X		X		X		
14	Los procesos administrativos cuentan con controles que aseguren su eficacia y eficiencia.	X		X		X		
15	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia.	X		X		X		
16	La organización de actividades responde a los procesos de planificación.	X		X		X		
17	La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La gestión administrativa transmite un buen liderazgo.	X		X		X		
19	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios	X		X		X		
20	Se socializa la misión y visión de la entidad a todo el personal.	X		X		X		
21	La dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal.	X		X		X		
22	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad.	X		X		X		
23	La dirección determina la estructura funcional considerando grado de confianza.	X		X		X		
24	La dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.	X		X		X		
25	La dirección fomenta las relaciones armoniosas entre todo el personal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Control							
26	La gestión administrativa controla el desempeño del personal.	X		X		X		
27	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos.	X		X		X		
28	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos.	X		X		X		

29	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad.	X		X		X		
30	Los trabajadores administrativos participan activamente en el cumplimiento de las políticas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARIA ESTHER QUIROZ SARAVIA **DNI: 07253592**

Especialidad del validador: MASTER EN GESTION PUBLICA

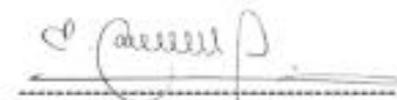
¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de junio del 2020



María Esther Quiroz Saravia

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Política de cobranza							
1	Las acciones de cobranza del Seguro Social del Perú, están dirigidas a todos los asegurados de forma equitativa.	X		X		X		
2	La cobranza que realiza la entidad promueve el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	X		X		X		
3	El Seguro Social del Perú cuenta con canales de atención suficientes para atender el pago de los tributos.	X		X		X		
4	El Seguro Social del Perú brinda facilidades de pago.	X		X		X		
5	Los fraccionamientos son facilidades de pago que brinda el Seguro Social del Perú.	X		X		X		
6	Los asegurados son atendidos en forma oportuna.	X		X		X		
7	La cobranza coactiva es necesaria para incrementar la recaudación tributaria.	X		X		X		
8	Son prudentes los plazos que brinda el Seguro Social del Perú antes de trasladar sus deudas a ejecutoria coactiva.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Estrategias							
9	La emisión de cartas y comunicaciones de cobranza impulsan el pago de las deudas.	X		X		X		
10	Las acciones de cobranza que se ejecutan a través de la Gerencia de Control Contributivo son apropiadas.	X		X		X		

11	La información en cuanto al vencimiento de la deuda no tributaria y contributiva son oportunas.	X		X		X		
12	Se encuentra usted de acuerdo con las normas y procedimientos para la regularización de deudas vencidas.	X		X		X		
13	Considera que los mecanismos de cobranza siempre son adecuados.	X		X		X		
14	Considera que el Seguro Social del Perú cuenta con personal capacitado para la cobranza.	X		X		X		
15	Los procesos de cobranza coactiva se realizan de forma eficiente.	X		X		X		
16	Los convenios con entidades del sistema financiero ha incrementado la recaudación de la deuda no tributaria.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Control de deuda	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que los informes de evaluación se remiten de forma oportuna.	X		X		X		
18	Considera que el avance de las metas de recaudación debe ser informado al personal de la Gerencia de Control Contributivo.	X		X		X		
19	Considera que hay un buen monitoreo en el proceso de cobranza.	X		X		X		
20	Considera que se cuenta con un buen análisis en cuanto a la efectividad y resultados de cobranza.	X		X		X		
21	Se deben implementar nuevas acciones de cobranza de acuerdo a resultados.	X		X		X		
22	Es necesario implementar mecanismos innovadores para mejorar la cobranza.	X		X		X		

23	Considera importante trabajar con metas de recaudación.	X		X		X	
24	Considera que las metas de recaudación se están cumpliendo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **MARIA ESTHER QUIROZ SARAVIA** **DNI: 07253592**

Especialidad del validador: **MASTER EN GESTION PUBLICA**

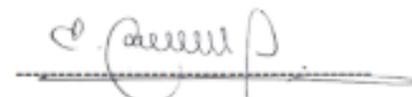
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de junio del 2020



María Esther Quiroz Saravia

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Resultados de las variables en SPSS

- Resultado
 - Frecuencias
 - Notas
 - Gestión Administrativa
 - Frecuencias
 - Notas
 - Recaudación tributaria
 - Frecuencias
 - Notas
 - Planeación
 - Frecuencias
 - Notas
 - Organización
 - Frecuencias
 - Notas
 - Dirección
 - Frecuencias
 - Notas
 - Control
 - Frecuencias
 - Notas

Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuada (>120)	23	38,3	38,3	38,3
	Moderado (90 -120)	32	53,3	53,3	91,7
	Inadecuado (<90)	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Recaudación tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado (90 -120)	22	36,7	36,7	36,7
	Inadecuado (<90)	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

- Frecuencias
 - Notas
 - Gestión Administrativa
- Frecuencias
 - Notas
 - Recaudación tributaria
- Frecuencias
 - Notas
 - Planeación
- Frecuencias
 - Notas
 - Organización
- Frecuencias
 - Notas
 - Dirección
- Frecuencias
 - Notas
 - Control
- Frecuencias
 - Notas
 - Política de cobranza
- Frecuencias
 - Notas
 - Estrategias
- Frecuencias
 - Notas
 - Control de deudas

Planeación

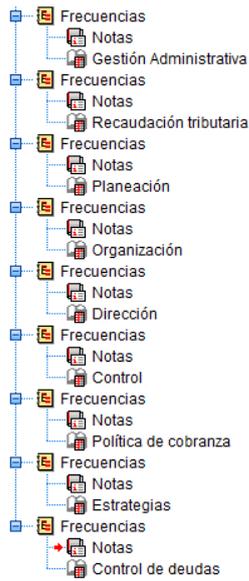
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuada (>44)	30	50,0	50,0	50,0
	Moderado (33 -44)	26	43,3	43,3	93,3
	Inadecuado (<33)	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuada (>24)	25	41,7	41,7	41,7
	Moderado (18 -24)	28	46,7	46,7	88,3
	Inadecuado (<18)	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuada (>32)	14	23,3	23,3	23,3
	Moderado (24 -32)	31	51,7	51,7	75,0
	Inadecuado (<24)	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



Política de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuada (>32)	12	20,0	20,0	20,0
	Moderado (24 -32)	36	60,0	60,0	80,0
	Inadecuado (<24)	12	20,0	20,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuada (>32)	9	15,0	15,0	15,0
	Moderado (24 -32)	42	70,0	70,0	85,0
	Inadecuado (<24)	9	15,0	15,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Control de deudas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuada (>32)	11	18,3	18,3	18,3
	Moderado (24 -32)	45	75,0	75,0	93,3
	Inadecuado (<24)	4	6,7	6,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

17	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	2	4	3	1	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	4	5	5	2
18	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	1	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
19	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	5	3	3	4	5	3	3	
20	3	2	3	5	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	1	1	3	3	1	2	2	2	3	3	5	4	3	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	4	
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3			
22	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	1	4	5	4	1	1	1	2	1	1	1	1	5	1	1	3	4	4	2	
23	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	2	2	2	2	2	2	4	1	3	3	5	3	2	1	4	3	2	2	4	2	4	3	4	2	2	3	2	4	2	4	3	5	2	2	5	5	4	1
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	5	3	3	3	4	3	4	2	2	4	2	2	2	3	4	3	4	3	
25	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	1	3	3	1	1	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
26	2	3	4	1	2	4	1	5	2	2	4	3	3	1	4	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	2	5	2	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	
27	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	2	4	5	2	4	3	4	4	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	5	5	5	3	
28	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	5	3	3	4	5	3	3	
29	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	1	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	
30	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3
31	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	1	4	3	4	5	4	4	4	3	5	3	
32	3	3	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3

3	2	2	5	3	1	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	5	3	2	4	3	2	3	1	3	4	3	2	4	4	1	1	1	1	1	4	1	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	
3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3		
3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3				
3	5	4	4	5	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4		
3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3			
3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	4	5	3
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5			
4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3				
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	5	3	4	3	
4	3	5	2	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	1	3	3	5	3	2	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3			
4	5	5	3	5	3	3	5	2	2	5	3	4	4	2	3	2	2	5	2	3	3	4	5	3	4	2	4	3	2	2	2	1	1	4	4	2	5	3	4	4	1	3	3	5	3	5	2	2	2	3	5	5	5	3	
4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3		
4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	3	5	3	5	3	5	2	3	4	3	5	5	5	4

4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3											
5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	2	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	2	2	5	2	3	2	2	2	5	2	2	5	5	5	2					
5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3							
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4								
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4				
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4							
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4			
5	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3							
5	3	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	2	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	1	1	3	1	1	2	4	4	3	2	2	1	4	3	2	4	5	4	5	3	2	2	2	2	4	4	5	3	3	3					
5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4			
5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	5	4	2	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5
6	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5						