



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y recaudación de impuestos del Servicio de
Administración Tributaria -Tarapoto, 2020

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

AUTOR:

Tananta Macedo, Roger (ORCID: 0000-0002-5572-0270)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas y del territorio

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por darme fortaleza.

A mi abuela María, por su amor y paciencia para forjarme como persona de bien.

A mis hijos Rachel y Joaquín, motor y motivo de mi vida para seguir superándome

A mi Tío Edsin Tananta por acompañarme con su apoyo incondicional en inicios de mi etapa de mis logros profesionales.

Roger

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el logro de mi objetivo. A los maestros de la Universidad César Vallejo, que compartieron conocimientos. A mi asesor, por su orientación y paciencia.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	29
3.1 Tipo y diseño de investigación	29
3.2 Variables y operacionalización.....	30
3.3 Población, muestra y muestreo.....	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5 Procedimientos	35
3.6 Método de análisis de datos	35
3.7 Aspectos éticos.....	35
IV. RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de Gestión administrativa del SAT – Tarapoto.....	36
Tabla 2 Nivel de Recaudación de impuestos del SAT – Tarapoto	36
Tabla 3 Prueba de normalidad.....	37
Tabla 4 Resultado de la correlación de Pearson	38
Tabla 5 Análisis de varianza del modelo.....	39

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre las variables Gestión Administrativa y Recaudación de Impuestos.	38
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2020. La investigación fue de tipo básica, con un diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 82 trabajadores de la entidad y una muestra de 41 trabajadores del SAT Tarapoto, año 2020. Para la recopilación de la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se elaboró 2 cuestionarios. Los principales resultados de la investigación determinaron que el nivel de gestión administrativa del SAT Tarapoto es “Deficiente” en un 2%, “Regular” en un 54% y “Eficiente” en un 44%. Respecto al nivel de recaudación de impuestos se percibió que es “Regular” en un 46% y “Eficiente” en un 54%. El estudio concluyó, que existe una relación entre las variables debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.6446$ que indica una correlación positiva alta y un coeficiente de determinación de (0.4155), lo que nos explica que el 41.55% de la recaudación de impuestos en el SAT Tarapoto se da por gestión administrativa.

Palabras clave: Gestión administrativa, recaudación de impuestos, organización.

Abstract

The research aimed to establish the relationship between administrative management and tax collection of the Tax Administration Service – Tarapoto, 2020. The research was of a basic type, with a correlational descriptive design. The population consisted of 82 workers of the entity and a sample of 41 workers of the SAT Tarapoto, year 2020. The survey was used as a technique for the collection of information and 2 questionnaires were developed as an instrument. The main results of the research determined that the level of administrative management of sat Tarapoto is "Deficient" by 2%, "Regular" by 54% and "Efficient" by 44%. Regarding the level of tax collection, it was perceived to be "Regular" by 46% and "Efficient" by 54%. It was concluded that there is a relationship between the variables because a correlation coefficient of Pearson was obtained $r = 0.6446$ indicating a high positive correlation and a determination coefficient of (0.4155), which explains that 41.55% of the tax collection in the Tarapoto SAT is given by administrative management.

.

Keywords: administrative management, tax collection, organization.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es sumamente importante para las instituciones públicas, ya que enfrentan nuevos retos, con dificultades difíciles de solucionar, un problema claro es la situación generada por el Covid-19, el cual ha venido afectando la gestión de los gobiernos con mayor poder en el mundo, como lo es Estados Unidos y países europeos, situación que además viene afectando a todo el mundo de manera significativa, viéndose reflejada en la regresión de la economía y la ineficiencia de los servicios de salud; dado ello, el catedrático español Prats citado por Cedamano (2020) expone que es necesaria la adecuada gestión institucional para el desarrollo, para que los mercados de manera interna e internacionalmente sean competitivos, bajo la premisa de crear políticas públicas que contribuyan a la economía de cada empresario inmerso en la economía global (párr. 13). Una conducción adecuada y racional de tareas, actividades, orientando recursos humanos y financieros para la obtención de resultados favorables en la organización, necesario para quien dirija las riendas de la empresa, debe ser personas o grupo de personas que conozcan y realicen un diagnóstico real y sincero de la problemática, para la aplicación de estrategias efectivas en la mejora y crecimiento de las instituciones del sector público.

Es evidente que toda esta situación ha generado un desbalance en la recaudación de los impuestos; según informe anual publicado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-OCDE, establece un promedio de 34.3% del PBI de recaudación tributaria en el ámbito mundial, siendo países desarrollados como Japón, Corea del Sur, Suiza y Estados Unidos de América, que en la actualidad no han podido superar ese promedio, muchas veces debido a que no se llegó a un consenso con la sociedad sobre los impuestos que debe recaudar cada país (Alarco, 2020a, párr. 8, 9). Situación similar es evidenciado en América Latina, pues “la recaudación fiscal por concepto de pago de impuestos, sigue manteniéndose en un nivel muy bajo, lo que impide la reducción de la brecha

de desigualdad entre la población” (Nieto citado por Barría, 2020, párr. 5). Esta caída a nivel global de la recaudación por impuestos, ha generado una problemática por la escasez de recursos económicos, importantes y necesarios para la atención y financiamiento de obras en el sistema de salud, del mismo modo obras en los diferentes sectores económicos. Los que gobiernan buscan mecanismos y formas para mejorar la recaudación y atender las enormes demandas sociales, asimismo, impulsa y fomenta el desarrollo de diversos sectores económicos del país fundamentales para el crecimiento de la economía, estancada por una pandemia que afecta la salud global en el mundo, que ha mermado y reducido en gran parte los ingresos, por lo expuesto anteriormente, urge por parte de las autoridades competentes, reactivar paulatinamente determinados sectores de la economía para dinamizar y poder captar ingresos y aumentar la caja fiscal del gobierno.

Las instituciones públicas en el Perú tienen como objetivo alcanzar mayores niveles de eficiencia, de tal forma que logren una adecuada atención a las necesidades de la ciudadanía, optimizando el uso de los recursos públicos (Llaczka, 2020). Sin embargo, estos objetivos no siempre se cumplen, lo cual ha originado que existan instituciones públicas que muestran falencias relacionadas a la gestión administrativa y dada la circunstancia, se suma el tema de salud, generadas por la pandemia del Covid-19, que ha afectado enormemente la recaudación de los tributos en el ámbito nacional, regional y local, pues ha afectado principalmente la economía de los ciudadanos, viendo mermado sus ingresos, lo que ha generado dificultades para el pago de sus impuestos, de la misma manera las empresas grandes, medianas y pequeñas que muchas de ellas hasta la actualidad no han reactivado su actividad comercial (Cedamano, 2020). Debido a la caída de diversos sectores económicos del Perú, el gobierno ha dispuesto y emitido diversas disposiciones legales en el ámbito tributario como son, la prórroga del cumplimiento de pago, la exoneración del pago de impuestos y la imposición de multas durante la emergencia sanitaria, que permitan a la población mitigar la condición económica en la que se encuentran y poco a poco reactivar sus actividades laborales y comerciales (Uriarte, 2020); sin embargo estas

disposiciones no han sido claras ya que muchos de los gobiernos locales no están poniendo en práctica todo lo establecido, que revela una deficiente gestión administrativa para la recaudación de tributos municipales (Alarco, 2020b). Estas disposiciones adoptadas por el gobierno central, han reducido la recaudación de impuestos por diferentes conceptos, ya que es de prioridad atender las demandas sociales y de salud para reducir y mitigar las necesidades urgentes de la población que no tiene un ingreso fijo o no forma parte de la estructura salarial del gobierno en sus diferentes niveles. La planificación es un principio administrativo de gran importancia y vital para los gobiernos locales, que deben buscar estrategias de recaudación de impuestos para el financiamiento de obras, compromiso con la población y porque es deber como entidad pública mejorar la calidad de vida. En la región San Martín; según portal del Servicio de Administración Tributaria-Tarapoto SAT-T (2020,) existe una baja en la recaudación respecto a las tendencias mostradas en los años 2017, 2018 y 2019, en parte generado por la crisis de salud en el mundo, que ha ocasionado graves repercusiones en el ámbito nacional, regional y local, donde el SAT-T tiene cronogramas establecidos para el pago de tributos por diferentes conceptos con opciones de amnistía, estos y otros acontecimientos han ocasionado que de manera directa se reduzca los montos de recaudación de tributos, ante estos escenarios los responsables de dirigir el Servicio de Administración Tributaria-SAT, Tarapoto, deben buscar e implementar estrategias y mecanismos adecuados en post de la mejora de la recaudación.

Por otro lado, la problemática de recaudación se ha visto afectada en el Servicio de Administración Tributaria – SAT - Tarapoto, quien ha tenido dificultades para responder eficientemente las dificultades generadas por el Covid-19, reflejada en el desarrollo de la gestión tradicional de la institución, es decir bajo ninguna circunstancias se ha tratado de adaptar la gestión administrativa a las necesidades económicas de la población, a pesar que, el gobierno central a dispuesto medidas que facilitan la recaudación de impuestos, estas no han sido adaptadas a la realidad social de Tarapoto, dado ello, se ha visto la reducción del cumplimiento de pago de los impuestos,

generándose de tal forma un alto índice de contribuyentes morosos. De acuerdo a esta situación que ha sido tan evidente en los últimos meses, por una problemático global de salud pública, que ha mermado los ingresos por recaudación de impuestos, a través del presente proyecto de investigación se ha analizado la gestión administrativa y su relación con la recaudación de impuestos del SAT – Tarapoto, que medidas y estrategias aplicar para el mejoramiento del sistema de recaudación.

Bajo las diversas circunstancias analizadas anteriormente, se precisa como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del Servicio de Administración Tributaria-Tarapoto, 2020?; como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria- Tarapoto, 2020?, y ¿Cuál es el nivel de recaudación de impuestos del Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto, 2020?

Se justifica por conveniencia, porque sirvió para analizar y evaluar el nivel de Gestión Administrativa del Servicio de Administración Tributaria-SAT-Tarapoto, año 2020, a fin de realizar mejoras en el sistema de recaudación, con ello incrementar la inversión en obras de infraestructura, mejora en los servicios por parte de la Municipalidad Provincial de San Martín. Relevancia social, porque tuvo como beneficiario directo a la Municipalidad Provincial de San Martín, que a través del Servicio de Administración Tributaria – SAT efectúa el cobro de arbitrios y otros pagos para ser utilizados en obras y mejoramiento de infraestructura básica y de servicios públicos en beneficio de la población. Valor teórico se plasmó postulados de evaluación y análisis del comportamiento de las variables, con teorías que contemplan la gestión administrativa y la recaudación tributaria en las entidades públicas. Implicancia práctica, los resultados obtenidos y recomendaciones, establecieron lineamientos y estrategias para desarrollar una mejor gestión administrativa para el incremento de la recaudación de impuestos. Finalmente, la utilidad metodológica, los procedimientos aplicados permitieron conocer cómo se relaciona la Gestión administrativa y la Recaudación de

impuestos del Servicio de Administración Tributaria - SAT - Tarapoto, 2020, en la presente investigación se utilizó el método descriptivo correlacional, puesto que se realizó una descripción del comportamiento de cada una de las variables identificadas, de tal modo se caracterizó la problemática prevista en la gestión administrativa y recaudación de impuestos del SAT – Tarapoto, 2020, para posteriormente establecer el grado de relación que existe entre las variables.

Se ha establecido como objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y recaudación de impuestos del SAT - Tarapoto, año, 2020. Del mismo modo se ha planteado como objetivos específicos: Determinar el nivel de gestión administrativa del SAT - Tarapoto, 2020 y conocer el nivel de recaudación de impuestos del SAT - Tarapoto, 2020.

Se estableció como hipótesis general: H_i : Existe relación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT - Tarapoto, 2020, y como hipótesis nula: H_o : No existe relación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT - Tarapoto, 2020. Como hipótesis específicas: H_1 : La gestión administrativa del SAT - Tarapoto, 2020, es eficiente; H_2 : la recaudación de impuestos del SAT - Tarapoto, 2020, es eficiente.

II. MARCO TEÓRICO

La gestión administrativa y la recaudación de impuestos son temas muy estudiadas en el sector público, a nivel internacional destaca el estudio de Onofre, R., Aguirre, C. y Murillo, K. (2017), *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón*. (Artículo científico). Dominio de las Ciencias, Babahoyo, Ecuador. La Investigación fue del tipo básica, con un diseño descriptivo explicativo, se tomó como población a 55.530 habitantes y la muestra arrojó un total de 381 personas, se aplicó la encuesta como técnica y como instrumentos el cuestionario de preguntas, la entrevista y los formularios. El estudio concluyó que existe una relación estrecha entre la cultura tributaria y calidad de información de los impuestos, en la cual el contribuyente conoce el por qué y las razones del pago que ejecuta, además, esta adecuada gestión administrativa por parte de la entidad se pudo manifestar, ya que los Servicios de Rentas Internas logró concientizar sobre el cumplimiento del pago de tributos en los pobladores babahoyenses, este incremento en el pago de sus obligaciones, permitió obtener mayor cantidad de recursos económicos para su inclusión en los presupuestos y programar el financiamiento de las diferentes obras, que se orienten a una mejora en la calidad de vida de los habitantes en la zona, generando la confianza hacia sus autoridades, los cuales fueron elegidos por voto popular para dirigir las riendas de la ciudad.

Villa, V., Reino, M. y Velarde, R. (2019), *La reforma tributaria de los impuestos a los consumos especiales y su incidencia en la recaudación tributaria*. (Artículo científico). Conference Proceedings UTMACH, Riobamba, Ecuador. El estudio fue del tipo descriptivo correlacional, para el cual se aplicó un diseño no experimental. Se analizó a una población total de 315 expendedores y una muestra de 100 expendedores. Se ha utilizado como técnica de recolección de datos la encuesta, de igual modo se empleó el cuestionario de preguntas como instrumento de investigación. El estudio concluyó que, en la ciudad de Riobamba las bebidas alcohólicas tienen un alto nivel de consumo y por consiguiente son el rubro que generaron mayores ingresos económicos, es

decir que los niveles de recaudación aumentaron en un 5.58% en comparación del año 2015 con el 2016, demostrando que si influye de manera satisfactoria la aplicación y ejecución de una nueva reforma tributaria. Esto contribuye enormemente a aumentar la inversión en obras de impacto social que benefician de manera directa a la población, ya que la reforma de tributos en rubros especiales como el de las bebidas alcohólicas, tienen como objetivo buscar los mecanismos legales necesarios que incorporen el análisis, diagnóstico y propuestas para mejorar la recaudación, ante la poca efectividad e ineficiencias de las medidas actuales, debido muchas veces a la informalidad de los negocios, esto es uno de los factores que influye en la baja de la recaudación. Es por ello la necesidad de aumentar la recaudación de tributos para estar en la capacidad de financiar y ejecutar obras para la mejora en la calidad de vida de los pobladores.

Neira, M. (2019), *La cultura tributaria en la recaudación de los tributos*. (Artículo científico). Polo del Conocimiento, Loja, Ecuador. Este estudio fue del tipo básica, se aplicó un diseño no experimental, teniendo una población y muestra de estudio que estuvo conformada por 5 asesores tributarios, a quienes posteriormente se les aplicó una entrevista como técnica y como instrumento cuestionario de preguntas. Él estudió concluyó que: el incumplimiento de pago de los tributos es causado por la mala información que es transmitida a los contribuyentes, asimismo resalta que la cultura tributaria tiene un nivel bajo, ya que no se logró diseñar un sistema óptimo que oriente a las personas e impulse a cumplir con las obligaciones contraídas a fin de incrementar la recaudación de tributos, en ese sentido es de vital importancia la cultura, ninguna persona que genere ingresos bajo cualquier modalidad, debe de estar exceptuado para el pago de sus tributos, todos sin excepción desde el contribuyente de nivel socioeconómico más bajo hasta la empresa de grandes capitales y con mayor presencia en la zona, de igual modo, elevar el nivel de conciencia tributaria, para evitar muchas veces la evasión del pago de sus obligaciones, ya que una buena base de recaudación de tributos, hará un país diferente con mayores recursos económicos y mejores oportunidades para lograr un progreso en beneficio de la población,

que finalmente vera plasmado importantes proyectos de infraestructura y servicios básicos, objetivo fundamental de los gobiernos para elevar el nivel de desarrollo social, donde el estado garantice a los diversos actores libertad para que el mercado fluya, se dinamice y genere ingresos por recaudación de impuestos.

Kiame, W. (2019), *Influence of knowledge management on efficiency in modern revenue administration*. (Artículo científico). ResearchGate, Kenya, África. El trabajo de investigación, contempló un estudio del tipo descriptivo, con un diseño no experimental, que estuvo conformado por 87 funcionarios como población y una muestra de 48 funcionarios, a los cuales se les aplicó la encuesta como técnica de investigación y un cuestionario de preguntas como instrumento de recolección de datos. Concluye que, existe una fuerte relación positiva entre la recaudación de impuestos y la adquisición de conocimiento tributario, la creación de conocimiento, la utilización de conocimiento y la diseminación de conocimiento con $r = 0.539$, $r = 0.519$, $r = 0.686$ y $r = 0.502$ respectivamente con valor $p < 0.05$. como también se logró determinar que la gestión eficaz del conocimiento resulta en una alta eficiencia en el incremento de ingresos por recaudación, implementar políticas de capacitación en el rubro tributario, para perfeccionar sus conocimientos, potenciar sus habilidades para realizar el mejor trabajo, que se vea reflejado en el cumplimiento de las metas propuestas y el incremento de la recaudación que permita una mayor inversión en obras y la ejecución de proyectos. La recaudación de impuestos por diferentes rubros, es una herramienta de gran valía para que los gobiernos en sus diferentes niveles puedan aumentar sus ingresos, proyectar sus gastos, programar sus inversiones, redistribuir los ingresos en sus pobladores y proveer a estos de una adecuada infraestructura y mejoramiento de servicios básicos, en concordancia con lo manifestado, la especialización y la transmisión de conocimientos al personal responsable de políticas tributarias y fiscales, debe ser una prioridad en las entidades gubernamentales, capital humano idóneo para hacer de la entidad una organización gubernamental competitiva en todos sus niveles.

Pereira, R. & Ferreira, B. (2019), *Measuring the efficiency of tax collection among economic sectors in Paraíba State Northeastern Brazil (2013-2015)*. (Artículo científico). Fue una investigación del tipo descriptiva, con un diseño no experimental. En el presente estudio la población y muestra estuvo constituida por un total de 489 personas, a los cuales se les aplicó como técnica la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos. En el estudio se llegó a las siguientes conclusiones: La eficiencia se estimó utilizando datos trimestrales de las facturas electrónicas del período enero del 2013 a diciembre del 2015. Existe una ineficiencia técnica de la recaudación de impuestos entre sectores importantes de la economía del estado de Paraíba, lo que se demuestra con el 88.8% de ineficiencia de la recaudación de impuestos, esto afecta la inversión en infraestructura, por la escasez de presupuesto, por lo que se debe implementar estrategias inmediatas en mejora del sistema de recaudación, mejorando la transparencia en el gasto público y ejecución de obras, asimismo, los beneficios en el mediano y corto plazo deben ser visibles, para que la población sienta confianza y tenga un impacto en la colectividad, de igual modo se debe implementar formas de pago en alianza con las diferentes entidades financieras disponibles en la zona, acorde con las tecnologías actuales, mediante la implementación de productos tecnológicos (APP), ya que la masificación de las comunicaciones, ha mejorado el intercambio de información, acortando distancia y reduciendo los tiempos, ya que las consultas y los pagos se pueden realizar desde la comodidad de sus hogares o en cualquier lugar donde exista conexión de internet.

A nivel nacional, Tuesta, E. (2018), *La reforma tributaria laboral y su influencia en la formalización de las micro y pequeñas empresas peruanas*. (Artículo científico). Sciéndo, Chiclayo, Perú. El estudio se apoyó utilizando el método analítico-sintético, se ha utilizado como técnica, la revisión documental y el método estadístico de regresión lineal. Efectuado los análisis de regresión de cada una de las variables, base tributaria y la recaudación del impuesto a la renta empresarial, se ha evidenciado una débil correlación, que a su vez confirma, que la recaudación en las empresas que forman parte del sistema

tributario peruano, tiene una dependencia de alto riesgo y pone en una situación incómoda al sistema, es así que los datos confirman que sólo el 0.6% de las empresas del país, forman parte de la base tributaria formal, un porcentaje muy insignificante en comparación con otros países de la región con empresas formalizadas. Asimismo, se realizó un amplio análisis de influencia de la reforma tributaria laboral en nuestro país, fundamentalmente con una tendencia al proceso de formalización de las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el estado peruano, se han recopilado los datos para un estudio observacional en un periodo transversal que corresponde a los años 2008 hasta el 2017, con el propósito de examinar el grado de influencia y su relación, comparando las muestras de los diferentes periodos de tiempos especificados anteriormente. Asimismo, el estudio identificó importantes brechas de informalidad de las MYPE en el ámbito laboral, riesgos significativos y debilidades del sistema tributario. Se llegó a las siguientes conclusiones: las sucesivas reformas normativas, no cumplieron con el objetivo de lograr una formalización conveniente y adecuada a las medianas y pequeñas empresas – MYPE, que han afectado la presión tributaria del estado peruano, que en el año 2019 fue del 14.2%, alzas respecto al año 2017 y año 2018. A pesar de este incremento, aún nuestro país se encuentra muy por debajo del promedio que tienen países del continente de América Latina respecto al cumplimiento en el pago de sus tributos. Se requiere diseñar y aplicar políticas articuladas entre todos los niveles y sectores del gobierno, con el objetivo a un mediano y largo plazo de incrementar los niveles de recaudación y estar a la par de muchos países del continente que, mediante la aplicación de políticas serias y disciplinadas en materia de recaudación, han visto incrementado sus recursos económicos. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

Vera, P (2018), *Influencia de la fiscalización en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Víctor Larco*. (Artículo científico). Sciéndo, Trujillo, Perú. Se ha realizado un estudio del tipo descriptivo, se ha aplicado un diseño no experimental. El estudio utilizó una población y muestra, que estuvo compuesta por 50 contribuyentes. Se ha utilizado como técnica la encuesta y

como instrumento de recolección de información la guía de preguntas. Se llegó a las siguientes conclusiones: que la implementación de un sistema de fiscalización tributaria ha permitido que se incremente gradualmente la recaudación de los tributos de manera significativa, asimismo, en cuanto a la gestión de los 6 años anteriores, muestran que los ingresos se incrementaron por diferentes conceptos, como impuesto predial, arbitrios, alcabala y otros. Se logró determinar mediante el uso de la prueba estadística de T de Student que entre la fiscalización y la recaudación tributaria existe una relación significativa (5%). Es decir, las obligaciones en materia tributaria contraídas por el deudor, está sujeta a que el ente correspondiente fiscalice o verifique, la que podrá modificarse cuando exista discrepancias en la información proporcionada por el contribuyente, sincerando el valor real de sus obligaciones para de esta manera la entidad de las pautas para un adecuado pago.

Riffo, R. (2018), *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares*. (Artículo Científico). Revista Scientific, Chorrillos, Perú. Tipo de estudio básica, con un diseño transversal. La población de estudio y muestra estuvo conformado por 80 docentes. Para la recolección de datos, se ha utilizado como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas. Se concluyó que: el 70% de los docentes de nivel inicial desarrollan competencias administrativas y un porcentaje del 85% determinaron que la gestión administrativa es de buena calidad, pero urge el desarrollo y poner en práctica la implementación de acciones para la mejorar de atención del personal directivo. Asimismo, el 5% de los encuestados señalaron que las competencias administrativas de los directores mostraban deficiencias para dichos puestos, que finalmente tienen mucha incidencia en los resultados de la gestión, que evidencia una falta de preparación para estos aspectos, ya que estos profesionales están formados en tema educativos y de formación del estudiante, mas no en temas de carácter administrativos y de gestión. De igual modo se debe seleccionar al personal idóneo para el cargo directivo, orientado al conocimiento del cargo y la meritocracia, que tenga habilidades de

liderazgo, pensamiento crítico y con capacidades de planificación orientados a resultados inmediatos favorables para la entidad educativa.

Manrique, J., y Narváez, J. (2020). *Niveles de recaudación tributaria e inversión pública a nivel departamental, 2008 – 2017*. (Artículo científico) Revista Ciencia UNEMI, Ancash, Perú. Fue una investigación de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental. Para el estudio, se ha considerado la población y muestra, que estuvo constituida por los 24 departamentos. Para la recopilación de datos, se obtuvieron de los registros de entidades recaudadoras. El estudio concluyó que: entre los niveles de recaudación tributaria y la inversión pública a nivel departamental, existe una relación causal directa, es decir ejerce efecto en ausencia de las otras variables. El departamento de Lima concentra el 85% de los ingresos totales recaudados a nivel nacional, lo que significa que en diversos departamentos del país dependen de los ingresos recaudados en la capital, cada uno con particularidades y diferencias en cuanto al tamaño de territorio y población, asimismo, la concentración de actividades económicas y la diversidad de los recursos fiscales, lo que refleja que el Perú, es uno de los países mas centralistas del mundo, a pesar de esfuerzos de diversos gobiernos por descentralizar y otorgar autonomía política y administrativa en los departamentos y municipalidades del país.

A nivel regional y local, Paucar, Y. (2016), *Relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Se realizó una investigación del tipo básica, no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. Con una población y muestra, constituida por una cantidad de 20 trabajadores del Área de Recaudación Tributaria. Los resultados evidenciaron que la Gestión Administrativa tiene un nivel “Regular” en un 35% y un nivel “Bueno” en un 25%. Con relación a la Recaudación Tributaria, el estudio mostró que un 20% tuvo un nivel “Deficiente” y el 50% un nivel “Regular”. Finalmente, el estudio concluye que: existe una correlación alta positiva entre las variables Gestión administrativa y Recaudación

tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.9056. Asimismo, los datos muestran un coeficiente de determinación de 0.8201; es decir que el 82,01% de la recaudación tributaria está influenciado por la variable gestión administrativa. Estos impuestos son obligaciones establecidos por un marco legal, donde es de cumplimiento obligatorio para empresas y personas, para que el estado obtenga los recursos necesarios para la ejecución de obras que urgentemente necesita la comunidad, postergada por mucho tiempo por la falta de recursos económicos y por una deficiente gestión de las autoridades locales.

Mori, P. (2016). *Relación de la recaudación tributaria con el desarrollo local gestionado por la municipalidad distrital de Barranquita, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Se realizó una investigación del tipo básica, se aplicó un diseño descriptivo correlacional. Conformado con una población y muestra de 20 trabajadores pertenecientes a la municipalidad distrital de Barranquita, provincia de Lamas. Se ha aplicado como técnica la encuesta y el cuestionario de preguntas como instrumento de recolección de datos. Los resultados obtenidos, mostraron que la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Barranquita, provincia de Lamas, tuvo un nivel "Regular" en un 35%, del mismo modo el 25% percibieron que el nivel de recaudación es "Buena". Asimismo, referente al nivel de desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Barranquita, provincia de Lamas, el 30% afirmó tener un nivel "Regular", el 35% afirmó tener un nivel "Bueno", y solo un 15% percibieron que el desarrollo local en la municipalidad distrital de Barranquita es "Excelente". Las conclusiones indican una correlación alta positiva entre las variables recaudación tributaria y desarrollo local, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,8435, es por ello se debe tener en cuenta las diferencias en cuanto a territorio, tamaño de la población, el desarrollo económico, la cultura tributaria del ámbito de influencia, lo que permitirá una mejor recaudación de los tributos para el mejoramiento del desarrollo local de la zona.

Failoc, F. (2017). *Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto, 2017*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Siendo un estudio de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental, con una población y muestra conformada por 275 contribuyentes de la ciudad de Tarapoto, a los cuales se les aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento en la recolección de los datos. Se llegó a concluir que: la gestión administrativa del SAT-Tarapoto es regular en un 40%, debido a la falta de supervisión de actividades de recaudación de impuestos, como también el poco interés a la solución de reclamos y quejas por parte de los contribuyentes, que originó que el nivel de satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto es "Media" con un 28%; es decir que existe relación entre la gestión administrativa del SAT y la satisfacción del contribuyente, siendo el coeficiente de correlación de Pearson (0.845). Una buena gestión administrativa es reflejada en el incremento de la recaudación de tributos, para el financiamiento de obras, mejorando la confianza, ya que el contribuyente percibirá que el dinero recaudado es utilizado convenientemente.

Diversos autores describen aspectos teóricos bajo las cuales se sustenta la presente investigación, centrándose en la variable de estudio **gestión administrativa**, referido al acto de dirigir y mantener una organización. Según Robbins y Decenzo (2009) define que la gestión administrativa, es aquel procedimiento en la cual se diseña y mantiene un entorno donde el personal usa los procesos administrativos para planear, organizar, dirigir y controlar las acciones con el claro objetivo del logro de metas establecidas por la entidad. La capacidad de tener un adecuado control, coordinador sistemáticamente cada acción, asignar los roles adecuadas al personal para un desempeño óptimo, permitirá obtener resultados deseados en la organización. La importancia de una buena y adecuada gestión administrativa, radica en tomar las medidas de manera anticipada, preparando a la organización para hacer frente a la problemática, disminuyendo efectos negativos que estas puedan ocasionar. Asimismo, se deben identificar y eliminar practicas antiguas y

obsoletas que merman el buen desempeño de la organización, proponiendo e implementando estrategias y procedimientos, una mejora continua en políticas de gestión de los recursos humanos y financieros, programas de aprendizaje que fortalezcan las capacidades intelectuales y desarrollo del personal.

Así mismo, Ramírez, Ramírez y Calderón (2017) señalan que la gestión administrativa es “un conjunto de actividades mediante el cual se ejecutan tareas cumpliendo con las etapas del proceso administrativo y se logre conseguir los objetivos planteados” (p. 16). En esos términos Vargas (2019), define a la gestión administrativa como aquellas labores que otorga el soporte administrativo a los distintos niveles funcionales de una empresa, con el objetivo de lograr las metas establecidas. Dado ello, podemos comprender que el objetivo de la gestión administrativa es gestionar las necesidades de información de la organización o entidad para que se pueda proporcionar información oportuna, relevante y precisa a los gerentes en todos los diferentes niveles, para que puedan tomar decisiones significativas. Sin dicha información no es posible administrar ninguna organización, función o proceso. En la gestión administrativa, las etapas de planificación, organización, dirección y control, son elementos claves, para el cumplimiento de los objetivos, contribuir con el fortalecimiento, posicionamiento y crecimiento de la empresa.

Para Bueno, Ramos y Berrelleza (2018), la gestión se encuentra estrechamente ligada con la administración, pues implica “el desarrollo de actividades, teniendo que administrar los recursos necesarios para obtener los objetivos y metas planteados” (p. 11), por ello, la gestión administrativa conlleva a la identificación de las necesidades de la organización, planificando lo que se quiere lograr, determinando cómo y quiénes lo harán, teniendo en cuenta la dirección de una o más personas al mando, y controlando cada uno de estos procesos. Esta gestión básicamente se enfoca en el seguimiento y obtención de recursos disponibles, es decir se puede gestionar procesos de cambio, como por ejemplo gestión para innovación tecnológica, un sistema

automatizados de pagos, bancarización, etc. Mientras la administración en general es utilizar de manera eficiente los recursos disponibles, para el logro de los objetivos.

De lo mencionado anteriormente podemos indicar que la gestión administrativa en el ámbito estatal, es denominada como gestión pública, es decir, que está destinada a mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios prestados por las organizaciones públicas. Según Laurence (2014) menciona que la gestión pública consiste en todas aquellas operaciones que tienen como finalidad el cumplimiento o la aplicación de políticas públicas. Por otro lado, según Torrado (2016), la administración pública es una aplicación detallada y sistemática de la ley; es decir que la administración pública no es más que las políticas, prácticas, normas y regulaciones, etc., en acción. En sentido común la gestión pública es relativamente sencillo, puesto a que los buenos administradores públicos, cuales quiera que sean sus cargos o responsabilidades particulares deben contar con las habilidades para organizar, motivar y dirigir las acciones de otros dentro y fuera del gobierno hacia el logro de objetivos que justifiquen el uso de la autoridad pública, dotado y amparado por ley, es decir tienen poder de decisión y ejecución, asimismo, en la estructura organizacional de una empresa de acuerdo a la posición de la persona, existen diferentes niveles de autoridad ejercidas en una estructura piramidal: alta dirección, los mandos medios y el nivel operativo.

Asimismo, Jarmila (2012) señala que la gestión pública representa “el conjunto de procesos y relaciones de gestión, bien definidos, que existen entre los componentes del sistema administrativo cuatro factores que vienen hacer la planificación, organización, coordinación, gestión y supervisión” (p. 96). La planificación si no es tomando en cuenta, existe el riesgo de avanzar sin ningún tipo de rumbo, se debe fijar objetivos concretos y verificables que sean el eje central. La organización distribuye los recursos eficientemente, haciendo que todos los actores y elementos encajen y se interrelacionen. La coordinación armoniza los esfuerzos de las responsables de la organización.

La gestión para llevar a cabo un proyecto o actividad, asimismo, el seguimiento de los recursos que se tiene a disposición. Supervisar las actividades para que todo se desarrollado de acuerdo a lo establecido con anterioridad, realizando los ajustes y correcciones del ser el caso.

Según Mendoza, Delgado, y Barreiro (2018) menciona que la gestión administrativa en el sector público se aplica cuatro elementos principales, tales como: la planificación, que implica establecer objetivos y determinar un curso de acción; la organización, que implica desarrollar una estructura organizacional y asignar recursos humanos para asegurar el cumplimiento de los objetivos; la dirección, tiene como función motivar a todos los miembros de la entidad que contribuyan al logro de los objetivos, por último el control de las actividades, para medir el rendimiento comparando con el estándar existente, encontrando y corrigiendo las desviaciones.

La gestión pública Jarmila (2012), menciona en su investigación las siguientes características: Carácter integrador, se encarga de investigar los procesos y las relaciones de gestión en la administración pública, para fundamentar las soluciones de mejora y racionalización, integrando los elementos: educación, administración, servicios de bienestar social, etc. Carácter político, es un área de gestión que es influenciada por las leyes y disposiciones que afectan la actividad económica del país y de la sociedad en su conjunto. Carácter de diversidad, ya que hay instituciones con competencia en material general e instituciones de competencia social, instituciones centrales y locales, esto hace que la gestión también sufra la diferenciación según el nivel administrativo al que se relaciona. Carácter de complejidad, tiene un carácter complejo porque reúne elementos específicos de gestión en diferentes áreas del sector público: educación, cultura, servicios de bienestar social, salud, etc, cada una con sus particularidades de acuerdo al sector que se administra y las necesidades que tiene. Carácter sintético, se hace cargo de otros métodos de campo, teorías que los funcionarios públicos utilizaron con éxito en beneficios de la entidad.

De acuerdo con Jarmila (2012), menciona que existen principios de gestión pública, que permite llevar a cabo una correcta planificación para las acciones en la institución, siendo las siguientes: el principio del liderazgo, esta proporciona una visión general de los objetivos a alcanzar, con una mejor comprensión de los procesos y actividades; el principio de autogestión, tiene como objetivo la adaptación del sistema a las condiciones de tiempo y lugar que supone el conocimiento preciso de la situación y los eventos, identificando los elementos clave y las soluciones de los servidores públicos; el principio de flexibilidad, tiene como objetivo adaptar rápidamente las instituciones públicas a los cambios que tienen lugar en el entorno socioeconómico, centrándose también en la capacidad de adaptación de los servidores públicos, el principio de jerarquía y orden, nos permite mantener una comunicación simultánea vertical y horizontal, la división exacta de las tareas y el seguimiento de su ejecución; el principio de legalidad, la administración pública representa un sistema que se rige por leyes, normas y procedimientos que prescriben roles, habilidades, responsabilidades pero también límites.

Por otro lado, cabe precisar que los **modelos de gestión administrativa** han evolucionado año tras año, hasta la actualidad se reconoce tres teorías clásicas que tienen el propósito predecir y controlar comportamientos en las organizaciones, y que dan paso a una infinidad de teorías modernas que existen en la actualidad (Bert, 2020), siendo una de ellas la teoría de gestión científica desarrollada por Frederick Taylor en 1911; la cual se centra principalmente en la productividad máxima, ofreciendo una solución adecuada para los problemas y desafíos de las organizaciones industriales. Taylor creía que la gestión científica es la solución a los problemas empresariales, pues afirma que ciertos esfuerzos cambian el sistema de gestión en algunos casos, de modo que los intereses de los trabajadores se convierten en intereses de gestión. Por lo tanto, su modelo de gestión se centra en aumentar la eficiencia utilizando métodos científicos, eliminando movimientos y transferencias adicionales en el lugar de trabajo, capacitar a los trabajadores para mejores trabajos, dividir las tareas entre la gerencia y los trabajadores e implementar un estilo de gestión científica con respecto a las diferentes prácticas y

trabajadores en acción (Nadrifar, Bandani, & Shahryari, 2016, p. 85). Otras de las teorías clásicas bien reconocidas es la desarrollada por Henry Fayol en 1916 denominada como la teoría de gestión administrativa. Fayol era un alto directivo, que a partir de su experiencia y diversos experimentos ha desarrollado esta teoría; la cual abarca la gestión empresarial y la gestión general. Su enfoque principal estaba en la gestión, por lo que, introdujo seis funciones principales (predicción, planificación, organización, mando, coordinación, monitoreo) y catorce principios de gestión en su teoría (división en el trabajo, autoridad, disciplina, unidad de comando, unidad de dirección, centrarse en los intereses individuales en lugar de los intereses públicos, remuneración, centralización, jerarquía, orden, equidad en el trato al personal, estabilidad de la tenencia del personal, espíritu de cuerpo e iniciativa) (Nadrifar, Bandani, & Shahryari, 2016, p. 85). Estas teorías de gestión, deben ser utilizados como una importante herramienta para el desarrollo de las organizaciones, pero es necesario quien los aplique sea una persona que posea las habilidades necesarias para comprender y analizar eficazmente las complejas estructuras organizacionales, que permitan corregir deficiencias detectadas, utilizando los escasos recursos de una manera eficiente.

Ante ello, Castro & De Mattia (2016) explican que esta teoría es muy popular y en la actualidad se implementa en grandes organizaciones, de tal modo que las funciones de gestión desarrolladas por Fayol se utilizan en todas las organizaciones y empresas, sin embargo, en la actualidad las seis funciones se reducen a cuatro, estos son la planificación, organización, liderazgo que es parte de la dirección y control.

De acuerdo a las **tendencias actuales**, hoy en día se logra evidenciar diversas teorías denominadas modernas, como lo planteado por Hernández y Pulido (2011), quienes afirman que la gestión es “el proceso intelectual creativo que permite a persona denominada gestor diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una organización social productiva” (p. 2); procedimiento que es ejecutado con el apoyo de las capacidades del gestor, dado ello, el autor establece que la gestión

administrativa implica desarrollar este proceso bajo cuatro componentes de gran importancia como son la planeación a través del cual se establece los caminos, instrumentos herramientas que debe emplear para lograr el propósito organizacional; la organización a través del cual se determina quienes y cómo se realizarán lo planeado; la dirección a través del cual impera el estilo de liderazgo idóneo para guiar al personal y control de las actividades relacionadas con el propósito social de la organización.

Así mismo, se identifica la teoría de Robbins, Decenzo y Coulter (2013), quien establece que la gestión administrativa implica desarrollar cuatro funciones esenciales para el desarrollo de la organización, iniciando por la planeación la cual implica realizar un análisis situacional y partir de ellas establecer las metas, los objetivos estratégicos y programar de modo coordinado todas las actividades a desarrollar en el corto, mediano y largo plazo. La organización tiene como base la planeación, siendo este el proceso a través del cual se determina que es lo que se realizará, como se realizará y bajo la responsabilidad de quien estará todo lo que se realizará. El liderazgo, el cual implica iniciar la acción, es decir empezar a operar de acuerdo a lo planeado y organizado, por lo que en ella resalta el trabajo del líder que tiene la función de coordinar y dirigir el trabajo que viene desarrollando el personal encargado. El control, proceso que implica supervisar y monitorear las actividades que han sido planeadas y organizadas inicialmente.

Podemos decir que la gestión administrativa coopera con diferentes departamentos, garantizando así un avance efectivo en el desarrollo de actividades, asimismo, el impulso que da a una institución para que sea más eficiente, este procedimiento intenta hacer que el responsable sea un verdadero líder, que determine y trace el rumbo y horizonte de la empresa, pero al mismo tiempo que posea cualidades, conocimientos, toma de decisiones, impulsando la cooperación entre los procesos de la cadena productiva, ya que es el principal responsable de la ejecución del procedimiento en la organización. Para realizar este proceso, ya sea en una organización pública o también privada, debe tener en cuenta que el proceso

debe ser: económico, es decir, debe requerir menor esfuerzo; y acumulativo, que permita abrir posibilidades de mejoras y la vez nos garantice un nivel de desempeño óptimo. (Mendoza, Delgado, y Barreiro, 2018, p. 233)

De tal modo, las **dimensiones** se determinan a partir de la teoría expuesta por Bueno, Ramos y Berrelleza (2018), quien explica que todo gestor debe desarrollar su trabajo bajo cinco (5) funciones esenciales que le permitirá manejar eficazmente una organización.

La **dimensión planeación**, implica la determinación la misión, visión, establecimiento de los objetivos metas, la definición de las políticas y procesos referente a las actividades de la organización, determinación de programas y presupuestos, es decir, de la planeación se logra identificar la imagen de lo que queremos ser, a donde queremos llegar, y que recursos se requiere para lograrlo.

La **dimensión organización**, implica organizar los recursos humanos para el desarrollo de actividades y procedimientos que se ha planeado, dado ello, es necesario estructurar el trabajo, sistematizar la coordinación de los recursos y actividades, la agrupación y asignación de las actividades y las responsabilidades sobre el mismo, determinar la jerarquía de la organización y la aplicación de métodos que simplifiquen la realización del trabajo (Bueno, Ramos y Berrelleza, 2018).

La **dimensión integración de personal**, la cual implica identificar al personal idoneo para ocupar el puesto ofertado, para ello se utilizan medios internos o externos; personas que debe pasar por cinco pasos para ser parte de la organización, como son el reclutamiento, selección, contratación y la inducción formar e informa respectivamente al puesto que ocupara (Bueno, Ramos y Berrelleza, 2018).

La **dimensión dirección**, es el proceso que se caracteriza por centrarse explícitamente de los recursos humanos, ya que implica relacionarse con los

trabajadores para guiar el desarrollo eficiente de las actividades planeadas de acuerdo a los procedimientos y actividades organizadas (Bueno, Ramos y Berrelleza, 2018).

La **dimensión control**, es el proceso que permite garantizar el desempeño y desarrollo óptimo de las actividades, para el logro de los objetivos propuestos inicialmente, pues implica comparar y analizar las actividades reales de acuerdo a las actividades establecidas y planificadas con anterioridad, y a partir de estas tomar las medidas correctivas necesarias para mejorar el trabajo. (Bueno, Ramos y Berrelleza, 2018).

De la misma forma se describen aspectos teóricos relacionados con la segunda variable de estudio denominada **recaudación de impuestos**, también llamada como recaudación fiscal, la cual se refiere a la medida de la cantidad de dinero que se obtiene de los impuestos y que es la parte fundamental con la que financiará los servicios prestados por el estado. Por lo tanto, la tributación es, en general, la fuente más importante en casi todos los países; pues los gobiernos financian la política a partir de impuestos, subvenciones, generalmente en forma de transferencias de apoyo para el desarrollo y deuda, que contrarresta precisamente el déficits presupuestarios o reducciones de excedentes presupuestarios (Ortiz-Ospina & Roser, 2018).

Por otro lado, de acuerdo a la Ley de Tributación Municipal contemplada por el Decreto Legislativo N° 776 (2008), en su Artículo 5 establecer que los impuestos municipales son los “tributos establecidos en favor de los gobiernos locales, el cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente” (p. 3); la cobranza del impuesto y su respectiva fiscalización para su cumplimiento, se encuentra bajo la responsabilidad del gobierno local.

Por su parte, Iberley (2020) establece que la recaudación tributaria abarca “todas aquellas actuaciones necesarias para el cobro de la deuda” (párr. 2), la entidad encargada de la administración tributaria establece un periodo de

tiempo para el cumplimiento de pago espontaneo, es decir, dentro del marco de la ley, fuera de este determinado tiempo el enditada tiene la potestad de proceder a la recaudación forzosa. La recaudación de impuestos es uno de los principales mecanismos para fortalecer y mantener las política fiscal de un país, ya que a partir de ellas se busca una mejora sustancial y eficiencia en los servicios públicos, para satisfacer las múltiples necesidades de la población en general, ya que es una de la principales fuentes para financiar dichas actividades, es por ello, que los gobiernos locales tienen la responsabilidad de evaluar, diagnosticar y realizar la mejora en la recaudación, a partir de la gestión administrativa que existe sobre ella (Mejía, Pino, y Parrales, 2019, p. 2).

Respecto a los tipos de impuestos municipales, a través del Decreto Legislativo N° 776 (2008), que establece, los tributos municipales se encuentran comprendidas por seis (6) tipos de impuestos, tal y como se evidencian a continuación: “impuesto predial, impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio vehicular, impuesto a las apuestas, impuesto a los juegos, y el impuesto a los espectáculos públicos no deportivos” (p. 3). Siendo estas calculadas de acuerdo al porcentaje de la base imponible correspondiente, además de estar sujeta al pago respecto a una periodicidad correspondiente. De la misma forma, Yepes y Ríos (2017) manifiestan que estos tributos se encuentran bajo la responsabilidad de los gobiernos locales, quienes a través de su administración tributaria son los encargados directos de recaudar seis (6) impuestos diferenciados como, el impuestos predial, la cual comprende un pago anual y calculada de acuerdo al valor del predio (autovalúo); el impuesto de alcabala, la cual tiene carácter de pago único y calculada de acuerdo a la base imponible, es decir el 3% del mismo; el impuesto vehicular, la cual corresponde a la propiedad de un vehículo y calculada al 1% de la base imponible, y debe cumplirse el pago anual por tres años; por último y no menos importante, los impuestos que se imponen a las apuestas, los juegos y espectáculos, grava el desarrollo de estas actividades y calculado al 10% de la base imponible. (p. 10)

Para explicar el proceso evolutivo de los **modelos de gestión de recaudación de impuestos**, existen teorías de estos impuestos en la economía pública. Los gobiernos en sus diferentes niveles (nacional, regional y local) necesitan recaudar ingresos de una variedad de fuentes para financiar los gastos del sector público. En su libro Smith citado por Wilson (2010), escribió que, “tales cosas como defender el país y mantener las instituciones de un buen gobierno son de beneficio general para el público” (p. 423). Por lo tanto, es razonable que la población en su conjunto contribuya a los costos impositivos, como también es razonable exigir ciertas otras cosas de un sistema tributario, es decir que estos sean reflejados en inversiones beneficiosos para la población, de igual modo una mejora en los servicios que presta hacia la comunidad.

Según la teoría de los beneficios, los niveles de impuestos se determinan automáticamente, porque los contribuyentes pagan proporcionalmente los beneficios gubernamentales que reciben. En otras palabras, las personas que más se benefician de los servicios públicos pagan la mayoría de los impuestos. Aquí, se discuten dos modelos que adoptan el enfoque de beneficios: el modelo de Lindahl, en el cual este intenta resolver tres problemas: el alcance de la actividad estatal, la asignación del gasto total entre diversos bienes y servicios y la asignación de la carga fiscal. Es decir que, el equilibrio de Lindahl propone que los individuos paguen por la provisión de un bien público de acuerdo con sus beneficios marginales para determinar el nivel eficiente de provisión de bienes públicos. Mientras que el modelo de Bowen tiene más importancia operativa, ya que demuestra que cuando los bienes sociales se producen en condiciones de costos crecientes, se evita el costo de oportunidad de los bienes privados (Wilson, 2010, p. 177).

Por otro lado, se presenta la teoría de la capacidad de pago, que según Ilzetzki (2015), menciona que los ciudadanos de un país deben pagar impuestos al gobierno de acuerdo con su capacidad de pago. Parece muy razonable y justo que los impuestos se recauden sobre la base de la capacidad imponible de un individuo. Los principales puntos de vista avanzados a esta teoría son los

siguientes: primero, propiedad de la propiedad, algunos economistas opinan que la propiedad de la propiedad es una muy buena base para medir la capacidad de pago, pero esto en la realidad difiere mucho, ya que no existe concordancia entre la propiedad declarada y la realidad, que origina un base imponible que va en contra del ente recaudador; y segundo el impuesto sobre la base del gasto: algunos economistas también afirman que la capacidad o facultad de pagar el impuesto debe juzgarse por el gasto en el que incurre una persona; y finalmente, ingreso como fundamento: la mayoría de los economistas opinan que el ingreso debe ser la base para medir la capacidad de pago de un hombre.

El Servicio de Administración Tributaria de Lima (2018), establece que es un tributo que, como lo mencionado con anterioridad, corresponde ser recaudado, administrado y fiscalizado por el municipio local en donde se encuentra el predio, y se calcula la base imponible de acuerdo a la cantidad total de los predios con los que cuenta el propietario, es decir, se sumará los dos o más autovalúos para realizar el cálculo, esto de igual modo en la práctica no se ajusta a la realidad, ya que muchos contribuyentes no regularizan los predios, que generaría un incremento patrimonial para un mayor pago de sus obligaciones tributarias, lo que debe tener en consideración en ente recaudador en implementar acciones inmediatas para una fiscalización constante, con el objetivo de actualizar la data de predios de los contribuyentes.

De la misma forma, Sánchez (2007), establece que la recaudación y administración de los impuestos locales se encuentra bajo la responsabilidad de las gobernaciones y alcaldías, entidades que además tienen la obligación de cumplir con la recaudación y post de mejora a corto, mediano y largo plazo del desarrollo local, sobre la base de la proyección de recaudación que fija el gobierno a través del ente correspondiente que dicta las políticas económicas y fiscales del país.

Sáenz (2013), establece que la recaudación de los tributos municipales, de acuerdo a ley, se encuentra bajo la responsabilidad de los gobierno regionales y locales a través de la gerencia de Rentas, área que tiene la función principal de planificar e implementar programas que logren generar cultura de cumplimiento de pago en los contribuyentes, asimismo, la recaudación y fiscalización de los ingresos por los tributos a la municipalidad de la zona. (p. 31).

En cuanto a las estrategias necesarias para la recaudación Casanova-Regis (2017), explica que la simplificación en materia tributaria, es decir, establecer regulaciones que ofrezcan flexibilidad para el cumplimiento del pago de impuestos teniendo en cuenta el tamaño y los ingresos de cada persona, por otro lado, es indispensable implementar acciones para el fortalecimiento de la capacidad técnica y operativa de la administración tributaria de la entidad, asimismo, la implementación del pago de sus obligaciones tributarias con el uso de las tecnologías actuales, que permiten al contribuyente una mayor comodidad y rapidez en el servicio.

Por su parte, Barreix, Garcimartin, y Verdi (2020) explican que en tiempos difíciles en donde la economía de la población se ve afectada, es necesario que el gobierno local tome medidas para mitigar dicha situación, teniendo en cuenta cuatro (4) aspectos relevantes que permitan la eficiente y equitativa tributación: i) fortalecer lineamientos que permitan obtener ingresos públicos; ii) determinar las acciones razonables que permitan la recuperación de los tributos, sin que los contribuyentes salgan perjudicados; iii) tomar en cuenta la equidad de las disposiciones legales para la recaudación, y iv) distinguir claramente las medidas permanentes y transitorias. (párr. 3). Todas estas acciones implementadas, deben proporcionar resultados favorables en el sistema de recaudación de la entidad.

Cabe precisar que la recaudación de los tributos municipales se encuentran sujetos al proceso de determinación del impuesto y la gestión de cobranza del mismo, Por lo tanto, las **dimensiones de la variable recaudación de**

impuestos se establecen a partir del modelo de evaluación del Ministerio de Economía y Finanzas (2019), entidad que determina que es necesario la identificación de los indicadores de gestión para analizar la eficiencia de la recaudación, la administración del registro y determinación de la deuda, y realizar la notificaciones necesarias para que el contribuyente conozca sus obligaciones tributarias.

La **dimensión indicadores de gestión**, indica que la entidad encargada de la administración tributaria debe tomar en cuenta la utilización del indicador de morosidad (%), la utilización de valores tributarios, la utilización de los convenios de fraccionamiento con el propósito de dar facilidades de pago al contribuyente, ofrecer las facilidades de pago a través de las modalidades necesarias, aprobar las campañas que permitan impulsar los beneficios tributarios o amnistía por deuda, la divulgación de información sobre la recaudación utilizando los medios de comunicación físicos y virtuales y trasladar a ejecución coactiva de la deuda generada. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

Así mismo, mencionando la **dimensión registro y determinación de la deuda**, el Ministerio de Economía y Finanzas (2019), ente responsable de la política económica y fiscal del país, manifiesta que la entidad recaudadora tiene la responsabilidad de otorgar a su personal todos instrumentos que le permitan registrar información sobre el contribuyentes y la obligación tributaria que le corresponde cumplir, posterior a ello, queda bajo la responsabilidad del área encargada realizar la depuración de datos necesarios para detectar y corregir errores, reforzado con la fiscalización correspondiente según sea el caso, para una mejor transparencia en los procesos de recaudación, que genere confianza en el contribuyente.

Por último, se identifica la **dimensión notificación**, la cual implica la emisión correspondiente de las cuponerías o cartillas de liquidación de la deuda tributaria respecto a la deuda de cada contribuyente, así mismo, es necesario informar a estas personas la prórroga y fecha de vencimiento de pago de los

impuestos al contado o en todo caso el pago de la primera cuota del mismo, además, es necesario que la entidad recaudado verifique los resultados de las notificaciones de los valores tributarios. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

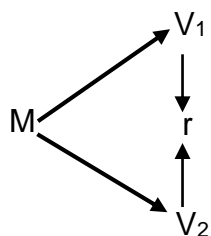
Tipo de estudio

Se aplicó un estudio del tipo básica, que según lo estipulado por Landeau (2007), este tipo de investigación busca desarrollar, extender, corregir o verificar una teoría, aportando de esta manera conocimientos nuevos para la institución en la cual se realiza.

Diseño de la investigación

Se aplicó un diseño descriptivo correlacional, que tuvo como objetivo relacionar ambas variables, considerando un contexto natural y único. (Hernández Sampieri, 2016) y de corte transversal, dado que las variables fueron evaluadas en su contexto natural, es decir tal y como se encontraron en su momento; siendo estas, evaluadas una sola vez. (Sánchez, Reyes, y Mejía, 2018).

Esquema:



Donde:

M: Trabajadores del SAT - Tarapoto

V1: Gestión administrativa

V2: Recaudación de impuestos

r: Relación entre V1 y V2

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: Es el desarrollo de actividades, teniendo que efectuar una administración eficiente, con los recursos necesarios para el logro de los objetivos y metas planteados. (Bueno, Ramos, y Berrelleza, 2018).

Definición operacional: La variable se evaluó a partir de la teoría expuesta por Bueno, Ramos y Berrelleza (2018), quien explica que todo gestor debe desarrollar su trabajo bajo cinco (5) funciones esenciales que le permitirá manejar eficazmente una organización.

Variable 2: Recaudación de impuestos

Definición conceptual: Referido a la medida de cantidad de dinero que se obtiene por concepto de impuestos en sus diferentes modalidades y que es la parte fundamental con la que se financiara los servicios prestados por el estado. (Ortiz-Ospina & Roser, 2018).

Definición operacional: Se evaluó a partir del modelo utilizado por el Ministerio de Economía y Finanzas-MEF (2019), teniendo en cuenta tres (3) dimensiones relacionadas con: indicadores de gestión, el registro y determinación de la deuda y las notificaciones.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

En el presente estudio, la población estuvo conformada por trabajadores del Servicio de Administración Tributaria SAT – Tarapoto, en una cantidad de 82. Según lo afirma Tamayo y Tamayo, (1997), la población es definido como la totalidad del fenómeno a estudiar donde estas unidades poblacionales tienen particularidad común, estudiadas para dar origen a los datos. El cuadro de distribución es el siguiente:

Denominación del órgano	Cantidad
Gerencia General	2
Órgano de Control Institucional	2
Gerencia de Asesoría Jurídica	3
Gerencia de Cobranza Coactiva	5
Gerencia de Registros, Cobranza Ordinaria y Fiscalización	2
Gerencia de Administración	2
Oficina de Presupuesto	1
Oficina de Logística, Control Patrimonial y Almacenes	3
Oficina de Contabilidad y Tesorería	9
Oficina Gestión de Talento Humano	2
Oficina de Fiscalización	8
Oficina de Gestión Documental e Imagen Institucional	2
Oficina Tecnologías de la Información	4
Oficina de Registros y Cobranza Ordinaria	32
Oficina de Cobranza Coactiva	5
Total	82

Fuente: Gestión de Talento Humano – SAT Tarapoto.

Criterios de selección

Criterios de Inclusión: Se incluyó trabajadores del Servicio de Administración Tributaria SAT – Tarapoto, Gerencia de registros cobranza ordinaria y fiscalización, Gerencia de administración, Oficina de registros y cobranza ordinaria, Oficina de cobranza coactiva, los cuales están plenamente involucrados en el tema de recaudación de impuestos.

Criterios de Exclusión: Se excluyó a trabajadores del Servicio de Administración Tributaria SAT – Tarapoto, que corresponden a Órgano de control institucional, Gerencia de asesoría jurídica, Oficina de presupuesto, Oficina de logística, Oficina gestión de talento humano, Oficina de gestión documental, Oficina de tecnologías de la información,

orientadas al asesoramiento y ver temas de carácter administrativo, que no tienen injerencia en políticas de recaudación de tributos.

Muestra:

Fueron incluidos trabajadores de la Gerencia de registros, cobranza ordinaria y fiscalización, Gerencia de administración, Oficina de registros y cobranza ordinaria, Oficina de cobranza coactiva, en una cantidad de 41 personas, que fueron considerados como muestras del trabajo de investigación.

Muestreo:

Se utilizó un muestreo no probabilístico (no aleatorio), donde existe probabilidades de haber clara influencia de la persona o personas que seleccionan la muestra o simplemente se realiza atendiendo a razones de comodidad.

Unidad de análisis

Constituido por un trabajador del Servicio de Administración Tributaria SAT – Tarapoto, Gerencia de registros, cobranza ordinaria y fiscalización, Gerencia de administración, Oficina de registros y cobranza ordinaria, Oficina de cobranza coactiva, los cuales comparten funciones y criterios comunes para el tema de recaudación de impuestos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó como técnica la encuesta de las variables: gestión administrativa y recaudación de impuestos.

Instrumentos

Se ha utilizado el cuestionario de preguntas como instrumento de investigación, estructurado de acuerdo a la operacionalización de las

variables, se consideró sujetos participantes a trabajadores del Servicio de Administración Tributaria SAT – Tarapoto, año 2020.

La variable gestión administrativa, se determinó a partir de la teoría expuesta por Ramos y Berrelleza (2018). Conformada por 21 preguntas, estructurado en 5 dimensiones: dimensión planificación con 4 preguntas, dimensión organización 5 preguntas, dimensión integración de personal 4 preguntas, dimensión dirección 5 preguntas y la dimensión control 3 preguntas La valoración escala de Likert fue de: 1 totalmente de acuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indeciso, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo, y sus escalas de valoración de: Deficiente, Regular, Eficiente.

La variable recaudación de impuestos, se estableció a partir del modelo de evaluación del Ministerio de Economía y Finanzas (2019), conformada por 16 preguntas, estructurado en 3 dimensiones: dimensión indicadores de gestión con 7 preguntas, dimensión registro y determinación de la deuda 5 preguntas y la dimensión notificaciones 4 preguntas. La valoración escala de Likert fue de : 1 totalmente de acuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indeciso, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo, y sus escalas de valoración de: Deficiente, Regular, Eficiente.

Validez

El cuestionario fue validado para su aplicación mediante juicio de 03 expertos, quienes han valorado los cuestionarios de las encuestas

Resultado de validación de expertos

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Gestión Administrativa	1	Metodólogo	4.5	Es aplicable
	2	Administrador	4.6	Es Aplicable
	3	Administrador	4.4	Es Aplicable
Recaudación de impuestos	1	Metodólogo	4.5	Es Aplicable
	2	Administrador	4.6	Es Aplicable
	3	Administrador	4.5	Es Aplicable

Se utilizaron dos cuestionarios, sometidos al juicio y validados por tres expertos; que verificaron nivel de coherencia y la pertinencia de los indicadores con las variables de estudio. El resultado final dio un promedio de 4.53, que representa el 90.33% de concordancia entre jueces para los instrumentos de ambas variables. Coincidiendo finalmente, que los instrumentos tienen alta validez, reuniendo las condiciones en aspectos metodológicos para su aplicación.

Confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	41	100,0
	Excluidos ^a	0	0,0
	Total	41	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadística de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,886	21

Análisis de confiabilidad: Recaudación de impuestos

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	41	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	41	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadística de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,797	16

3.5 Procedimientos

Se elaboró instrumento de cuestionario para cada una de las variables, para recopilación de información, validados por expertos. Paso siguiente se presentó documento al Servicio de Administración Tributaria – SAT – Tarapoto para la autorización de toma de datos, posteriormente se programa las fechas y horarios para proceder a realizar la encuesta a los trabajadores involucrados de la entidad, para finalmente obtener la data en el tiempo programado para posteriormente ser procesado.

3.6 Método de análisis de datos

Obtenido los datos de las encuestas por cada uno de los instrumentos, fue tabulado en el programa Excel 2016, para ser expresado en tablas y Figuras estadísticas. Así mismo se ha utilizado el programa SPSS Versión 21, coeficiente de correlación de Pearson, para encontrar el grado de relación entre gestión administrativa y recaudación de impuestos.

3.7 Aspectos éticos

La difusión de la información recabada en el presente estudio será manejada bajo principios básicos, tales como, el respeto a la opinión de cada uno de los encuestados, por lo que la información será manejada bajo la confidencialidad de los involucrados. Además, el investigador será el responsable del manejo cuidadoso de la información recogida, primando la integridad mental y social de las personas encuestas. Los datos y documentos recolectados de dicha institución serán manejados bajo estándares de confidencialidad, ya que solo se mostrará información relevante para el presente estudio. Finalmente, para demostrar la veracidad u idoneidad en la información que el presente informe muestra, se tomará en cuenta el reglamento de citas de las normas APA, a fin de respetar los derechos del autor y que la información no pueda ser tomada como plagio.

IV. RESULTADOS

4.1 Evaluar el nivel de Gestión Administrativa del SAT – Tarapoto 2020.

Tabla 1

Nivel de Gestión administrativa del SAT – Tarapoto, 2020

Nivel	Intervalo	Frecuencia (fi)	%
Deficiente	21 – 48	1	2%
Regular	49 – 76	22	54%
Eficiente	77 – 105	18	44%
TOTAL		41	100%

Interpretación

La tabla 1, muestra el nivel de Gestión Administrativa del SAT Tarapoto: 1 trabajador que representa el 2%, indicó que la gestión administrativa en el SAT es “Deficiente”, mientras que 22 trabajadores que representan el 54% indicaron que es “Regular”, y solo 18 trabajadores que representan el 44% percibieron que la gestión administrativa es “Eficiente”.

4.2 Analizar el nivel de Recaudación de Impuestos del SAT – Tarapoto, 2020.

Tabla 2

Nivel de Recaudación de impuestos del SAT – Tarapoto, 2020

Nivel	Intervalo	Frecuencia (fi)	%
Deficiente	16 – 37	0	0%
Regular	38 – 59	19	46%
Eficiente	60 – 80	22	54%
TOTAL		41	100%

Fuente: Cuestionario a trabajadores del SAT- Tarapoto, 2020

Interpretación

La tabla 2, muestra sobre la recaudación de impuestos del SAT Tarapoto: 19 trabajadores que representan un porcentaje del 46% indicaron que es “Regular” y 22 trabajadores que representan 54% percibieron que la recaudación de impuestos es “Eficiente”.

4.3 Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Recaudación de Impuestos del SAT – Tarapoto 2020.

H_i : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT Tarapoto, 2020.

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT Tarapoto, 2020.

Nivel de significancia: Se consideró $\alpha = 0,05$; representado por una confiabilidad del 95%. H_0 , es rechazado cuando p valor es menor a α , caso contrario se acepta el H_i .

Prueba de normalidad

H_0 : Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos)

H_1 : Los datos difieren de la distribución normal (datos no paramétricos)

Valor de prueba : 41

Si $n < 50$ entonces usamos Shapiro-Wild

Si $n > 50$ entonces usamos Kolmogorov-Smirnov

Tabla 3

Pruebas de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,100	41	,200	,975	41	,332
Recaudación impuestos	,073	41	,200	,985	41	,220

a. Corrección de significación de Lilliefors

$n < 50$ entonces usamos Shapiro-Wilk

Regla de decisión

Si el valor de Sig $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el valor de Sig $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Variable 1: Gestión administrativa

Los datos de la variable Gestión administrativa, muestran un nivel de Significancia de 0,332, mayor al 0,05; por lo tanto, se acepta la H_0 (hipótesis

nula), se rechaza H_1 (hipótesis alterna), es decir los datos presentan una distribución normal, considerando así la prueba paramétrica (R Pearson).

Variable 2: Recaudación de impuestos

Los datos de la variable Recaudación de impuestos, muestran un nivel de Significancia de 0,220, mayor al 0,05; por lo tanto, se acepta la H_0 (hipótesis nula), se rechaza H_1 (hipótesis alterna), es decir los datos presentan distribución normal, considerando así la prueba paramétrica (R Pearson).

Tabla 4

Resultado de la correlación de Pearson

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación	0.6446
Coeficiente de determinación R^2	0.4155
R^2 ajustado	0.4005
Error típico	5.3818
Observaciones	41

Fuente: Cuestionario a trabajadores del SAT- Tarapoto, 2020

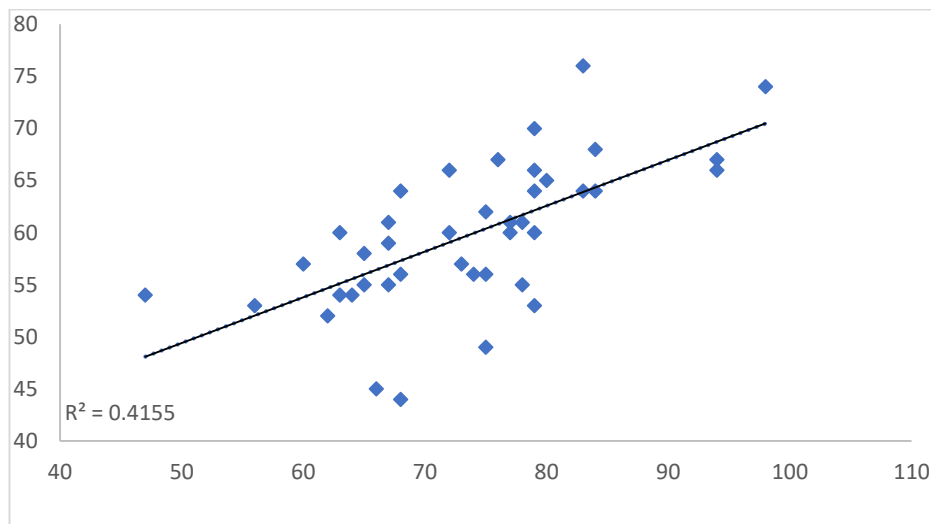


Figura 1. *Dispersión entre las variables Gestión Administrativa y Recaudación de Impuestos.*

Fuente: Cuestionario a trabajadores del SAT- Tarapoto, 2020

Interpretación: La tabla 3, muestra un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.6446$ lo que indica que existe una correlación positiva alta entre las variables. Asimismo, muestra el coeficiente de determinación de (0.4155) , nos explica que el 41.55% de recaudación de impuestos del SAT – Tarapoto, 2020, se da por gestión administrativa.

Tabla 5

Análisis de varianza del modelo

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	802.9181	802.9181	27.7219	0.0000
Residuos	39	1129.5697	28.9633		
Total	40	1932.4878			

Fuente: Cuestionario a trabajadores del SAT- Tarapoto, 2020

Interpretación: Con un valor crítico de F (0.0000), menor a la probabilidad de cometer error (0.05), se afirma que el modelo lineal se ajusta a los datos, es decir al 95% de confianza, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 . Se concluye que existe relación entre las variables Gestión Administrativa y Recaudación de Impuestos.

V. DISCUSIÓN

Tras analizar los resultados obtenidos, referente a los niveles de gestión administrativa del SAT Tarapoto 2020, se determinó que el 2% es “Deficiente”, 54% es “Regular” y el 44% “Eficiente”, con ello se concluye que la gestión administrativa desarrollada por el SAT - Tarapoto, tiene un desempeño aceptable, en su línea de expansión con el mejoramiento de servicios para el contribuyente, brindando facilidades y apostando por transparentar la información para atender e informar de manera adecuada a los usuarios contribuyentes, que existe normas y procedimientos para el cumplimiento de sus obligaciones, esto mediante el acceso en línea del servicio de recaudación, con el objetivo de incrementar la recaudación y de esta manera proveer de mayores recursos económicos a la Municipalidad Provincial de San Martín para el financiamiento de diferentes obras en el ámbito de su jurisdicción. Los estudios realizados por Failoc (2017), muestran un coeficiente de correlación de Pearson (0.845), existiendo una correlación alta positiva entre las variables Gestión Administrativa del Servicio de Administración Tributaria-SAT y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto, 2017, cuyos resultados arrojan un valor del coeficiente de determinación de (0.714), que indica que el 71.4% de la variable satisfacción del contribuyente se ve influenciado por la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria-SAT, de igual modo 78 contribuyentes que representan el 28%, señalan que la Gestión Administrativa en el Servicio de Administración Tributaria - SAT Tarapoto, es “Inadecuada”, del mismo modo 111 contribuyentes que representan un 40%, lo perciben como “Regular”, finalmente solo 86 contribuyentes que representan el 31% señalaron que la Gestión Administrativa es “Adecuada”. La recaudación tiene un fuerte vínculo con el nivel de gestión, dinero recaudado para ser utilizado en financiar obras de impacto social, en mejora de la calidad de vida de la población.

Del mismo modo, analizado los resultados obtenidos de la recaudación de impuestos, 19 usuarios que representan el 46% indicaron que es “Regular”, y

22 usuarios que representan el 54% percibieron que la recaudación de impuesto es “Eficiente”. Al comparar el estudio de Kiame (2019), que existe una fuerte relación positiva entre la recaudación de impuestos y la adquisición de conocimiento tributario, la creación de conocimiento, la utilización de conocimiento y la diseminación de conocimiento con $r = 0.539$, $r = 0.519$, $r = 0.686$ y $r = 0.502$ respectivamente con valor $p < 0.05$. como también se logró determinar que la gestión eficaz del conocimiento resulta en una alta eficiencia en la recaudación de ingresos. La eficiencia en la recaudación de los tributos depende fundamentalmente de una buena gestión del conocimiento. Las estrategias eficaces de recaudación de los tributos requieren convertir el conocimiento personal en conocimiento corporativo, que debe ser ampliamente compartido con toda el área tributaria y aplicado adecuadamente. Asimismo, con el propósito de aumentar la sensibilización del público usuario, en el ámbito de leyes, normas y el papel de los tributos en el desarrollo de nacional. Las conclusiones de este estudio están en concordancia con la investigación realizado por Maina (2013), que concluyó que el personal de recaudación valora los conocimientos fiscales y el intercambio de información para realizar una recaudación efectiva, utilizando medios electrónicos disponibles acorde con la era tecnológica.

Asimismo, los resultados de la investigación de Onofre y Aguirre (2017), concluyen que la cultura tributaria está ligada a la calidad de información sobre lo normativo y político, igualmente la calidad de conocimiento de ambas partes, conlleva a pensar que el contribuyente sabe el origen y causa del pago, porque la visión que este tiene es entre la obligación solidaria y la acción inevitable bajo pena de sanción o acciones coactivas. Otra consideración manifestada es la concientización que progresivamente ha conseguido el Servicio de Rentas Internas, reflejado en un incremento del cumplimiento de sus obligaciones tributarias y que la resistencia más se debe a apreciaciones de un estado corrupto y mal administrador. Esto se contrasta con el nivel de recaudación del Sistema de Administración Tributaria SAT – Tarapoto que, al 30 de noviembre del 2017, 2018 y 2019 mostró niveles ascendentes en la

recaudación tributaria con montos de van desde S/. 15,113,347.26, a S/. 16,519,067.88 hasta S/. 16,613,018.65 respectivamente.

Al relacionar las variables Gestión Administrativa y Recaudación de Impuestos del SAT-Tarapoto, 2020, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.6446$ indicando que existe relación positiva alta entre Gestión Administrativa y la Recaudación de Impuestos del SAT-Tarapoto, 2020. Asimismo, obtiene un coeficiente de determinación (0.4155), explicando que el 41.55% de la Recaudación de Impuestos del SAT-Tarapoto se da por la Gestión Administrativa. Contrastando con el estudio realizado por Paucar (2016), se evidencia que existe una relación alta positiva entre gestión administrativa con recaudación tributaria en la Municipalidades Provincia de Moyobamba, año 2016, con un coeficiente de correlación de Pearson $r=0,9056$. Con los resultados obtenidos por Paucar (2016) se demuestra que la recaudación tributaria está vinculado directamente con la gestión administrativa del gobierno provincial, que al ser una entidad pública de gobierno municipal, busca una mayor cantidad de recaudación por diferentes conceptos de tributos, estos servirán para financiar diferentes obras que mejoren la calidad de vida del poblador. Asimismo, el estudio destaca los resultados de la Gestión Administrativa con un nivel "Regular" que representa el 35% y un nivel "Bueno" que representa el 25%. Asimismo, la Recaudación Tributaria muestra un nivel "Deficiente" que representa un 20%, un nivel "Regular" que representa el 50%. Concluyó que la gestión administrativa tiene una influencia del 82.01% en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se ha determinado que la Gestión Administrativa se relaciona con la Recaudación de Impuestos del SAT Tarapoto, 2020, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.6446$, lo que nos muestra una correlación positiva alta, entre Gestión Administrativa y Recaudación de Impuestos. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de determinación (0.4155), que nos indica que el 41.55% de la Recaudación de Impuestos se da por Gestión Administrativa del SAT – Tarapoto, 2020.
- 6.2 El nivel de gestión administrativa del SAT Tarapoto, 2020, es “Deficiente” en un 2%, “Regular” en un 54%, y “Eficiente” en 44%, se debe a dar un mayor énfasis a la planeación, integración de personal y dirección, para seguir mejorando, complementado con una buena capacidad organizativa y un eficiente sistema de control.
- 6.3 El nivel de recaudación de impuestos del SAT - Tarapoto, 2020, es “Regular” en un 46%, y “Eficiente” en un 54%, los indicadores de gestión, registro y determinación de la deuda y las notificaciones, deben seguir mejorando para un mayor incremento de la recaudación de impuestos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Gerente del SAT Tarapoto, implementar mecanismos y estrategias que permitan mejorar y dinamizar la gestión administrativa con otros componentes, para elevar el nivel de recaudación de impuestos, que contribuya en el desarrollo de la ciudad de Tarapoto, con la ejecución de obras de impacto social.
- 7.2. Al Gerente del SAT Tarapoto, diseñar estrategias para una mejora de la gestión administrativa, interacción entre las áreas, énfasis especial en mejorar el sistema planeación, y las coordinaciones para una mejor integración del personal de las áreas involucradas en la recaudación.
- 7.3. A los responsables de la gerencia de cobranza ordinaria, las oficinas de tecnología de la información e imagen institucional, reforzar los sistemas de notificaciones, elaborando y ejecutando las acciones necesarias para sensibilizar a la población de los beneficios de pagar los tributos puntualmente, reflejado en un incremento porcentual cada año, para el desarrollo de la localidad en favor de sus ciudadanos.

REFERENCIAS

- Alarco, G. (28 de mayo de 2020). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Covid-19*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/blog/herejias-economicas/2020/05/estadisticas-tributarias-en-america-latina-y-el-covid-19.html/?ref=gesr>
- Alarco, G. (8 de mayo de 2020). *Justicia tributaria y solidez fiscal frente al COVID-19*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/blog/herejias-economicas/2020/05/justicia-tributaria-y-solidez-fiscal-frente-al-covid-19.html/?ref=gesr>
- Barreix, A., Garcimartin, C., & Verdi, M. (23 de abril de 2020). *Ideas para una mejor tributación en la post-crisis del COVID-19*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/ideas-para-una-mejor-tributacion-post-crisis-coronavirus/>
- Barría, C. (20 de mayo de 2020). *Crisis económica del coronavirus: en qué países de América Latina y el mundo proponen subirle los impuestos a los más ricos*. Obtenido de BBC News Mundo: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-52686446>
- Bert, G. (2020). Revisiting Public Management as a Design Science. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(3), 524–526. doi:<https://doi.org/10.1093/jopart/muaa015>
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. F. (2018). *Elementos básicos de administración*. México: Dirección General de Escuelas Preparatorias. Obtenido de http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos__de_administracion.pdf
- Casanova-Regis, R. (8 de diciembre de 2017). *Claves para aumentar la recaudación tributaria*. Obtenido de Diario Oficial El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia-claves-para-aumentar-recaudacion-tributaria-61849.aspx>

- Castro, R. R., & De Mattia, C. (2016). Administrative science and public management: a criticism of the primacy of private over public. *Cadernos EBAPE.BR*, 14(4), 1054-1065. doi:<https://doi.org/10.1590/1679-395145163>
- Cavero, J. (2019). *Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017*. Tesis de doctorado, Tarapoto - Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38030?show=full>
- Cedamanos, M. (12 de mayo de 2020). *Retos para la gestión pública peruana en tiempos del Covid19: Marco global del impacto de la pandemia*. Obtenido de Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/retos-para-la-gestion-publica-peruana-en-tiempos-del-covid19>
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional* (10a ed.). México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>
- Decreto Legislativo N° 776. (2008). *Ley de Tributación Municipal*. Lima, Perú: Poder Ejecutivo. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)
- Failoc, F. S. (2017). *Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto - Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31211/failloc_a_f.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial: Enfoque basado en competencias*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de https://www.academia.edu/37509708/Fundamentos_de_Gestion_Empresa

- Hidalgo, A. (2019). *Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019*. Tesis de posgrado, Alto Amazonas. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39786>
- Huanayay, A. M. (2019). *Estrategias de Política Fiscal y su incidencia en la Recaudación Tributaria de Impuestos y Arbitrios en las Municipalidades Provincial de Huamanga y Distrital de San Juan Bautista, 2013-2018*. Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44174/Huayanay_QAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Iberley. (30 de marzo de 2020). *Procedimiento de recaudación tributaria*. Obtenido de <https://www.iberley.es/temas/procedimiento-recaudacion-tributaria-20161>
- Ilizetzi, E. (2015). A Positive Theory of Tax Reform. *ScienceDirect Topics*, 1(1), 1 - 55. Obtenido de <http://eprints.lse.ac.uk/86283/1/CFMDP2015-26-Paper.pdf>
- Jarmila, A. (2012). Characteristics of public sector. *Annals of the University of Petroșani*, 12(4), 95-102. Obtenido de <https://www.upet.ro/annals/economics/pdf/2012/part4/Guta-2.pdf>
- Kiame, W. (2019). Influence of knowledge management on efficiency in modern revenue administration. *ResearchGate*, 1(1), 1- 14. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331522080_INFLUENCE_OF_KNOWLEDGE_MANAGEMENT_ON_EFFICIENCY_IN_MODERN_REVENUE_ADMINISTRATION
- Landeau, R. (2007). *Elaboracion de Trabajos de Investigacion*. México: McGraw Hill. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/p7bsndt9/100-34-Trayectoria-metodol%C3%B3gica-En-esta-parte-se-eligen-los-procedimientos-a/>
- Laurence, L. (2014). Public management. *ResearchGate*, 1(1), 116-153. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/5091225_Public_Management

- Llacza, S. (24 de marzo de 2020). *Medidas de la Administración Pública y el COVID-19*. Obtenido de Enfoque Derecho: <https://www.enfoquederecho.com/2020/03/24/medidas-de-la-administracion-publica-y-el-covid-19/>
- Manrique, J., & Narváez, J. (2020). Niveles de recaudación tributaria e inversión pública a nivel departamental en el Perú, 2008 - 2017. *Revista Ciencia UNEM*, 13(33), 108 - 119. Obtenido de <http://201.159.223.128/index.php/cienciaunemi/article/view/1143/1098>
- Mejía, O. G., Pino, R., & Parrales, C. G. (2019). Políticas tributarias y la evasión fiscal en la República del Ecuador. Aproximación a un modelo teórico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1-14. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051010>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 957-958. doi:<https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.%20947-964>
- Mendoza, W. G., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. doi:<https://doi.org/10.23857/pocaip>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Guía para el cumplimiento de la Meta 2 del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal 2019* (1a ed.). Lima, Perú: Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/municipalidades_pmm_pi/guia_meta2_A_B_C_D_E.pdf
- Mori, P. (2016). *Relación de la recaudación tributaria con el desarrollo local gestionado por la municipalidad distrital de Barranquita, 2018*. Tesis de maestría, Lamas - Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28770?locale-attribute=en>

- Nadrifar, A., Bandani, E., & Shahryari, H. (2016). An Overview of Classical Management Theories: A Review Article. *International Journal of Science and Research*, 5(9), 83-86. doi:<https://doi.org/10.21275/ART20161446>
- Neira, M. I. (2019). La cultura tributaria en la recaudación de los tributos. *Polo del Conocimiento*, 4(8), 203-212. doi:DOI: 10.23857/pc.v4i8.1055
- Ortiz-Ospina, E., & Roser, M. (2018). *Taxation*. Obtenido de Our World In Data: <https://ourworldindata.org/taxation>
- Paucar, Y. (2016). *Relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Moyobamba, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31619?locale-attribute=en>
- Pereira, R., & Ferreira, B. (2019). Measuring the Efficiency of Tax Collection among Economic Sectors in Paraíba State Northeastern Brazil (2013-2015). *International Business Research*, 12(7). doi:<https://doi.org/10.5539/ibr.v12n7p24>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 1(1), 1-38. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramírez, M. C. (2020). Recaudación del impuesto sobre actividades económicas para su optimización en el Servicio Autónomo de Tributación Municipal (SATRIM) del Municipio Girardot, Venezuela. *Revista Social Innova Sciences*, 1(3), 37 - 47. Obtenido de <https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/28>
- Riffo, R. S. (2018). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Cientific*, 4(1), 153-172. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2009). *Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicación* (Tercera ed.). México: Pearson Educación. Obtenido

de

<https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración: Conceptos esenciales y aplicaciones* (8a ed.). México: Pearson Educación, S.A. de C.V.

Sáenz, E. (2013). *Estrategias para promover el ordenamiento del territorio y la administración tributaria en las municipalidades*. Lima, Perú: Asociación Promoción y Capacitación para el Desarrollo, Instituto de Investigación y Capacitación Municipal. Obtenido de <http://www.inicam.org.pe/TEXTOS/ESTRATEGIAS-ADM%20TRIBUTARIA.pdf>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Bussiness Support Aneth S.R.L. . Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full&fbclid=IwAR2OF CtUj8Z5On_b-ttqHa9x3otSG-2bFfGStkp0h4cZz68W94aFwORfnwM

Servicio de Administración Tributaria de Lima. (27 de marzo de 2018). *Información de impuesto predial y arbitrios*. Obtenido de Gerencia de Servicios al Administrado: <https://www.sat.gob.pe/websitev9/TributosMultas/PredialyArbitrios/Informacion>

Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.

Torrado, J. (2016). La modernización administrativa: el marco jurídico de la Gestión Pública. *Estudios Institucionales*, 3(5), 197-200. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=663085>

Tuesta, E. (2018). La reforma tributaria- laboral y su influencia en la formalización de las micro y pequeñas empresas peruanas. *SCIÉENDO*, 28(4), 477-478. doi: <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2018.053>

- Tuesta, I. (2018). *Percepción de la población sobre la tributación por impuesto predial en el distrito de Rumizapa, provincia de Lamas y departamento de San Martín - 2015*. Tesis de maestría, Tarapoto - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3175/MAEST.%20GEST.%20EMP.%20-%20Ivan%20Tuesta%20Re%c3%a1tegui.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Uriarte, B. (5 de mayo de 2020). *COVID-19 y cumplimiento tributario*. Obtenido de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/tax/articles/covid19-y-cumplimiento-tributario.html>
- Vargas, P. (12 de Diciembre de 2019). *Strategies for Effective Administrative Management*. Obtenido de indeed: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/effective-administrative-management-strategies>
- Villa, V., Reino, M., & Velarde, R. (2019). La Reforma Tributaria de los Impuestos a los Consumos Especiales y su incidencia en la recaudación tributaria. *Conference Proceedings UTMACH*, 3(1), 778-787. Obtenido de <https://investigacion.utmachala.edu.ec/proceedings/index.php/utmach/article/view/415/317>
- Wilson, J. (2010). The theory of taxation and public economics by louis kaplow. *National Tax Journal*, 63(1), 176 - 185. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/263308581_Louis_Kaplow_The_theory_of_taxation_and_public_economics
- Yepes, M., & Ríos, R. (2017). Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales. *VI Jornadas Iberoamericanas de Financiación Local*(1), 1-49. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes_0.pdf

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Es el desarrollo de actividades, teniendo que administrar los recursos necesarios para obtener los objetivos y metas planteados. (Bueno, Ramos, y Berrelleza, 2018)	La variable se evaluó a partir de la teoría expuesta por Bueno, Ramos y Berrelleza (2018), quien explica que todo gestor debe desarrollar su trabajo bajo cinco (5) funciones esenciales que le permitirá manejar eficazmente una organización: planeación, organización, integración de personal, dirección, control.	Planeación	Determinación de la misión, visión y valores	Ordinal
				Establecimiento de objetivos y metas	
				Determinación de políticas y procedimientos	
				Determinación de programas y presupuestos	
			Organización	Estructura organizacional	
				Agrupación de actividades	
				Asignación de responsabilidades	
				Establecimiento de la jerarquía	
				Simplificación de las funciones	
			Integración del personal	Reclutamiento	
				Selección	
				Contratación	
				Inducción	
			Dirección	Toma de decisiones	
				Motivación	
				Liderazgo	
				Comunicación	
Control	Supervisión				
	Establecimiento de estándares				
	Medición				
				Acciones correctivas	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Recaudación de impuestos	Referido a la medida de cantidad de dinero que se obtiene de los impuestos y que es la parte fundamental con la que financiara los servicios prestados por el estado. (Ortiz-Ospina & Roser, 2018)	La variable se evaluó a partir del modelo utilizado por el Ministerio de Economía y Finanzas (2019), teniendo en cuenta tres (3) dimensiones: los indicadores de gestión, registro y determinación de la deuda y las notificaciones.	Indicadores de gestión	Utilización del indicador de morosidad	Ordinal
				Utilización de valores tributarios	
				Convenios de fraccionamiento	
				Modalidades de pago	
				Aprobación de beneficios tributarios	
				Divulgación de información sobre la recaudación	
				Ejecución coactiva de la deuda	
			Registro y determinación de la deuda	Instrumentos de registro deuda	
				Instrumentos de registro impuesto	
				Depuración de datos	
				Fiscalización tributaria	
			Notificaciones	Emisión de cuponeras o cartillas de liquidación	
				Prórroga de la fecha de vencimiento de pago al contado	
				Prórroga de la fecha de vencimiento de pago 1ra. Cuota	
Notificación de los valores tributarios					

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y recaudación de impuestos del Servicio de Administración Tributaria -Tarapoto, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del servicio de administración tributaria Tarapoto, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria- Tarapoto, 2020? ¿Cuál es el nivel de recaudación de impuestos del Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del servicio de administración tributaria Tarapoto, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel de gestión administrativa del SAT - Tarapoto, 2020. Conocer el nivel de recaudación de impuestos del SAT - Tarapoto, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT- Tarapoto, 2020.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos del SAT- Tarapoto, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas H1: La gestión administrativa del SAT - Tarapoto, 2020, es eficiente. H2: La recaudación de impuestos del SAT- Tarapoto, 2020, es eficiente.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>El estudio de investigación es de tipo básica, con un diseño descriptivo correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 -- r --> V2 </pre> </div> <p>Donde: M: Trabajadores del SAT - Tarapoto V1: Gestión administrativa V2: Recaudación de impuestos r : Relación entre las variables</p>	<p>Población La población estuvo conformada por trabajadores del SAT – Tarapoto, en una cantidad de 82. Según Tamayo y Tamayo, (1997), La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación</p> <p>Muestra La muestra fue de 41 personas del SAT - Tarapoto.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Integración del personal</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Recaudación de impuestos</td> <td>Indicadores de gestión</td> </tr> <tr> <td>Registro y determinación de la deuda</td> </tr> <tr> <td>Notificaciones</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planeación	Organización	Integración del personal	Dirección	Control	Recaudación de impuestos	Indicadores de gestión	Registro y determinación de la deuda	Notificaciones
Variables	Dimensiones														
Gestión administrativa	Planeación														
	Organización														
	Integración del personal														
	Dirección														
	Control														
Recaudación de impuestos	Indicadores de gestión														
	Registro y determinación de la deuda														
	Notificaciones														

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión Administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente cuestionario se aplica con la finalidad de analizar la Gestión Administrativa del SAT Tarapoto, 2020, dado ello, se le pide sea lo más sincero. Marque la respuesta con una X a la pregunta formulada, el cual es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Escala de conversión				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Descripción	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Planeación						
1	¿Se evidencia el establecimiento claro de la misión, visión y valores de la institución?					
2	¿Los objetivos y metas son establecidas de acuerdo a los intereses de la misma?					
3	¿Las políticas y procedimientos son establecidos de acuerdo a la opinión de todos los integrantes de la institución?					
4	¿Los programas y presupuestos precisan datos reales y conforme a la tendencia del mercado?					
Dimensión: Organización						
5	¿Se establece la estructura orgánica idóneo que facilite el logro de los objetivos?					
6	¿Se coordinan los recursos y actividades que faciliten el trabajo y la eficiencia?					
7	¿Se da a conocer la responsabilidad que demanda cada puesto de trabajo?					
8	¿Se establece claramente la jerarquía y los niveles de autoridad de la institución?					
9	¿Se aplican métodos modernos que permitan la simplificación de la realización del trabajo?					

Dimensión: Integración del personal						
10	¿Se toma en cuenta diversos métodos para el reclutamiento interno y externo del personal?					
11	¿La selección del personal nuevo se realiza de acuerdo a las competencias establecida des para el puesto?					
12	¿La contratación del personal nuevo se realiza de manera inmediata?					
13	¿La inducción del personal se encuentra relacionada con las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo?					
Dimensión: Dirección						
14	¿Las decisiones son tomadas con la participación de todos los trabajadores?					
15	¿Se desarrollan programas motivacionales con el propósito de generar la mayor productividad del personal?					
16	¿El liderazgo imperante en la institución busca el logro satisfactorio de la metas y objetivos?					
17	¿Se establecen canales de comunicación entre el personal que permita divulgar información y mensajes de forma clara y precisa?					
18	¿Los directivos tienen la responsabilidad de supervisar el trabajo del personal en todo momento?					
Dimensión: Control						
19	¿Se establecen los estándares o metas que como institución se desea lograr?					
20	¿Se realiza la comparación de los resultados reales con los programados?					
21	¿Se detectan falencias para su corrección oportuna del mismo?					

Fuente: Ramos y Berrelleza (2018)

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Recaudación de Impuestos

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente cuestionario se aplica con la finalidad de analizar la Recaudación de Impuestos del SAT - Tarapoto, 2020, dado ello, se le pide sea lo más sincero. Marque la respuesta con una X a la pregunta formulada, el cual es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Escala de conversión				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Indicadores de gestión						
1	¿Cómo parte de la gestión se utiliza el indicador de morosidad (%) de los impuestos municipales recaudados?					
2	¿La institución utiliza el número de valores tributarios como indicador de gestión?					
3	¿Se utilizan los convenios de fraccionamiento con el propósito de dar facilidades de pago al contribuyente?					
4	¿Los pagos de impuestos solo se realizan en cajas de la misma institución?					
5	¿Se desarrollan campañas para impulsar los beneficios tributarios o amnistía por deuda?					
6	¿Se informa a la población sobre el destino de los impuestos recaudados través de los diversos medios de comunicación física y virtual?					
7	¿La institución traslada a ejecución coactiva la deuda generada por cada impuesto?					
Dimensión: Registro y determinación de la deuda						
8	¿El personal cuenta con los instrumentos necesarios para el proceso de registro de los contribuyentes?					
9	¿El personal cuenta con los instrumentos necesarios para el proceso de determinación del impuesto?					

10	¿El área responsable realiza la depuración correspondiente de los datos con el propósito de detectar y corregir errores?					
11	¿La fiscalización tributaria ha permitido hasta la fecha determinar eficientemente el número de contribuyentes morosos?					
12	¿La fiscalización tributaria ha permitido hasta la fecha determinar explícitamente el monto de la deuda?					
Dimensión: Notificaciones						
13	¿Se utiliza la cuponera cartilla para emitir la liquidación del impuesto?					
14	¿Se aplica prórrogas para la fecha de vencimiento de pago de los impuestos al contado?					
15	¿Se aplica prórrogas para la fecha de vencimiento de pago de la primera cuota de los impuestos?					
16	¿Se verifica los resultados de las notificaciones de los valores tributarios?					

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas (2019)

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : B. Yananta Macedo Roger

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					4.5	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 EXCELENTE

Tarapoto, 20 de OCTUBRE de 2020

CONILADI
 SAN MARTÍN
 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REGUC. 11541

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Mozombite Pinchi Romel
 Institución donde labora : Independiente
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Dr. Taranta Placedo Rogo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
es aplicable
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6 Excelente

 Tarapoto, 21 de Octubre de 2020


Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. DAVILA RODRIGUEZ ELAINE
 Institución donde labora : UGEL - TPP
 Especialidad : MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
 Instrumento de evaluación : GESTION ADMINISTRATIVA
 Autor (s) del instrumento (s) : DR. TANAYTA YACEBO ROGER

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4 EXCELENTE

Tarapoto, _____ de _____ de 2020



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Recaudación Tributaria
 Autor (s) del instrumento (s) : Dr. Yananta Macedo Roger

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Recaudación tributaria.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Recaudación tributaria.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Recaudación tributaria.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

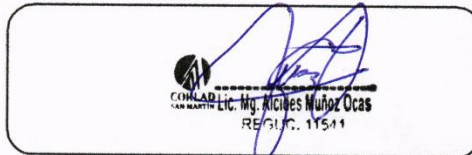
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 EXCELENTE

Tarapoto, 20 de OCTUBRE de 2020



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Mozombite Pinchi Romel
 Institución donde labora : independiente
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Recaudación Tributaria
 Autor (s) del instrumento (s) : Dr. Tarapoto Placedo Rojas

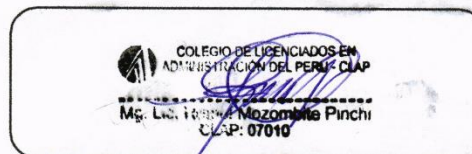
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Recaudación tributaria.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Recaudación tributaria.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Recaudación tributaria.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLEPROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6 ExcelenteTarapoto, 21 de Octubre de 2020

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : M^{te.} ELAINE DÁVILA RODRIGUEZ ELAINE
 Institución donde labora : UGEL - TPP
 Especialidad : MANEJO EN GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : RECAUDACIÓN TRIBUTARIA
 Autor (s) del instrumento (s) : DR. TANANTA YACEDO ROGER

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Recaudación tributaria.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Recaudación tributaria.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Recaudación tributaria.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
ES APLICABLE
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 **EXCELENTE**

 Tarapoto, 20 de OCTUBRE de 2020


Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – TARAPOTO
JR. RAMIREZ HURTADO N° 255 – TARAPOTO

“Año de la Universalización de la Salud”

CARTA N°020-2020-GG/SAT-T

Tarapoto, 25 de noviembre de 2020

Señor : Roger Tananta Macedo.

Asunto : Autorización de trabajo de investigación para tesis.

Por medio del presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y comunicar que, se acepta su solicitud para la realización de la investigación denominada “**Gestión administrativa y recaudación de impuestos del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto 2020**”.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

SAT-T

Econ. Carlos Alberto Chira Córdova
GERENTE GENERAL

Base de datos estadísticos

Gestión	Planeación				Organización					Integración personal				Dirección					Control		
	GA1	GA2	GA3	GA4	GA5	GA6	GA7	GA8	GA9	GA10	GA11	GA12	GA13	GA14	GA15	GA16	GA17	GA18	GA19	GA20	GA21
Trabajador1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
Trabajador2	2	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4
Trabajador3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	4	4	3
Trabajador4	4	4	2	2	3	2	2	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
Trabajador5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4
Trabajador6	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	1	3	3	4	3	3	4
Trabajador7	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4
Trabajador8	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador9	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4
Trabajador10	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3
Trabajador11	5	3	2	1	3	1	4	4	3	1	2	4	2	4	1	1	2	2	2	4	5
Trabajador12	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3
Trabajador13	2	4	2	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	1	4	3	1	1	4	4	2
Trabajador14	2	4	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	1	1	4	3	2
Trabajador15	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	4	4
Trabajador16	5	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3
Trabajador17	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Trabajador18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
Trabajador19	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
Trabajador20	4	3	2	4	3	2	4	4	2	1	4	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4
Trabajador21	4	3	2	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	1	2	3	2	4	2	2	3
Trabajador22	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Trabajador23	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
Trabajador24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador26	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
Trabajador27	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Trabajador28	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Trabajador29	4	2	4	3	3	4	2	5	2	2	2	4	2	2	1	3	4	4	3	3	4
Trabajador30	3	3	4	5	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	3
Trabajador31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
Trabajador32	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
Trabajador33	3	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3
Trabajador34	4	3	2	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3
Trabajador35	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	2	3	2	2	4	3	3	3
Trabajador36	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4
Trabajador37	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4
Trabajador38	5	5	4	5	2	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5
Trabajador39	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
Trabajador40	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Trabajador41	5	4	3	1	4	4	4	3	3	3	1	3	5	3	5	5	1	5	5	4	4

