



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad
Provincial de Moyobamba 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Espinoza Panayfo, Maribel (<https://orcid.org/0000-0003-0768-7012>)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (<https://orcid.org/0000-0003-3911-3806>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado.

TARAPOTO — PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a mi amada madre con todo mi amor y cariño, por su apoyo y su bendición a diario que me protege y me lleva por el camino del bien.

A ti Humberto por brindarme tu apoyo, comprensión, cariño y amor.

A mis hijos Claudia y Diego por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día.

Maribel

Agradecimiento

El agradecimiento a la Universidad César Vallejo por la accesibilidad de poder seguir estudiando, a mis docentes de cada curso y a mi asesor Keller Sánchez Dávila por compartir su experiencia en el desarrollo de investigación.

La autora

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.....	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.....	23
Tabla 2. Nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.....	24
Tabla 3. Análisis de la correlación entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.....	25

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.....	26
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 176 colaboradores y una muestra de 103 colaboradores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, muestra un nivel muy mala con 28%. Asimismo, el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba tiene un nivel muy malo con un 32%; concluyendo que existe relación entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020., debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,895 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras clave: Gestión, recaudación, Estado.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between Administrative Management with Tax Collection in the Provincial Municipality of Moyobamba 2020, the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 176 collaborators and a sample of 103 collaborators, the data collection technique was the survey and as an instrument the questionnaire, the results determined that the level of administrative management in the Provincial Municipality of Moyobamba 2020, shows a very bad level with 28%. Likewise, the level of tax collection in the Provincial Municipality of Moyobamba has a very bad level with 32%; concluding that there is a relationship between Administrative Management and Tax Collection in the Provincial Municipality of Moyobamba 2020, because the Pearson correlation coefficient obtained a value of 0.895 that indicates a high positive correlation and the level of bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: Management, collection, State.

I. INTRODUCCIÓN

A medida que los cambios van avanzando en el campo de las ciencias económicas, se deja notar con mayor frecuencia las deficiencias en cuanto a la implementación de los sistemas para la recaudación tributaria. Si bien se han establecido las responsabilidades para el desarrollo de las actividades referentes a la administración de esta variable, se presentan deficiencias para el manejo de los sistemas, por lo que se necesita capacitaciones significativas para dotar de los conocimientos requeridos para dicha labor (Gonzales, 2018, p.11). Así mismo Ruelas & Jiménez (2018) sostienen que, la asignación de responsabilidades para la recaudación tributaria y la descentralización de la administración, muestra una debilidad en cuanto a la gestión general de la misma, por ello que se deja en evidencia que, no es la mejor forma de generar eficiencia en las recaudaciones debido a la baja participación significativa de los gobiernos nacionales para llevar a cabo esta importante labor para el desarrollo social. Asimismo, las recaudaciones en los países más desarrollados, presentan índices superiores en relación a los países con una economía en crecimiento lento, sin embargo, el nivel de gestión tributaria no tiende a tener variaciones significativas, en realidad la diferencia de desarrollo radica en la forma como se invierte estos recursos.

Según Álvarez (2019) menciona que Emiratos Árabes, Qatar, Hong Kong, Bahrein e Irlanda, son los países cuya economía es la líder en cuanto a recaudaciones de tributos procedentes de las actividades económicas desarrolladas por las actividades económicas en las empresas, su principal fortaleza radica en los altos índices de recaudación con los que cuenta, asimismo presenta liderazgo en cuanto a la eficiencia de sus sistemas de recaudación tributaria que solo toma medio día para realizarlo, a comparación de otros países cuyo tiempo estimado suele tomarse entre 3 a días. (p.41)

En el caso peruano, la cultura ciudadana se caracteriza por buscar procedimientos que ayuden a evadir esta responsabilidad omitiendo el pago de impuestos necesarios para el desarrollo general del país. Asimismo, a ello se suman las deficiencias de los regímenes locales para desarrollar una eficiente

gestión de las recaudaciones. En ese sentido, Cárdenas, (2018) sostiene que los gobiernos municipales, han sumado esfuerzos para cumplir con las recaudaciones durante todos los meses lo cual ha generado importantes niveles de ingresos, sin embargo, no lo han gestionado de acuerdo a los objetivos trasado por lo que se no es muy común visualizar actividades conductoras al desarrollo por este motivo.

A nivel regional, en la actualidad, los gobiernos locales dependen de las asignaciones presupuestales financiera realizadas por el FONCOMUN para ser ejecutada sen la búsqueda de la mejora social (p.13). En ese mismo contexto, Hidalgo (2019) hace mención que los lineamientos de la gestión municipal, están orientados a generar desarrollo en la sociedad mediante la ejecución de actividades y lineamientos estandarizados e imparciales que propicien las condiciones necesarias para que se efectúe el desarrollo económico sostenido en la disposición de presupuestos para el despliegue de proyectos que mejoren tanto la calidad de vida como desarrollo económico, en concordancia a la planeación nacional.

En la Municipalidad Provincial de Moyobamba, de acuerdo a la evaluación presupuestaria se ha observado una baja recaudación de tributos y contribuciones. En el mes de junio del 2020, del 100%, solo se ha recaudado un 45%, siendo una de las causales la actual pandemia (COVID-19) que tuvieron que cerrar las empresas por disposición nacional; además que las actividades de gestión tributaria presenta deficiencias considerables para una recaudación eficiente, en ellas se destaca que los sistemas utilizados se encuentran desactualizados, las bases de datos son antiguas por lo que no cuentan con la información de los contribuyentes de manera actualizada para efectuar el cobro respectivo. Asimismo, el área de rentas presenta serias deficiencias en cuanto a la carencia de personal encargado para realizar las cobranzas, por lo que estas tienden a demorar y en algunos caso no se lleva a cabo, además, se encontró la ausencia de un adecuado plan de catastro, situación que imposibilita la determinación de un planeamiento adecuado para mejorar las recaudaciones y, en el caso que existan planes, estos no llegan a hacerse efectivos, finalmente,

en cuanto a los ciudadanos, estos desconocen la importancia que posee el deber de pagar los tributos correspondientes, a ello se suma la existencia de desconfianza por parte de los mismos.

De acuerdo a lo mencionado, surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020? y ¿Cuál es el nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020?

El estudio se justifica en base a: **conveniente** porque permitirá tomar acciones estratégicas que permitan mejorar los porcentajes de recaudación tributaria que, en el distrito, asimismo ayudará que los planes de recaudación tributarias sean revisados frecuentemente y se logre articular estrategias y acciones en beneficio de la población. **Relevancia social**, se pretende brindar un diagnóstico que le permita a la municipalidad articular estrategias de recaudación tributaria eficaces, además se busca que se atraiga la inversión privada, buscando que las actividades municipales impulsen las buenas prácticas gubernamentales y generen incidencias positivas en la sociedad por medio de la ejecución de proyectos. **Valor teórico**, desde el punto de vista teórico ofrece un aporte a la comunidad científica referente a la investigación de cada variable a través de las teorías y conceptos plasmados en la presente investigación, se logrará ampliar los conocimientos relacionados las variables de estudio. **Implicancias prácticas**, la obtención de resultados será considerada y tomada como un diagnóstico real que le permita a las autoridades y directivos de la institución mejorar sus procesos, así mismo puedan articular acciones en conjunto con las demás instituciones gubernamentales. **Utilidad metodológica**, se justifica por la utilización de los instrumentos presentados y la metodología científica de autores comúnmente utilizados, su utilidad parte del uso del método de investigación descriptivo con enfoque cuantitativo, por el cual se intentará dar respuesta al problema y a su vez conseguir lograr los objetivos planteados en el presente

estudio, esto mediante el análisis de los instrumentos de investigación el cual también será utilizado con el fin de determinar el objetivo general.

Seguidamente se plantea los siguientes objetivos, teniendo como objetivo general: determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020 y como objetivos específicos: Conocer el nivel de Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020 y determinar el nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020. Finalmente se presentan las hipótesis: Hipótesis general, H_i : Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, H_o : No existe relación significativa entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020 y como hipótesis específicas: H_1 : El nivel de Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, es buena, H_2 : El nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, es alto.

II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones que respaldan a la presente investigación son las siguientes, dentro del ámbito internacional, Onofre, R; Aguirre, C & Murillo, K. (2017). *The tax culture and its impact on the collection of taxes in the Babahoyo Canton, Province of Los Ríos*. (Artículo científico). Universidad técnica de Babahoyo, Ecuador. Tipo correlacional, diseño experimental, población fue de 55.530 habitantes por sector productivo, la muestra fue de 381 habitantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: La cultura tributaria es el definida como la agrupación de rasgos que poseen los pobladores de una determina jurisdicción para cumplir con sus responsabilidades como ciudadano. Por medio de la investigación de pudo comprobar que la variable independiente está relacionada con la calidad de la información que se obtiene sobre el ámbito político y económico, y a su implicancia en la óptica ciudadana. Al mismo, tiempo se pudo observar que las personas informadas sobre el aspecto político poseen una visión propia y más consistente sobre los aspectos tributarios. Por otra parte, la calidad de información hace hincapié a pensar que es el resultado obtenido de un tipo de transacción tributaria, en la cual el contribuye tiene la convicción de lo que paga y los motivos del porque lo hace. Además, el estudio permitió determinar que los ámbitos institucionales no son leales, excepto para las relaciones de impuestos territoriales municipales.

Mendoza, W; Delgado, M; García, T & Barreiro, I. (2018), *Internal control and its influence on the administrative management of the public sector*. (Artículo científico). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Manta; Ecuador. Tipo correlacional, diseño no experimental, población y muestra fue de acervo documentario, la técnica fue análisis documental y el instrumento la guía del análisis documental. Concluyó que: El control interno en las instituciones públicas deben ser entendida desde sus particularidades en contratación a las entidades con fines lucrativos, se trata de un proceso interno que se realiza con la finalidad de verificar y evaluar si los procesos y métodos se están realizando

de acuerdo a lo planificado, a su vez considera: a) el enfoque para conseguir sus metas sociales o políticos; b) el uso del patrimonio del estado; c) la relevancia de las etapas presupuestarias y de planeación y d) la dificultad de su actividad. Esto significa realizar un balance exhaustivo sobre los valores tradicionales en base a la legalidad, transparencia y ética inherentes a los asuntos del sector público y valores esenciales como la efectividad y eficiencia.

Segura, A & Segura, E. (2017). *Tax collections and economic growth. an analysis through the gdp of Ecuador*. (Artículo científico). Revista Empresarial, Ecuador. Tipo correlacional, diseño no experimental, población y muestra de acervo documentario, la técnica fue análisis documental y el instrumento fue la guía del análisis documental, Concluyó que: El PIB es definido como el resultado de los servicios y productos finales elaborados por una determinada nación, es entonces, el resultado de la población nacional y que se traduce en las fuentes de ingreso generados por un país en un periodo previsto. El aumento de la producción es un componente de la dinámica financiera de un estado, pues supone la existencia de una mayor demanda y consumo, por ende, se aduce que las personas poseen ingresos altos y un trabajo estable. En resumen, el aumento del PBI es imprescindible para la economía, pues refleja el crecimiento de la actividad de un país. Por otra parte, los resultados obtenidos de los ejercicios de los años 2008 al 2015 evidencian el incremento de las recaudaciones tributarias que se entrelazan con el aumento del PBI; y en cuanto a la disminución del PBI en el año 2016 se observó que está relacionado con el porcentaje de recaudación.

A nivel nacional, Lavado, K. (2019). *Cultura tributaria y recaudación tributaria en el ciudadano de la Municipalidad Provincial de Casma, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chimbote. Tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, población fue de 11243 contribuyentes activos, la muestra fue de 371 contribuyentes inscritos, la técnica fue la encuesta y el instrumento en cuestionario, Concluyó que: Dada la culminación del estudio, se logró evidenciar que existe relación significativa directa entre los conceptos de estudio, esto se debe a que el Rho Spearman tomó un valor de 0.122 y el p valor fue 0,018,

resultado que es menor a 0.05; por ende, a una mayor recaudación mejor fortalecimiento de la cultura tributaria. Por otro lado, el 16,7% del total de encuestado afirma que la cultura tributaria tiene un nivel de eficiencia medio, por lo que se hace necesario desarrollar un plan de formación a los pobladores actuales que conlleve a generar un compromiso con su provincia y genere cooperación continua. Un país cuya población está consciente de sus responsabilidades y deberes tributarios está destinado a crecer, pues el desarrollo de un país depende de su buen gobierno, de las gestiones que este realice, de la responsabilidad de sus habitantes y del bienestar común, gracias a los montos recaudados se puede producir bienes y brindar mejores servicios a la comunidad.

Guadalupe, A. (2019). *Incidencia del fenómeno del niño costero en el nivel de recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, 2017*. (Artículo científico). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Tipo correlacional, diseño no experimental, población fue 47777 hogares del Distrito de la Esperanza, la muestra fue de 381 hogares del Distrito de la Esperanza, la técnica fue la entrevista y el instrumento fue el cuestionario, Concluyó que: El fenómeno del niño afectó de manera negativa a la recaudación tributaria, siendo registrado el mes de abril con menores índices de recaudación, situación que posteriormente se agudizó, reflejándose en una disminución de un 12.06% con respecto al año anterior, equivalente a un total de S/. 873,887. Durante el fenómeno del niño los pobladores de del distrito de La Esperanza, sufrieron diversos daños, perjuicios y pérdidas, los mismo que se agruparon en 4 aspectos: social, comercial, infraestructura y laboral. Recuperarse de dicho acontecimiento fue sin duda un reto para el gobierno, pero en situaciones adversas es cuando se denota la capacidad de los dirigentes para apoyar a su localidad y aportar significativamente.

Cruz, J. (2019). *Evaluación de la recaudación tributaria de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2018*. (Artículo científico). Universidad César Vallejo. Lima. Tipo correlacional, diseño no experimental, población y muestra fue de 70 trabajadores en el SAT, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue

el cuestionario, Concluyó que: El 42,9% del total de encuestados señalan que la recaudación tributaria es regular, esto se debe a que los gobiernos locales cumplen con la recaudación por dos aspectos relevantes: para dar cumplimiento a las políticas locales y la segunda para cumplir con los arbitrios municipales; la combinación de estos dos aspectos permite brindar servicios como: el recojo de basura, limpieza de las calles, parques y jardines y de seguridad. Por otro lado, el 44,3% de los colaboradores indicaron que los niveles de cumplimiento tributario son regular, esto dado a que no existe una cultura fortalecida en los pobladores para cumplir con sus responsabilidades dentro del plazo previsto, existe desconociendo o desinterés.

A nivel local, Hidalgo, A. (2019). *Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Tipo correlaciona, diseño no experimental, población y muestra fue de 18 trabajadores que laboran en el Área de Recaudación de la MPAA, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, Concluyó que: La variable independiente influye significativamente en la dependiente, esto se debe a que el coeficiente de Pearson fue de 0.901. Encontrándose una significancia de $(0,000 < 0.05)$ y una relación positiva de r igual a 0.813 entre las variables. Por otra parte, la gestión administrativa en la MPPA, es regular para el 33% de los colaboradores, seguido por un nivel bueno con 22%, para el 17% es muy malo y malo y, por último, el 11% afirma que es muy bueno. Ante los resultados obtenidos se evidencia que existe puntos de mejora que deben ser atendidos con prontitud, procedimientos que deben ser examinados para asegurar la eficiencia de las gestiones y trámites. De las gestiones que realicen las municipalidades y de los medios que utilice para informar depende en gran medida que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones; cabe destacar que se necesita la implementación de nuevos canales de pago (alianzas con entidades financieras) que faciliten transar las deudas.

Paucar, Y. (2018). *Relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016*. (Tesis de

maestría). Universidad César Vallejo. Moyobamba. Tipo transversal y correlacional, diseño no experimenta, población y muestra fue 20 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, Concluyó que: Dado que el coeficiente de Pearson fue de 0,9056, se afirma la existencia de una correlación significativa alta positiva entre los conceptos del estudio, por ende, se rechaza la hipostasis nula, y se afirma que la planificación, estructuración, dirección y control inciden de forma directa en la recaudación tributaria, además de debe considerar que si existiese alguna modificación el alguno de los conceptos de manera automática repercutirá en la otra. Así mismo, el coeficiente de determinación fue de 0,8201, que en termino porcentuales quiere decir que la recaudación tributaria se ve influenciada en 82,01% por la gestión administrativa. Por otro lado, la gestión administrativa en la Municipalidad de Moyobamba es percibida por el 35% como regular, en tanto, para 25% es buena y para el 60% es adecuada, por lo que se deduce que dicha gestión es buena.

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. Tipo correlacional, diseño no experimental, población fue de 15343 contribuyentes del distrito de Tarapoto, muestra fue de 275 contribuyentes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: Según el coeficiente de correlación de Pearson existe una relación alta positiva entre los conceptos a investigar, dado que se obtuvo un valor de 0.845; así mismo, el coeficiente de determinación tomó un valor de 0.714, lo cual refiere que el 71.4% de la satisfacción está influenciado por la variable independiente. Por otro, la gestión administrativa, es percibida como regular para el 40% de los colaboradores, en tanto, para el 28% de los encuestados es inadecuada y para el 31% de los trabajadores es deficiente. Dichos resultados son un foco que permite vislumbrar que aún existen actividades o procesos que requieren ser evaluados, analizados si es necesarias modificados. Pues se ha demostrado que la gestión administrativa que realice la entidad juega un rol imprescindible para hacer más eficiente la recaudación.

En cuanto a las variables relacionadas al estudio, la **gestión administrativa**, es conceptualizada por Asensio (2012) como el proceso administrativo que integra dimensiones ya estipuladas en la que se enfatiza la disponibilidad y planificación de recursos, los mismos que permiten conseguir los objetivos empresariales, los cuales son definidos en orden de priorización por las gerentes de la entidad; dentro de sus dimensiones se encuentran: planificación, estructuración, dirección y control. (p. 21). Por su parte, Yela (2012), señala que la administración dentro de las municipalidades está dirigida al alcance de estrategias que propician el cumplimiento de las metas, adicionando factores como la iniciativa, concertación, integración, liderazgo, comunicación y seguridad. (p. 80).

Jano (2010), indica que la evaluación del control de gestión administrativa, es el modelo de gestión de las organizaciones que posibilita la correcta administración y dirección de los departamentos de la empresa, además sirve para conocer de forma idónea los resultados de sus actuaciones y realizar correcciones y soluciones cuando se requiera. (p. 89). Según Medina (2011), la empresa contiene tributos que obligan a ejecutar mejoras respecto a la misión, estrategias y objetivos centrales, teniendo como fin acoplar sus operaciones a los nuevos requerimientos de su sector. Según sus atributos están forzadas a emplear un mecanismo tributario que propicie la igualdad social, legitimidad, transparencia y meritocracia que permita ofrecer soluciones eficientes frente a incapacidades que presente su gestión.

Anzola (2002), señala que la gestión administrativa se cimienta en las operaciones que se realizan para organizar las funciones y responsabilidades de un conjunto humano, es decir, es la forma en la que se consiguen los objetivos con la asistencia del personal, financieros, tecnológicos y materiales; por medio del desempeño de funciones esenciales. El proceso administrativo conduce a la empresa a desarrollar adecuadamente sus tareas, a través, de la planificación, organización y evaluación. Además, de la productividad de los jefes se determina la efectividad de la gestión en cada uno de los procesos. (p. 15). Por otro lado, De la Cruz, Macedo, & Torres (2006) sintetiza que la valoración continua y

sistemática de la institución es una actividad primordial para crear procesos, descubrir fortalezas y aprovechar los recursos. Estos aspectos permiten obtener datos relevantes sobre el desempeño general de la empresa, además de conocer juicios y sugerencias. (p. 62)

Relevancia de la gestión administrativa, para Coulter (2010); la gestión administrativa, implica coordinar y controlar las actividades de manera que la empresa se convierta en un agente de aprendizaje continuo y se eficienten los procesos internos. Esto nos indica que, la fiscalización de las instituciones en su mayoría depende de su gestión eficiente considerando el logro de objetivos económicos, políticos y sociales. Bajo esta premisa, para el alcance de las metas se necesita de combinación de diversos recursos tanto humanos, materiales y tecnológicos. Para conseguir éxito en las ventajas competitivas es relevante lograr la combinación de los sistemas de mayor contenido con los específicos y dependerá en gran medida de la eficiente gestión administrativa que realice el talento humano. (p. 116).

Del mismo modo Chiavenato (2008), indica que la gestión administrativa es relevante en todas las empresas de un estado, pues les permite controlar mejor sus actividades y comportamientos, y a su vez ofrecer una mejor prestación de servicios a los usuarios, además ayuda a tener una buena relación con todos los colaboradores que integran la entidad. La gestión administrativa permite desarrollar un adecuado clima laboral, el mismo que conlleva a cumplir con los objetivos de una empresa se ha propuesto al comenzar sus actividades. (p. 172)

Para Freeman & Gilbert (2011), las características relevantes para desarrollar una investigación acerca de la gestión administrativa son: Ser responsable de la estructuración de la entidad. Garantizar la permanencia de la institución en el mercado. Conserva el equilibrio en las relaciones con el público objetivo. Permite elegir mejor las alternativas y orientar al personal hacia la consecución de objetivos, por medio del proceso administrativo. Es una ciencia que se basa en la capacidad técnica con prospección futurista, creando lazos entre personas y sistemas para cumplir con la visión.

En el mercado coexisten diversos tipos de administración que se adhieren a cualquier organización (pública, privada y mixta). El enfoque en el que se desarrollan se encuentra en función de las actividades económicas o en el rubro al que se desarrollan. La administración Pública según Guerrero (2002) en su obra la administración pública indica que la administración estatal es la acción de carácter gubernamental que busca conseguir los fines metas del Estado. (p. 33). Por otra parte, la administración con fines de lucro según Fayol, hace referencia a la dirección y constitución de una empresa, no a una actividad exteriorizaste hacia el mercado o consumidor, en resumen, la administración privada es igual a la dirección. (Gómez, 2013, p.18)

Las dimensiones de la gestión administrativa, según Asensio (2012), son: Dimensión **planeación**, es un factor primordial en todo estamento del ámbito público permite conseguir los objetivos y metas trazadas, donde los esfuerzos tanto personales como organizacionales se concentran en el cumplimiento a los fines específicos y generales. La dimensión **organización**, se caracteriza por adherir las actividades y las diversas perspectivas para minimizar los riesgos administrativos en la ejecución de la planificado, definiendo que entidad se convertirá en la imagen que tramita la entidad hacia sus clientes internos y externos. La dimensión **dirección**, se caracteriza específicamente en el aseguramiento y respaldo de las acciones dirigidas a alcanzar los objetivos institucionales, en esta dimensión se hace necesaria la presencia de un liderazgo eficiente que permita dirigir a los colaboradores hacia el cumplimiento de los propósitos. La dimensión **control**, son aquellas acciones de inspección, monitoreo y evaluación que facilitan el trabajo en equipo de los colaboradores, además que les otorga la capacidad de tomar decisiones sobre su tarea y tener más autonomía. Observar el proceso de control desde una óptica prospectiva, es establecer las acciones para hacer frente a las amenazas y riesgos del futuro, y sobre todo permite corregir los errores presentes.

En cuanto a la segunda variable **recaudación tributaria**, el autor Santolaya (2011) lo define como los ingresos que obtienen las administraciones del estado por medio de la recopilación de los tributos, definidos de manera única por el

estado gracias al poder que se ha delegado; su función principal es la recaudación de fondos, donde el pago puede tonarse voluntario, otras de sus funciones son: la cobranza, fraccionamiento y liquidación. (p. 141).

Para el Ministerio de Economía y Finanzas (2016), la política de recaudación está compuesta por procesos y proyectos de cobranza gestionados por el departamento de administración tributaria; para lograr las metas de recaudación la estrategia debe ser desplegada de la siguiente manera: Global: Es decir, incluyendo a todo el ámbito de los contribuyentes. Flexible: Para poder asignar y resolver contingencias. Constante: Se refiere al número de operaciones a realizar en función del vencimiento de la deuda. (p. 27). Además, Sánchez (2016), indica que la recaudación tributaria es una problemática de envergadura internacional que dificulta el desarrollo oportuno y sostenible de las naciones, pero existe diversos países que han desarrollado tácticas que eficiente la fase de recaudación y cobranza.

En la actualidad, las municipalidades no tienen una medida eficiente para cumplir con la recaudación de impuestos. Según Ruiz (2017) señala que, de la totalidad de recursos recolectados, algunos de ellos pertenecen a tributos municipales. Sin embargo, el sistema de recaudación no es eficiente en su totalidad, esto dado a que existe un incumpliendo de pagos, escasa cultura de recaudación y desinterés sobre los beneficios que tienen en la comunidad. (p. 50). Por su parte, Cabrero & Mendoza (2014), indican que la eficiencia de la recaudación por tributos depende en gran medida del poblador, donde cumpla son sus obligaciones haciendo más eficiente y transparente el sistema tributario. La recaudación permite cumplir con las metas que posee una nación e invertir en proyectos de alto impacto social. (p. 113)

Las características de la recaudación tributaria, según Santolaya (2011), se realiza a través de dos fases: el pago por voluntad propia o en periodo ejecutivo, siendo sus principales atribuciones: Es una operación administrativa que se desarrolla por medio de procesos definidos en los lineamientos; su ámbito de acción incorpora a todo el sector público, y es admisible que las instituciones del

estado puedan efectuar débito por ser parte de un derecho que otorga la nación. Además, menciona que las funciones de los sistemas de recaudación son: exigir el pago de una deuda a los responsables o sucesores, realizar aplazamientos o fraccionamientos (según el caso) y decidir sobre la liquidación tributaria.

Santolaya (2011), indica que la evaluación de la recaudación se realiza por medio de tributos y tasas municipales. Por otro lado, el impuesto tributario es un impuesto designado por el gobierno municipal, que incluye: impuesto predial, impuesto alcabala, impuesto a los vehículos, impuesto al juego e impuesto al desempeño público no deportivo. El impuesto municipal se recauda todos los años y lo que se registra es el valor de la propiedad, ya sea en zonas urbanas o rurales (terreno, incluido el terreno adquirido del océano, río y edificios). En tanto, el impuesto a la alcabala; es realizada en su transcurso y se cumple en el traslado de propiedad, además incorpora el comercio como reserva de dominio. Impuesto a las apuestas; este impuesto es cargado a las empresas organizadoras de eventos de deportes con la participación de caballo o similares. Impuestos adheridos a los juegos como bingos, rifas, lotería y premios al azar, para dar cumplimiento al pago de tributos se puede realizar en tanto en las municipalidades tanto distritales como provinciales de acuerdo a su jurisdicción. Impuesto de espectáculos públicos no deportivos, esta transacción se realiza al efectuar el pago de derecho para espectar un espectáculo.

Sistema tributario municipal, Alfaro, (2007), señala que la Constitución Política del Perú, otorga potestad Tributaria a Los Gobiernos Locales por medio de los Artículos 74°, 195° inciso 4, y 196° inciso 3; las municipalidades pueden diseñar, modificar y eliminar derechos y tarifas, o eximir estos derechos dentro de su espacio y dentro de los límites que exige la ley; siendo su facultad crear tributos municipales, por último el artículo 196, inciso 2 menciona que además conforma las rentas de los municipios, los tributos elaborados por ley bajo su condición. (p. 185). Del mismo, la Ley orgánica de municipalidades (2003), indica que sobre el Sistema Tributario Municipal en el artículo N° 70 pueden firmar convenios con la SUNAT, dirigidos a mejorar la fiscalización y recolección de tributos, arbitrios u

otros saldos de responsabilidad de los ciudadanos; dichos costos no podrán ser trasladados al contribuyente puesto que forma parte del convenio.

Las dimensiones son planteadas por el autor Santolaya (2011), siendo estos: Dimensión **Los impuestos**. Son definidos por el gobierno municipal y tienen el mismo alcance permitido por la normativa. Dentro de las facultades municipales se encuentra el impuesto predial, este posee un tiempo de recaudación anual y se relaciona con todo tipo de inmuebles en zonas urbanas o rurales. Siendo parte de las responsabilidades de la gestión del gobierno, siempre y cuando integre parte de su jurisdicción, así mismo, la norma define que el 5% del total de la recaudación está orientada al desarrollo de la sociedad. Dimensión: **Tasas municipales**. Son impuestos recaudados por el consejo municipal, cuyo deber es la prestación efectiva de servicios públicos o administrativos, y están reservados al gobierno de la ciudad de acuerdo con sus leyes organizativas y efectos legales.

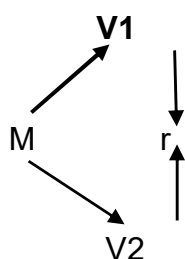
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: Corresponde a una tipología básica debido a que persigue como objetivo, acrecentar el conocimiento científico existente de manera que estos ayuden a la comunidad científica y a los lectores, así como también presenta beneficios para los aspectos económicos de la sociedad. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 142).

Diseño de investigación: Corresponde a un diseño no experimental, es transversal pues se identifica un período determinado de tiempo, y es descriptiva correlacional, dado que pretende establecer la relación entre los conceptos de estudio. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 187).

El diseño del presente estudio está representado de la siguiente forma:



Dónde:

M: Muestra

V1: Gestión administrativa

V2: Recaudación tributaria

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: Según Asensio (2012) es el proceso administrativo que integra dimensiones ya estipuladas en la que se enfatiza la disponibilidad y planificación de recursos, los mismos que permiten conseguir los objetivos empresariales, los cuales son definidos en orden de priorización por las gerentes de la entidad; dentro de sus dimensiones se encuentran: planificación, estructuración, dirección y control. (p. 21).

Definición operacional: Son todas aquellas actividades desarrolladas con el propósito de mejorar los procedimientos internos de la organización. La gestión administrativa fue medida con una escala ordinal a través de un cuestionario.

Variable 2: Recaudación tributaria

Definición conceptual: Santolaya (2011) lo define como los ingresos que obtienen las administraciones del estado por medio de la recopilación de los tributos, definidos de manera única por el estado gracias al poder que se ha delegado; su función principal es la recaudación de fondos, donde el pago puede tomarse voluntario, otras de sus funciones son: la cobranza, fraccionamiento y liquidación. (p. 141).

Definición operacional: Consiste en aquellas actividades para llevar a cabo la recaudación de los tributos municipales, fue medida con una escala ordinal a través de un cuestionario.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población estuvo conformada por los 176 colaboradores de la Municipalidad provincial de Moyobamba, datos obtenidos del reporte del área de personal de la misma institución al primer semestre del 2020.

Criterios de inclusión: se incluyó solo al personal administrativo (Nombrado y CAS) de la Municipalidad provincial de Moyobamba, así mismo al personal que viva dentro de la zona urbana del distrito e Moyobamba.

Criterios de exclusión: Se excluyó al personal que realiza funciones de campo (Baja policía, serenazgo) así mismo no se considerara a los locadores de servicio porque no tienen vínculo directo con la organización.

Muestra: Para conocer el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple por proporciones que a continuación se detalla:

$$\frac{N * Z\sigma^2 p * q}{e^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

Donde:

n= Muestra

N= Total de la población

Z=1.96 (95%)

p= proporción esperada (0.8)

q= proporción esperada (0.2)

e= Margen de error (5%)

$$n = \frac{176 * 1.96^2 * 0.8 * 0.2}{0.05^2 * (176 - 1) + 1.96^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$n = 103$$

Se trabajará con una muestra de 103 colaboradores.

Muestreo: Para determinar la cantidad muestral se aplicó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Estuvo constituida por un colaborador perteneciente a la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

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

Técnica

La encuesta facilitó la recolección de información y contiene preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y preparar para el análisis de resultados. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 187).

Instrumento

La aplicación del instrumento, fue con la finalidad de conocer cuál es el nivel de la Gestión Administrativa desarrollada en la municipalidad objeto de estudio, el instrumento ha sido adaptado del estudio de Paucar (2018) denominado: Relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016. El cuestionario está estructurado en 20 ítems, dividido en 4 dimensiones: la primera dimensión cuenta con 5 ítems, la segunda dimensión cuenta con 5 ítems, la tercera dimensión cuenta con 5 ítems, la cuarta dimensión con 5 ítems. La escala de medición será la ordinal, teniendo la siguiente escala de valoración: 1 = Muy mala, 2= Mala, 3= Regular, 4=Buena, 5= Muy buena.

El instrumento para medir la variable de recaudación tributaria, cuya finalidad fue determinar el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, el instrumento ha sido adaptado del estudio de Hidalgo (2019) denominado: Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019. El cuestionario está estructurado en 10 ítems, la misma que se encuentra dividido en 2 dimensiones, la

dimensión de impuestos consta de 5 ítems, la dimensión de tasas municipales cuenta de 5 ítems. La escala de medición será ordinal, teniendo la siguiente escala de valoración: 1 = Muy mala, 2= Mala, 3= Regular, 4=Buena, 5= Muy buena.

Validez

El cuestionario fue validado mediante el Juicio de expertos, se identificará a profesionistas con conocimiento de la temática en investigación, quienes emitirán una ponderación del instrumento de recojo de información en base a los propósitos de la investigación. En la presente investigación serán 3 profesionales quienes validarán los cuestionarios de la encuesta, en función a las escalas antes mencionadas.

Variable	N.	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión Administrativa	1	Metodólogo	4.6	Viable para su aplicación
	2	Especialista	4.8	Viable para su aplicación
	3	Especialista	4.6	Viable para su aplicación
Recaudación Tributaria	1	Metodólogo	4.4	Viable para su aplicación
	2	Especialista	4.7	Viable para su aplicación
	3	Especialista	4.7	Viable para su aplicación

Los instrumentos fueron sujetos a valoración por profesionales acreditados en el tema de Gestión Pública. Las cuales emitieron un resultado promedio de 4.63, representando el 92.6% de concordancia entre jueces, lo que indica, que tienen alta validez.

Confiabilidad

Para la determinación de este aspecto metodológico, se aplicó el análisis del Alfa de Crombach.

Análisis de confiabilidad: Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	103	100
Excluido ^a	0	0
Total	103	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,974	20

Análisis de confiabilidad: Recaudación Tributaria.

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	103	100
Excluido ^a	0	0
Total	103	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,944	10

3.5. Procedimientos

Se partió del problema de investigación, luego se solicitó el permiso para desarrollar el estudio en la institución como autorización para la aplicación de los instrumentos, se realizará el proceso de recolección de información mediante un cuestionario por cada variable de estudio, dichos instrumentos serán aplicados a los trabajadores de la institución, así mismo se procesará los datos recolectados haciendo uso de los programas estadísticos. Se analizará de acuerdo a los objetivos planteados, para luego obtener las respectivas conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Este proceso se realizó por medio de los datos cuantitativos, donde fueron organizados y procesados por medio el programa estadístico SPSS V.25. Asimismo, se hizo uso de la estadística de tipo descriptivo para analizar la información recopilada aplicando los diferentes procedimientos, además, para dar respuesta a los objetivos planteados, se aplicó el análisis inferencial y, mediante el coeficiente de correlación Pearson se estableció la relación presente entre ambas variables. El mencionado coeficiente se determina que, cuando los valores obtenidos están entre -1 y 1, la dependencia es directa o positiva, asimismo puede ser negativa o inversa, mientras tanto, para cuando el valor es 0, la independencia es total Donde se representa de la siguiente forma:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio, se sustentó en el respeto a los principios éticos de los procesos de investigación, por lo tanto, se inició acatando el respeto hacia las personas, en la cual se asegura que estas participaron de manera voluntaria sin ser obligados o condicionados, asimismo, en cuanto a la beneficencia, esta se desarrolló para mejorar la realidad en el objeto de estudio, además, en cuanto al principio de justicia, se llevó a cabo desarrollándose bajo el respeto a la ética y moral en todo momento; por otro lado, este trabajo posee integridad científica ya que se desarrolló para fines de estudio o académicos, por último, se abordó con responsabilidad todos los procesos de la investigación de modo que los resultados presentados sean coherentes y representen la realidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020

Tabla 1:

Nivel de Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.

Escala	Intervalos	N	Porcentaje
Muy mala	20 - 36	29	28%
Mala	36 - 52	26	25%
Regular	52 - 68	20	19%
Buena	68 - 84	19	18%
Muy buena	84 - 100	9	9%
Total		103	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.

Interpretación:

En la tabla 1 se observa el nivel gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, que tiene un nivel muy malo correspondiente a un 28% representado por 29 colaboradores, seguido de un nivel malo en un 25% el mismo que corresponde a 26 colaboradores, así mismo se observa un nivel regular en un 19%, el mismo que corresponde a 20 colaboradores, seguido de un nivel bueno en un 18% que corresponde a 19 colaboradores y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 9% el mismo que corresponde a 9 colaboradores.

4.2. Nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.

Tabla 2

Nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.

Escala	Intervalos	N	Porcentaje
Muy malo	10 - 18	33	32%
Malo	18 - 26	21	20%
Regular	26 - 34	23	22%
Bueno	34 - 42	17	17%
Muy bueno	42 - 50	9	9%
Total		103	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.

Interpretación:

En la tabla 2 se observa el nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, que tiene un nivel muy malo correspondiente a un 32% representado por 33 colaboradores, seguido de un nivel regular en un 22% el mismo que corresponde a 23 colaboradores, así mismo se observa un nivel malo en un 20%, el mismo que corresponde a 21 colaboradores, seguido de un nivel bueno en un 17% que corresponde a 17 colaboradores y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 9% el mismo que corresponde a 9 colaboradores.

4.3. Relación entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,129	103	,079
Recaudación tributaria	,159	103	,053

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnova; el resultado es Sig. Es mayor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Pearson para la correlación.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.

Tabla 3:

Análisis de la correlación entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba

Gestión Administrativa	Recaudación tributaria		
	Coefficiente de Pearson	p-valor	N
	,895*	.000	103

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

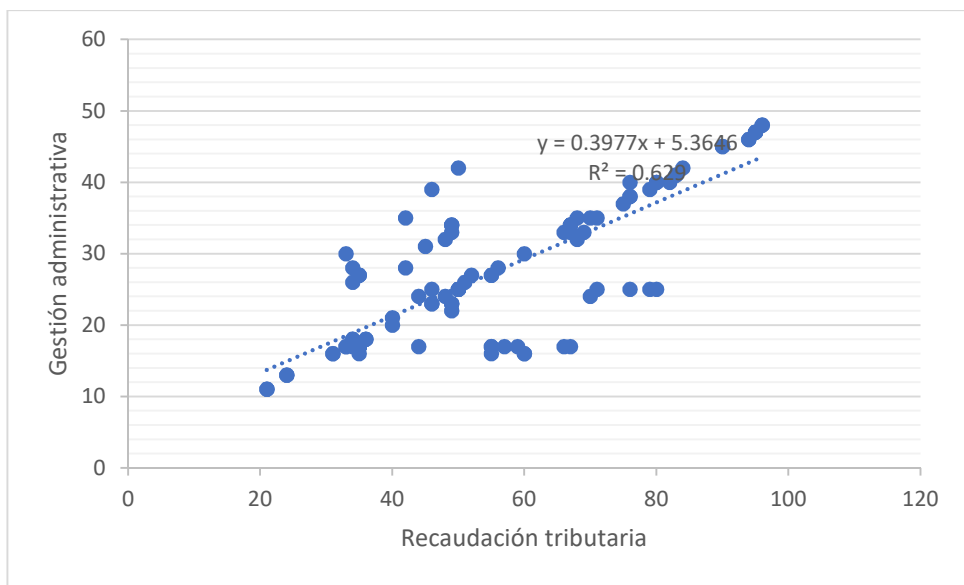


Figura 1. Diagrama de dispersión entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

Interpretación

Se contempla la correlación entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de **correlación de Pearson** se alcanzó un coeficiente de 0,895 (**correlación positiva alta**) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.05), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la Gestión administrativa se relaciona en un (nivel alto) con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.

V. DISCUSIÓN

En el presente acápite se realiza la discusión de los hallazgos investigativos, donde se muestra el nivel de Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, tiene un nivel muy malo correspondiente a un 28%, continuo de un nivel malo en un 25%, sucesivo de un nivel regular en un 19%, un nivel bueno en un 19% y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 9%, con una predominancia del nivel muy malo, dichos resultados se deben a que las actividades de recaudación no están dentro de los plazos programados, asimismo, las proyecciones futuras sobre la recaudación de un periodo previsto no son las esperadas, el cronograma de fechas estipuladas para la recolección de tributos no son las adecuadas, los planes de trabajo diseñados muestran deficiencias en su ejecución a nivel del personal y organizativo, además, no existe acuerdos con instituciones financieras para procurar el pago puntual de los impuestos, las acciones de fiscalización que actualmente realiza la municipalidad no garantizan una óptima recaudación y por último, las técnicas que se utiliza para el control de los contribuyentes respecto al pago de sus impuestos y tasas son deficientes.

Al contrastar los resultados con los estudios de Hidalgo (2019) existe una similitud debido a manifiesta que gestión administrativa influye significativamente en la dependiente, esto se debe a que el coeficiente de Pearson fue de 0.901. Encontrándose una significancia de $(0,000 < 0.05)$ y una relación positiva de r igual a 0.813 entre las variables. Por otra parte, la gestión administrativa en la MPPA, es regular para el 33% de los colaboradores, seguido por un nivel bueno con 22%, para el 17% es muy malo y malo y, por último, el 11% afirma que es muy bueno. Ante los resultados obtenidos se evidencia que existe puntos de mejora que deben ser atendidos con prontitud, procedimientos que deben ser examinados para asegurar la eficiencia de las gestiones y trámites. De las gestiones que realicen las municipalidades y de los medios que utilice para informar depende en gran medida que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones; cabe destacar que se necesita la implementación de nuevos canales de pago (alianzas con entidades financieras) que faciliten transar las deudas; además, Mendoza, Delgado, García & Barreiro (2018) hace mención que el control interno en las

instituciones públicas deben ser entendida desde sus particularidades en contratación a las entidades con fines lucrativos, se trata de un proceso interno que se realiza con la finalidad de verificar y evaluar si los procesos y métodos se están realizando de acuerdo a lo planificado, a su vez considera: a) el enfoque para conseguir sus metas sociales o políticos; b) el uso del patrimonio del estado; c) la relevancia de las etapas presupuestarias y de planeación y d) la dificultad de su actividad. Esto significa realizar un balance exhaustivo sobre los valores tradicionales en base a la legalidad, transparencia y ética inherentes a los asuntos del sector público y valores esenciales como la efectividad y eficiencia; corroborando lo expuesto por Coulter (2010) quien menciona que la gestión administrativa, implica coordinar y controlar las actividades de manera que la empresa se convierta en un agente de aprendizaje continuo y se eficienten los procesos internos. Esto nos indica que, la fiscalización de las instituciones en su mayoría depende de su gestión eficiente considerando el logro de objetivos económicos, políticos y sociales. Bajo esta premisa, para el alcance de las metas se necesita de combinación de diversos recursos tanto humanos, materiales y tecnológicos. Para conseguir éxito en las ventajas competitivas es relevante lograr la combinación de los sistemas de mayor contenido con los específicos y dependerá en gran medida de la eficiente gestión administrativa que realice el talento humano.

La investigación además muestra el nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, tiene un nivel muy malo en un 32%, seguido de un nivel regular en un 22%, un nivel malo en un 20%, un nivel bueno correspondiente a un 17% y un nivel muy bueno en un 9%, con una predominancia del nivel muy malo, dichos resultados se deben a que la recaudación del impuesto predial es baja, asimismo la recaudación por impuesto a la alcabala y por arbitrios no es la esperada, las oficinas de recaudación no son accesibles, la recaudación por servicios administrativos o derechos y la recaudación por licencias de apertura de establecimiento no se desarrollan conforme a lo planificado.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Onofre, Aguirre & Murillo (2017), donde se cita que la cultura tributaria es el definida como la

agrupación de rasgos que poseen los pobladores de una determina jurisdicción para cumplir con sus responsabilidades como ciudadano. Por medio de la investigación de pudo comprobar que la variable independiente está relacionada con la calidad de la información que se obtiene sobre el ámbito político y económico, y a su implicancia en la óptica ciudadana. Al mismo tiempo se pudo observar que las personas informadas sobre el aspecto político poseen una visión propia y más consistente sobre los aspectos tributarios. Por otra parte, la calidad de información hace hincapié a pensar que es el resultado obtenido de un tipo de transacción tributaria, en la cual el contribuyente tiene la convicción de lo que paga y los motivos del porque lo hace. Además, el estudio permitió determinar que los ámbitos institucionales no son leales, excepto para las relaciones de impuestos territoriales municipales; asimismo, Guadalupe (2019) en su investigación citada manifiesta que el fenómeno del niño afectó de manera negativa a la recaudación tributaria, siendo registrado el mes de abril con menores índices de recaudación, situación que posteriormente se agudizó, reflejándose en una disminución de un 12.06% con respecto al año anterior, equivalente a un total de S/. 873,887. Durante el fenómeno del niño los pobladores de del distrito de La Esperanza, sufrieron diversos daños, perjuicios y pérdidas, los mismo que se agruparon en 4 aspectos: social, comercial, infraestructura y laboral. Recuperarse de dicho acontecimiento fue sin duda un reto para el gobierno, pero en situaciones adversas es cuando se denota la capacidad de los dirigentes para apoyar a su localidad y aportar significativamente. Por otro lado, Cruz (2019) hace mención que el 42,9% del total de encuestados señalan que la recaudación tributaria es regular, esto se debe a que los gobiernos locales cumplen con la recaudación por dos aspectos relevantes: para dar cumplimiento a las políticas locales y la segunda para cumplir con los arbitrios municipales; la combinación de estos dos aspectos permite brindar servicios como: el recojo de basura, limpieza de las calles, parques y jardines y de seguridad. Por otro lado, el 44,3% de los colaboradores indicaron que los niveles de cumplimiento tributario son regular, esto dado a que no existe una cultura fortalecida en los pobladores para cumplir con sus responsabilidades dentro del plazo previsto, existe desconociendo o desinterés.

Se destaca la existencia de una relación significativa entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,895 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite inferir que el 89.5% de la gestión administrativa se relaciona con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020. En base a lo mencionado se puede decir que una adecuada gestión administrativa donde se desarrolla de manera adecuada y fortuna todos los elementos administrativos, con una correcta planificación de sus actividades, con una organización presupuestaria, documentaria y de personal para una correcta fiscalización, con un adecuado liderazgo pro parte del área de recaudación y con controles transparentes sobre la recaudación de los impuestos y tasas, permitirá contar con un alto nivel de recaudación que servirá para que la municipalidad pueda invertir en la misma provincia a través de programas y proyectos para que se beneficien la sociedad.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Lavado (2019), donde menciona que se logró evidenciar que existe relación significativa directa entre los conceptos de estudio, esto se debe a que el Rho Spearman tomó un valor de 0.122 y el p valor fue 0,018, resultado que es menor a 0.05; por ende, a una mayor recaudación mejor fortalecimiento de la cultura tributaria. Por otro lado, el 16,7% del total de encuestado afirma que la cultura tributaria tiene un nivel de eficiencia medio, por lo que se hace necesario desarrollar un plan de formación a los pobladores actuales que conlleve a generar un compromiso con su provincia y genere cooperación continua. Un país cuya población está consciente de sus responsabilidades y deberes tributarios está destinado a crecer, pues el desarrollo de un país depende de su buen gobierno, de las gestiones que este realice, de la responsabilidad de sus habitantes y del bienestar común, gracias a los montos recaudados se puede producir bienes y brindar mejores servicios a la comunidad; así mismo, Paucar (2018) señala que dado que el coeficiente de Pearson fue de 0,9056, se afirma la existencia de una correlación significativa alta positiva entre los conceptos del estudio, por ende, se rechaza la hipostasis nula, y se afirma que la planificación,

estructuración, dirección y control inciden de forma directa en la recaudación tributaria, además de debe considerar que si existiese alguna modificación el alguno de los conceptos de manera automática repercutirá en la otra. Así mismo, el coeficiente de determinación fue de 0,8201, que en termino porcentuales quiere decir que la recaudación tributaria se ve influenciada en 82,01% por la gestión administrativa. Por otro lado, la gestión administrativa en la Municipalidad de Moyobamba es percibida por el 35% como regular, en tanto, para 25% es buena y para el 60% es adecuada, por lo que se deduce que dicha gestión es buena y finalmente, Failoc (2017) menciona que según el coeficiente de correlación de Pearson existe una relación alta positiva entre los conceptos a investigar, dado que se obtuvo un valor de 0.845; así mismo, el coeficiente de determinación tomó un valor de 0.714, lo cual refiere que el 71.4% de la satisfacción está influenciado por la variable independiente. Por otro, la gestión administrativa, es percibida como regular para el 40% de los colaboradores, en tanto, para el 28% de los encuestados es inadecuada y para el 31% de los trabajadores es deficiente. Dichos resultados son un foco que permite vislumbrar que aún existen actividades o procesos que requieren ser evaluados, analizados si es necesarias modificados. Pues se ha demostrado que la gestión administrativa que realice la entidad juega un rol imprescindible para hacer más eficiente la recaudación.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, ya que se tiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,895 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), es decir a que mejor gestión administrativa mayor será el nivel de recaudación tributaria.
- 6.2.** El nivel de Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, tiene un nivel muy malo correspondiente a un 28%, continuo de un nivel malo en un 25%, sucesivo de un nivel regular en un 19%, un nivel bueno en un 19% y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 9%, con una predominancia del nivel muy malo.
- 6.3.** El nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, tiene un nivel muy malo en un 32%, seguido de un nivel regular en un 22%, un nivel malo en un 20%, un nivel bueno correspondiente a un 17% y un nivel muy bueno en un 9%, con una predominancia del nivel muy malo.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde la Municipalidad Provincial de Moyobamba, actualizar los planes de recaudación tributaria en base al nuevo contexto del COVID - 19, debido ya que muchas de las tasas e impuestos municipales no son pagables por la crisis económica suscitada.

- 7.2.** Al gerente municipal, brindar al personal las herramientas y equipos para que este pueda desarrollar sus actividades de manera oportuna, con información actualizada referente las tasas e impuestos municipales.

- 7.3.** Al jefe del área de recaudación tributaria, contar con personal que realice trabajo de campo, con el objetivo de actualizar su data de contribuyentes y el tipo de tasa o impuesto que debe tener.

REFERENCIAS

- Alvarez. (2019). *¿Son eficaces los criterios utilizados por la OCDE y la que para determinar si un territorio es un paraíso fiscal? casos de estudio: suiza y luxemburgo*. Madrid: Comillas Universidd Pontificia.
- Asensio, P. (2012). *El libro de la gestión municipal: Claves del éxito para políticos y directivos locales*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Anzola, S. (2002) "*Administración De Pequeñas Empresas*", Segunda Edición, Editorial McGrawhill, México. Paidós.
- Alvaro, C. (2007). *Fundamentos de Administración*. (1a Ed.). México. Pearson Education. Recuperado de: https://issuu.com/mrricardoberaun/docs/fundamentos_de_administraci__n
- Cabrero, E., & Mendoza, D. (2014). *Los gobiernos municipales a debate: Un análisis de la institución municipal a través de la Encuesta INEGI 2009*. México:
- Cardenas, J. (2018). "*Gestión administrativa y su incidencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas - 2016*". Tarapoto: Universidad César vallejo.
- Hidalgo, A. (2019). *Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019*. tarapoto: universidad César Vallejo.
- Ruelas, I., & Jimenez, P. (2018). *Autonomía tributaria subnacional en América Latina*. Chile: CEPAL.
- Onofre, R; Aguirre, C & Murillo, K. (2017). *The tax culture and its impact on the collection of taxes in the Babahoyo Canton, Province of Los Ríos*. (Artículo científico). Universidad técnica de Babahoyo, Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6326643.pdf>

- Mendoza, W; Delgado, M; García, T & Barreiro, I. (2018). Internal control and its influence on the administrative management of the public sector. (Artículo científico). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Manta; Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Segura, A & Segura, E. (2017). TAX COLLECTIONS AND ECONOMIC GROWTH. AN ANALYSIS THROUGH THE GDP OF ECUADOR. (Artículo científico). Revista Empresarial, Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6479347.pdf>
- Lavado, K. (2019). *Cultura tributaria y recaudación tributaria en el ciudadano de la Municipalidad Provincial de Casma, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote. ¿Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39753/Lavado_VKJ.pdf?
- Guadalupe, A. (2019). *Incidencia del fenómeno del niño costero en el nivel de recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12858/Esquerre%20Avila%20Gua>
- Cruz, J. (2019). *Evaluación de la recaudación tributaria de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27144/Cruz_SJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hidalgo, A. (2019). *Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39786/Hidalgo_LA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Paucar, Y. (2018). *Relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016*. (Tesis

de maestría). Universidad César Vallejo. Moyobamba. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31619/paucar_gy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31211/failloc_af.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yela, J. (2012). *Gestión administrativa y su impacto en las empresas*. México: Contadores y empresas.

Santolaya, M. (2011). *Supuestos prácticos de recaudación tributaria*. México: CISS.

Ministerio de Economía y Finanzas (2016). . *Guía para la Gestión de cuenta del Impuesto Predial para el Ministerio de economía y finanzas*.

Sánchez, D. (2016). *La legitimidad de la reforma fiscal: autoridades tributarias y contribuyentes en el mercado de la ciudad de Veracruz, 1875-1889*. Secuencia, (96). Recuperado de: 73-106. <https://dx.doi.org/10.18234/secuencia.v0i96.1406>

Ruiz, J. (2017). *La Cultura Tributaria Y La Gestión Municipal Tax Culture And Municipal Management*. *Quipukamayoc*, 25(48), 49-60. Recuperado desde: [file:///C:/Users/Cristell-PC/Downloads/13992-Texto%20del%20artículo48422-2-10-20171211%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Cristell-PC/Downloads/13992-Texto%20del%20artículo48422-2-10-20171211%20(2).pdf)

Medina, M. (2011). *Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo* (Caso de estudio municipio Libertador del estado Mérida). Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.

Jano, J. (2010). *El control de Gestión en la Administración Tributaria: Los Indicadores Gestión en el Proceso de Control Interno del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas*. Valladolid. Masbernat, P. (2014). Justicia y sistema tributario.

Coulter, R. (2010). *Administración*. D.F México - México: Pearson Education.

Chiavenato, I. (2008). *Innovaciones de la Administración: Tendencias y Estrategias, Los Nuevos Paradigmas*. Quinta Edición. México: McGraw-Hill Interamericana Editores. pág. 396. ISBN 97860715028896.

Freeman, L. & Gilbert, M. (2011). *Administración de Operaciones*. Segunda Edición. México: Cengage Learning Latín América. pág. 326. ISBN 9706868399. • CÓRDOBA Marcial

De la Cruz, A., Macedo, A., & Torres, M. (2006). *Estudios de egresados en la Universidad de Colima*. Consejo nacional de acreditación. Obtenido de <http://www.itzitacuaro.edu.mx/residencias/archivos/1993.pdf>

Guerrero, O. (2002). *La administración pública del estado capitalista*. México D.F., México: Editorial Fontamara.

Gómez, O. (2013). *Principios de administración Henry Fayol*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/14-principios-administracion-henri-fayol/>

ANEXOS

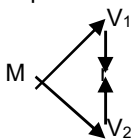
Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Asensio (2012) donde menciona que la gestión tiene dimensiones ya definidas en donde se enfatiza constantemente en la dotación de recursos, los mismos que contribuyen para alcanzar determinados objetivos que son definidos de manera prioritaria, entre las dimensiones se encentra la planificación, dirección, control y organización (p. 21).	Son actividades establecidas de manera adecuada, con la finalidad de cumplir con los objetivos. La gestión administrativa será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Fechas y montos de tributación - Proyección de las metas de tributación - Programas de procesos de tributación - Planificación de procesos de recaudación 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de las recaudaciones - Adaptación de procedimientos recaudatorios - Cumplimiento de los planes de trabajo 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de interés monetarios - Elaboración de procedimientos de control. 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Programas de fiscalización - Evaluación de las situaciones tributarias - Aplicaciones de los tributos - Control de las recaudaciones 	
Recaudación tributaria	Santolaya (2011) indica que la finalidad es recabar y ser parte de sus ingresos que posterior a ello y junto con los ciudadanos poder priorizar su gasto en beneficio de ellos mismos, además menciona las principales funciones es netamente la recaudación, donde el pago es totalmente voluntario, las funciones relevantes es hacer las cobranzas, fraccionar las deudas y la liquidación tributaria. (p. 141).	Son actividades desarrolladas para la recaudación de los tributos será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario.	Impuestos municipales	<ul style="list-style-type: none"> - Patrimonio de la institución 	ordinal
			Tasas municipales	<ul style="list-style-type: none"> - Derechos - licencias 	

Fuente: *Elaboración propia*

Matriz de consistencia

Título: Gestión Administrativa y Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020? PE2: ¿Cuál es el nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020. Determinar el nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020 Ho: No existe relación significativa entre la Gestión Administrativa con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, es buena. H2: El nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020, es alto.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Diseño de investigación. no experimental de corte transversal</p>  <p>Donde: M = Usuarios del distrito de Moyobamba V1= Gestión administrativa V2= Recaudación tributaria r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población estuvo conformada por los 176 colaboradores de la Municipalidad provincial de Moyobamba, datos obtenidos del reporte del área de personal de la misma institución.</p> <p>Muestra Se trabajó con una muestra de 103 colaboradores</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="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Recaudación tributaria</td> <td>Impuestos Municipales</td> </tr> <tr> <td>Tasas Municipales</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Recaudación tributaria	Impuestos Municipales	Tasas Municipales
Variables	Dimensiones												
Gestión administrativa	Planificación												
	Organización												
	Dirección												
	Control												
Recaudación tributaria	Impuestos Municipales												
	Tasas Municipales												

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de Conocer el nivel de Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Muy mala	1
Mala	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Planificación						
01	¿Cómo califica usted a las fechas y los montos estipulados en la planificación de la recaudación de la municipalidad provincial?					
02	¿Cómo califica usted a los períodos de proyección de las metas de la recaudación de la municipalidad provincial?					

03	¿Cómo califica usted a los registros de cuantificación y verificación de los contribuyentes de la municipalidad provincial?					
04	¿Cómo califica los pagos electrónicos que realizan los contribuyentes de la municipalidad provincial?					
05	¿Cómo califica usted a las proyecciones de recaudación para un período determinado de la municipalidad provincial?					
Organización						
06	¿Cómo califica usted al cronograma de fechas asignadas para la recaudación tributaria de la municipalidad provincial?					
07	¿Cómo califica usted a la emisión de los recibos por concepto de impuesto y tasas de la municipalidad provincial?					
08	¿Cómo califica usted a los planes de trabajo diseñados para ejecutar una adecuada recaudación tributación de la municipalidad provincial?					
09	¿Cómo califica usted a las actividades de que se realizan con el propósito de garantizar un proceso transparente en la recaudación tributación de la municipalidad provincial?					
10	¿Cómo califica usted a los convenios existentes con entidades financieras para garantizar el pago de tributos y tasas de la municipalidad provincial?					
Dirección						
11	¿Cómo califica las modalidades de pago por parte del usuario en la municipalidad provincial?					
12	¿Cómo califica usted a las iniciativas para acceder a los estados de cuenta de los impuestos por los contribuyentes en la municipalidad provincial?					
13	¿Cómo califica usted a las acciones de fiscalización realizados para asegurar una adecuada recaudación en la municipalidad provincial?					
14	¿Cómo califica usted a los procesos de dirección implementados para la recaudación en la municipalidad provincial?					
15	¿Cómo califica usted a las actividades desarrolladas por el personal de recaudación tributaria en la municipalidad provincial?					
Control						
16	¿Cómo califica usted a las actividades desarrolladas por el personal de recaudación tributaria en la municipalidad provincial?					
17	¿Cómo califica usted a los programas de control impuestos en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial?					
18	¿Cómo califica usted a las estrategias de verificación de los contribuyentes en el pago de los impuestos y tasas de la municipalidad provincial?					

19	¿Cómo califica usted al balance financiero de la recaudación tributaria de la municipalidad provincial?					
20	¿Cómo califica usted a los proyectos desarrollados con recaudación tributaria en la municipalidad provincial?					

Fuente: Paucar (2018). *Relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016.*

Cuestionario: Recaudación tributaria

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de Determinar el nivel de Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Impuestos municipales						
01	¿Cómo califica usted a la recaudación por impuesto predial en la municipalidad provincial?					
02	¿Cómo califica usted a la recaudación por impuesto a la alcabala en la municipalidad provincial?					
03	¿Cómo califica usted a la recaudación por impuesto vehicular en la municipalidad provincial?					
04	¿Cómo califica usted el porcentaje de recaudación por					

	impuesto a los juegos en la municipalidad provincial?					
05	¿Cómo califica usted a la recaudación por impuesto a los espectáculos no deportivos en la municipalidad provincial?					
Tasas municipales						
06	¿Cómo califica usted a la recaudación por arbitrios en la municipalidad provincial?					
07	¿Cómo califica usted al acceso de los contribuyentes para hacer sus pagos en la municipalidad provincial?					
08	¿Cómo califica usted a la recaudación por servicios administrativos o derechos en la municipalidad provincial?					
09	¿Cómo califica usted a la recaudación por licencias en la municipalidad provincial?					
10	¿Cómo califica usted a la recaudación por licencias de apertura de establecimiento en la municipalidad provincial?					

Fuente: Hidalgo (2019) *Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019.*

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Dr. Maribel Espinoza Panayfo

V. 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	
RELEVANCIA	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten captar la información que se requiere para el estudio.					X
PRECISIÓN	El instrumento mide lo que se pretende medir, con precisión y validez.					X
CONFIABILIDAD	Los ítems del cuestionario miden constructos válidos y están bien redactados, evitando la ambigüedad, evitando el uso de palabras vagas, evitando el uso de palabras que impliquen una valoración, evitando el uso de palabras que impliquen una valoración, evitando el uso de palabras que impliquen una valoración.					X
EXHAUSTIVIDAD	Los ítems del cuestionario miden todos los aspectos del constructo que se pretende medir.					X
VALIDACIÓN DE CONTENIDO	Los ítems del cuestionario miden lo que se pretende medir, con validez de contenido.				X	
VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO	Los ítems del cuestionario miden lo que se pretende medir, con validez de constructo.				X	
VALIDACIÓN DE CRITERIOS	Los ítems del cuestionario miden lo que se pretende medir, con validez de criterios.				X	
VALIDACIÓN DE RESPUESTAS	Los ítems del cuestionario miden lo que se pretende medir, con validez de respuestas.				X	

Nota: La validación de contenido se realiza a través de un juicio de expertos, la validación de constructo se realiza a través de un juicio de expertos, la validación de criterios se realiza a través de un juicio de expertos, la validación de respuestas se realiza a través de un juicio de expertos.

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarma, 14 de octubre de 2020.



Dr. Segundo Saúl Rodríguez M.
 Colg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Aldice Muñoz Coas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Maribel Espinoza Panayfo

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	
PRECISIÓN	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten tener la información necesaria para responderlos.					X
RELEVANCIA	El instrumento responde a los objetivos de la investigación.					X
VALIDACIÓN	Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se relacionan con los objetivos de la investigación.					X
EFECTIVIDAD	Los ítems del instrumento son fáciles de entender y responder.					X
CONFIABILIDAD	Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se relacionan con los objetivos de la investigación.					X
VALIDACIÓN	Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se relacionan con los objetivos de la investigación.				X	
VALIDACIÓN	Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se relacionan con los objetivos de la investigación.					X
VALIDACIÓN	Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se relacionan con los objetivos de la investigación.					X
PROMEDIO GENERAL						

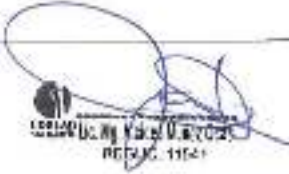
Nota: Los ítems del instrumento se validaron en el momento de la elaboración de la tesis de grado de la autora de la presente tesis de grado.

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2

Tarapoto, 14 de octubre de 2020.



ALDICE MUÑOZ COAS
RUT: 11541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cadamancos Saavedra, Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegría/Independiente
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Maribel Espinoza Panayfo

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	
PRECISIÓN	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten captar la información deseada. El lenguaje utilizado es claro y preciso. El lenguaje utilizado es claro y preciso. El lenguaje utilizado es claro y preciso.				X	
OPERACIONALIDAD	Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir. Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir. Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir.					X
CONFIABILIDAD	Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir. Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir. Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir.					X
VALIDACIÓN DE CONTENIDO	Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir. Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir. Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir.				X	
VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO	Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir. Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir. Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir.				X	
VALIDACIÓN DE CRITERIOS	Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir. Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir. Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir.				X	
VALIDACIÓN DE VALORES	Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir. Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir. Los ítems del instrumento miden constructos teóricos que se pretenden medir.				X	

El presente informe de opinión sobre el instrumento de investigación científica, se elabora en virtud de la información proporcionada por el autor del instrumento, y no implica la responsabilidad de la institución que lo emite.

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 14 de octubre de 2020.


 Maribel Espinoza Panayfo
 CONSEJO DE FOMENTO ACADÉMICO
 PPOC B101

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Aldice Muñoz Coas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Recaudación tributaria
 Autor del instrumento : Br. Maribel Espinoza Panayfo

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	
PRECISIÓN	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten captar la información requerida de manera adecuada.					X
RELEVANCIA	El instrumento responde a los objetivos de la investigación.					X
CONFIABILIDAD	Los ítems son homogéneos midiendo constructos similares que se relacionan directamente o indirectamente con el constructo que se desea medir.					X
VALIDACIÓN	Los ítems son válidos para medir el constructo que se desea medir.					X
CONFIABILIDAD	Los ítems son homogéneos midiendo constructos similares que se relacionan directamente o indirectamente con el constructo que se desea medir.					X
VALIDACIÓN	Los ítems son válidos para medir el constructo que se desea medir.					X
CONFIABILIDAD	Los ítems son homogéneos midiendo constructos similares que se relacionan directamente o indirectamente con el constructo que se desea medir.					X
VALIDACIÓN	Los ítems son válidos para medir el constructo que se desea medir.					X
FUENTE DE DATOS:						

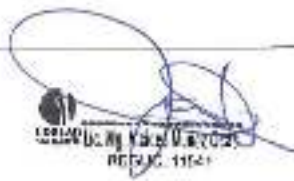
Nota: Marque con una X en la columna correspondiente al ítem que mejor describe la calidad de cada ítem, de acuerdo con los criterios de validación de instrumentos de investigación científica.

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 14 de octubre de 2020.


Aldice Muñoz Coas
 RUT: 41541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cadamancos Saavedra, Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegría/Independiente
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Recaudación tributaria
 Autor del instrumento : Br. Maribel Espinoza Panayfo

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	
PRECISIÓN	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten captar la información requerida de manera adecuada.					X
RELEVANCIA	El instrumento selecciona ítems de acuerdo con el conocimiento científico sobre el tema, el problema y los objetivos de la investigación.					X
CONFIABILIDAD	Los ítems son homogéneos midiendo constructos únicos que se relacionan directamente o indirectamente con la variable dependiente de la investigación.					X
VALIDEZ	Los ítems miden el constructo que se pretende medir y no otros constructos que se relacionan con el constructo de interés.					X
CONFIABILIDAD INTERNA	Los ítems pertenecen a un mismo constructo y miden el mismo constructo.				X	
VALIDEZ EXTERNA	Los ítems miden el constructo de interés y no otros constructos que se relacionan con el constructo de interés.				X	
VALIDEZ INTERNA	Los ítems pertenecen a un mismo constructo y miden el mismo constructo.				X	
VALIDEZ EXTERNA	Los ítems miden el constructo de interés y no otros constructos que se relacionan con el constructo de interés.				X	
VALIDEZ INTERNA	Los ítems pertenecen a un mismo constructo y miden el mismo constructo.				X	
PUNTO TOTAL						30

Nota: Cada ítem de la escala es evaluado de 1 a 5 (1= muy deficiente, 2= deficiente, 3= aceptable, 4= buena, 5= excelente). El puntaje máximo posible es de 30.

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 14 de octubre de 2020.



CONSEJO DE POSTGRADO
INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
 AV. LOS RÍOS, 14500

Índice de confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	103	100
Excluido ^a	0	0
Total	103	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,974	20

Análisis de confiabilidad: Recaudación Tributaria.

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	103	100
Excluido ^a	0	0
Total	103	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,944	10

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE MOYOBAMBA

AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION.

Sra, **MARIBEL ESPINOZA PANAYFO**

Estudiante de Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

De mi consideración:

Yo **Manuel Moisés Silva Chávez** Gerente de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, por medio del presente documento otorgo **AUTORIZACION** a la Sra. **MARIBEL ESPINOZA PANAYFO**, para el desarrollo del Proyecto de Investigación "Gestión Administrativa y Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2020", ubicado en el Jr. Pedro Canga N°262-Plaza De Armas Moyobamba.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
REGION DE SAN MARTIN
CPC. Manuel Moisés Silva Chávez
GERENTE MUNICIPAL

Moyobamba 20 de octubre del 2020.

Jr. Pedro Canga N° 262 - Plaza de Armas Moyobamba

Base de datos

Variable: GESTION ADMINISTRATIVA																										
PREGUNTA N° USUARIO	Planeación						Organización						Dirección						Control						TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	Sub tot	P6	P7	P8	P9	P10	Sub tot	P11	P12	P13	P14	P15	Sub tot	P16	P17	P18	P19	P20	Sub tot		
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	2	3	3	2	2	12	50	
2	3	3	4	4	4	18	3	3	1	2	2	11	3	1	1	3	2	10	1	1	2	2	3	9	48	
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	24	
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	1	2	2	1	1	7	31	
5	3	4	3	4	3	17	1	1	2	3	2	9	3	1	3	2	3	12	1	2	3	2	3	11	49	
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	1	2	2	2	1	8	34	
7	4	4	4	3	4	19	1	4	2	4	1	12	2	1	2	1	2	8	1	2	4	1	2	10	49	
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	1	11	3	2	3	3	3	14	51	
9	4	4	5	3	3	19	4	4	2	1	1	12	1	2	2	1	2	8	1	2	1	1	1	6	45	
10	2	1	2	1	2	8	2	4	1	1	2	10	5	2	5	2	1	15	2	1	1	2	5	11	44	
11	4	4	4	1	2	15	2	4	1	1	2	10	4	1	4	2	4	15	1	1	1	2	4	9	49	
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	1	11	3	2	4	2	3	14	52	
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	2	3	4	2	2	13	50	
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	2	1	13	2	1	2	1	2	8	4	3	2	1	2	12	49	
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	35	
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	2	3	3	2	2	12	50	
17	3	3	4	4	2	16	3	1	1	2	2	9	3	1	1	3	2	10	1	1	2	2	3	9	44	
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	24	
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	1	2	2	1	1	7	31	
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	1	1	13	2	1	2	1	3	9	1	4	1	1	2	9	48	
21	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	1	2	2	2	1	8	34	

22	4	4	4	3	4	19	4	4	1	2	1	12	2	1	2	1	2	8	1	1	2	1	2	7	46
23	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	1	11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	34
24	4	4	5	3	3	19	2	1	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	42
25	5	4	5	4	1	19	1	2	2	2	5	12	1	2	1	2	1	7	2	2	2	5	1	12	50
26	4	4	4	5	2	19	1	2	1	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	42
27	3	2	4	3	2	14	3	2	2	3	1	11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
28	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	2	3	4	2	2	13	50
29	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	69
30	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	9	35
31	2	2	1	3	3	11	2	2	2	1	3	10	2	2	2	2	1	9	2	2	1	3	2	10	40
32	4	4	3	2	2	15	4	4	4	3	2	17	4	4	4	4	3	19	4	4	3	2	4	17	68
33	1	3	1	3	3	11	1	3	3	4	3	14	1	3	1	3	1	9	1	3	4	3	1	12	46
34	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	3	17	68
35	2	3	3	3	3	14	2	3	3	2	1	11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
36	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	1	11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
37	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	4	19	70
38	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	21
39	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	1	2	8	2	2	2	2	2	10	36
40	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	3	16	67
41	2	2	1	2	2	9	1	1	2	2	2	8	2	1	2	1	2	8	2	2	2	2	2	10	35
42	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	79
43	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	3	15	55
44	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24	90
45	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	95
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
47	2	4	3	2	4	15	3	2	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	33
48	3	2	2	3	2	12	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	2	11	46
49	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	76

50	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	35
51	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	35
52	4	3	4	4	3	18	4	4	3	2	4	17	4	4	4	4	4	20	3	3	2	4	4	16	71
53	3	1	1	3	1	9	1	2	1	2	2	8	1	1	3	1	3	9	1	1	2	2	1	7	33
54	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	4	18	67
55	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	55
56	4	5	5	4	5	23	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	94
57	3	5	4	3	5	20	4	4	5	4	4	21	5	4	3	4	3	19	5	5	4	4	5	23	83
58	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	96
59	2	4	2	2	4	14	2	2	4	3	3	14	3	2	2	2	2	11	4	4	3	3	3	17	56
60	2	3	4	2	3	14	4	3	3	3	3	16	3	4	2	4	2	15	3	3	3	3	3	15	60
61	2	2	4	2	2	12	4	3	2	3	3	15	3	4	2	4	2	15	2	2	3	3	3	13	55
62	3	2	2	3	2	12	2	1	2	3	3	11	3	2	3	2	3	13	2	2	3	3	3	13	49
63	1	5	4	1	5	16	4	1	5	3	3	16	4	4	1	4	1	14	5	5	3	3	4	20	66
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
65	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	40
66	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	75
67	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	3	16	67
68	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	95
69	4	4	5	4	4	21	5	2	4	4	4	19	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	82
70	3	2	3	3	2	13	3	5	2	3	3	16	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	57
71	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	76
72	4	5	4	4	5	22	4	3	5	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	84
73	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	3	16	66
74	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	59
75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	2	4	16	4	4	4	4	4	20	76
76	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	55
77	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	4	19	70

78	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	21
79	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	1	2	8	2	2	2	2	2	10	36
80	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	3	16	67
81	2	2	1	2	2	9	1	1	2	2	2	8	2	1	2	1	2	8	2	2	2	2	2	10	35
82	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	79
83	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	3	15	55
84	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24	90
85	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	95
86	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
87	2	4	3	2	4	15	3	2	4	3	3	15	3	3	2	3	2	13	4	4	3	3	3	17	60
88	3	2	2	3	2	12	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	2	11	46
89	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	76
90	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	35
91	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	35
92	4	3	4	4	3	18	4	4	3	2	4	17	4	4	4	4	4	20	3	3	2	4	4	16	71
93	3	1	1	3	1	9	1	2	1	2	2	8	1	1	3	1	3	9	1	1	2	2	1	7	33
94	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	4	18	67
95	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	1	11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
96	4	5	5	4	5	23	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	94
97	3	5	4	3	5	20	4	4	5	4	4	21	5	4	3	4	3	19	5	5	4	4	5	23	83
98	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	96
99	2	4	2	2	4	14	2	2	4	1	1	10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	34
100	2	3	4	2	3	14	4	3	3	3	3	16	3	4	2	4	2	15	3	3	3	3	3	15	60
101	2	2	4	2	2	12	4	3	2	3	1	13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
102	3	2	2	3	2	12	2	1	2	3	3	11	3	2	3	2	3	13	2	2	3	3	3	13	49
103	1	5	4	1	5	16	4	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	34
Promedio	29	32	31	29	30		28	28	29	29	28		28	25	26	26	26	134	26	27	28	28	28		5707
	8	1	0	5	9	1533	4	5	0	4	1	1434	7	9	7	4	6	3	8	8	3	1	7	1397	

Variable: RECAUDACION TRIBUTARIA													
PREGUNTA N° USUARIO	Impuestos municipales						Tasas municipales						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	Sub tot	P6	P7	P8	P9	P10	Sub tot	
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	25
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	1	14	32
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	13
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	16
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	34
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	18
7	4	4	4	3	1	16	1	1	1	1	2	6	22
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	26
9	4	4	5	3	3	19	4	4	2	1	1	12	31
10	5	4	5	2	1	17	2	1	1	2	1	7	24
11	4	4	4	5	5	22	4	1	1	4	2	12	34
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	27
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	25
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	33
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	17
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	25
17	3	3	4	1	1	12	1	1	1	1	1	5	17
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	13
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	16
20	3	4	3	4	3	17	1	2	2	1	1	7	24
21	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	18
22	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	39
23	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	26
24	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	35
25	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	42
26	4	4	4	5	2	19	2	2	2	2	1	9	28
27	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	27
28	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	25
29	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	33
30	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	17
31	2	2	1	3	3	11	2	2	2	1	3	10	21
32	4	4	3	2	2	15	4	4	4	3	2	17	32
33	1	3	1	3	3	11	1	3	3	4	3	14	25
34	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	35
35	2	3	3	3	1	12	1	1	1	1	1	5	17
36	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	27
37	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	3	18	35
38	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	11
39	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	9	18

40	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	34
41	2	2	1	2	2	9	1	1	2	2	2	8	17
42	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	39
43	2	3	3	2	2	12	1	1	1	1	1	5	17
44	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	4	23	45
45	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	47
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
47	2	4	3	2	4	15	3	2	4	3	3	15	30
48	3	2	2	3	2	12	2	2	2	2	3	11	23
49	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	38
50	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17
51	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17
52	4	3	4	4	3	18	4	4	3	2	4	17	35
53	3	1	1	3	1	9	1	2	1	2	2	8	17
54	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	33
55	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	27
56	4	5	5	4	5	23	5	3	5	5	5	23	46
57	3	5	4	3	5	20	4	4	5	4	4	21	41
58	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24	48
59	2	4	2	2	4	14	2	2	4	3	3	14	28
60	2	3	4	2	3	14	4	3	3	3	3	16	30
61	2	2	4	2	2	12	1	1	1	1	1	5	17
62	3	2	2	3	2	12	2	1	2	3	3	11	23
63	1	5	4	1	1	12	1	1	1	1	1	5	17
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
65	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	20
66	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18	37
67	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	34
68	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	47
69	4	4	5	4	4	21	5	2	4	4	4	19	40
70	3	2	3	3	1	12	1	1	1	1	1	5	17
71	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	38
72	4	5	4	4	5	22	4	3	5	4	4	20	42
73	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	33
74	3	3	3	2	1	12	1	1	1	1	1	5	17
75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
76	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	27
77	3	4	3	3	4	17	3	1	1	1	1	7	24
78	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	11
79	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	9	18
80	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	34
81	2	2	1	2	2	9	1	1	2	2	2	8	17
82	4	4	4	4	4	20	1	1	1	1	1	5	25
83	2	3	3	2	1	11	1	1	1	1	1	5	16

84	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	4	23	45
85	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	47
86	4	4	4	4	4	20	1	1	1	1	1	5	25
87	2	4	3	1	1	11	1	1	1	1	1	5	16
88	3	2	2	3	2	12	2	2	2	2	3	11	23
89	3	4	4	3	4	18	3	1	1	1	1	7	25
90	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17
91	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17
92	4	3	4	4	3	18	3	1	1	1	1	7	25
93	3	1	1	3	1	9	1	2	1	2	2	8	17
94	3	4	3	1	1	12	1	1	1	1	1	5	17
95	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	27
96	4	5	5	4	5	23	5	3	5	5	5	23	46
97	3	5	4	3	5	20	4	4	5	4	4	21	41
98	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24	48
99	2	4	2	2	4	14	2	2	4	3	3	14	28
100	2	3	4	1	1	11	1	1	1	1	1	5	16
101	2	2	4	2	1	11	1	1	1	1	1	5	16
102	3	2	2	3	2	12	2	1	2	3	3	11	23
103	1	5	4	1	1	12	1	1	1	1	1	5	17
Promedio	301	324	313	292	286	1516	255	250	266	270	265	1306	2822