



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto  
predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Cabanillas Celis, Edgardo Madiel (ORCID: 0000-0001-9451-1079)

**ASESOR:**

Dr. Salvatierra Melgar, Ángel (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA — PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios por darme fortaleza y vida para poder terminar con la tesis. A mi madre Rosa Celis por ser mi apoyo incondicional y mi ejemplo. A mi padre porque sé que desde el cielo él está feliz por mi progreso profesional. A mi esposa Nandy y mis hijos Rodrigo y Nicole por ser mi motor y motivo de seguir adelante en la vida.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, a la Universidad Cesar Vallejo y a mi familia, por brindarme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente y por su apoyo en los momentos más difíciles que pasé en este año 2021. De igual manera, a mi asesor el Dr. Ángel Salvatierra Melgar por su guía y dirección en el desarrollo de la investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. MÉTODOLOGÍA</b>	<b>14</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad	17
3.5 Procedimientos	20
3.6 Métodos de análisis de Información	20
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>21</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>29</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS:</b>	<b>40</b>
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de la variable Gestión de la administración fiscal	
Anexo 3: Matriz de Operacionalización de la variable Recaudación del Impuesto Predial	
Anexo 4: Instrumentos	
Anexo 5: Certificado de validez de instrumento	
Anexo 6: Niveles y rangos	
Anexo 7: Base de datos	
Anexo 8: Carta de presentación ante la Municipalidad y recepción	

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Validación por expertos	18
Tabla 2. Análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach	18
Tabla 3. Ficha técnica de instrumento de la gestión de la administración fiscal	19
Tabla 4. Ficha técnica de instrumento de la Recaudación del impuesto predial	19
Tabla 5. Niveles del funcionamiento de la gestión administrativa fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020	21
Tabla 6. Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020	22
Tabla 7. Niveles de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020	23
Tabla 8. Niveles de las dimensiones de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020.	24
Tabla 9. Coeficientes de funcionamiento gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco 2020	26
Tabla 10. Coeficientes del funcionamiento de la gestión administrativa fiscal en la cobranza ordinaria, cobranza coactiva y el control de deuda de la Municipalidad Distrital de Santiago Surco, 2020	27

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Proceso de administración tributaria	7
Figura 2. Facultades de la administración tributaria	11
Figura 3. Niveles de la gestión de la administración fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020.	21
Figura 4. Nivel de las dimensiones de la gestión de la administración fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020	22
Figura 5. Niveles de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020	24
Figura 6. Niveles de las dimensiones de la recaudación predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020.	25

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco 2020” tuvo como objetivo: Determinar la incidencia de la gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020. La metodología, presentó un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental-corte transversal, nivel explicativo. La población del estudio estuvo formada por 120 servidores de la Gerencia de Administración Tributaria y subgerencia de Fiscalización y Coactiva del municipio de Santiago de Surco, el muestreo fue no probabilístico-intencional. Se diseñó y utilizó como instrumento el cuestionario, que se aplicó mediante la técnica de la encuesta con el fin de recoger datos de estudio. Estos fueron validados mediante el juicio de expertos quienes dictaminaron su aplicabilidad, la confiabilidad se calculó a través del Alfa de Cronbach, obtenido un coeficiente de fiabilidad muy confiable. Los resultados muestran los estadísticos de Wald y el valor de significación estadística  $p\_valor < 0.05$ . Con respecto al coeficiente de Nagelkerke, la variación o el comportamiento de la recaudación del impuesto predial se debe al 34.3% de los niveles del funcionamiento de la gestión administrativa fiscal, aceptándose la hipótesis de investigación. Por tanto, la gestión de administración fiscal si incide en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020.

**Palabras clave:** gestión, administración, fiscal, recaudación, impuestos, cobranza, deuda.

## ABSTRACT

The research work entitled "Management of fiscal administration in the collection of property tax of the District Municipality of Santiago de Surco 2020" had as objective: To determine the incidence of the management of fiscal administration in the collection of property tax of the Municipality of Santiago de Surco, 2020. The methodology presented a quantitative approach, basic type, non-experimental design-cross section, explanatory level. The study population was formed by 120 servers of the Tax Administration Management and Deputy Manager of Control and Enforcement of the municipality of Santiago de Surco, the sampling was non-probabilistic-intentional. If you designed and used the questionnaire as a tool, it was applied using the survey technique in order to collect study data. If the questionnaire was designed and used as an instrument, it was applied using the survey technique in order to collect study data. These were validated through the judgment of experts who ruled their applicability, the reliability was calculated through Cronbach's Alpha, obtaining a very reliable reliability coefficient. The results show the Wald statistics and the statistical significance value  $p\_valor < 0.05$ . With respect to the Nagelkerke coefficient, the variation or behavior of property tax collection is due to 34.3% of the levels of operation of fiscal administrative management, accepting the research hypothesis. Therefore, the management of tax administration does affect the collection of property tax of the District Municipality of Santiago de Surco, 2020.

**Key words:** management, administration, fiscal, collection, taxes, collection, debt.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión pública de los gobiernos depende en gran medida de la recaudación de impuestos, lo cual sostiene el desarrollo económico-social de una nación, se ha observado un debate creciente acerca de la relación de la tributación y la calidad de gestión pública en las naciones en sub-desarrollo. La ausencia o falta de recaudación impacta la calidad de gestión de los gobernantes puesto que estos fondos recaudados son de dependencia de los gobiernos puesto que la obtención de ello facilita el desarrollo sostenible. En esa línea, la reflexión del valor y la necesidad de los tributos no tiene discusión, pero en el asunto de los impuestos municipales asociado a los gobiernos locales, está claro que, estos dependen en gran medida de del cobro del impuesto predial, sin el cobro de ello la gestión municipal se dificulta. En esa línea, en Latinoamérica la baja cultura fiscal del ciudadano dificulta aún más esta problemática en procesos de avance local-económico. A ello se le suma la falta de calidad del catastro que no permite optimizar el recaudo del impuesto y trasladarla a un nivel potencial, sino también y de forma esencial es lo político. Sumado a las capacidades técnicas y tecnológicas de los servidores, así como de infraestructura y equipos en gestión fiscal; falta de gestión catastral municipal; las brechas fiscales y la incipiente cultura tributaria de los ciudadanos (Lincoln Institute of Land Policy, 2016).

En el plano nacional, la elevada tasa de morosidad en el pago de arbitrios e impuestos prediales es una problemática vigente que está presente en los municipios. Bajo este escenario, las gestiones municipales tienen el reto de proponer planes de solución contra esta problemática, no obstante, a pesar de los planes y acciones de trabajo, las autoridades siguen enfrentando esta realidad la cual se ha convertido en recurrente en la sociedad peruana; siendo un reto la recaudación de impuestos para la gestión municipal. En los distritos de Lima-metropolitana al concentrarse el mayor número de predios también se concentra la mayor tasa de morosidad, pese a los múltiples esfuerzos por reducirla, esta contrariedad aún sigue vigente en diversos distritos de la capital. Por un lado, distritos como San Juan de Lurigancho, San Martín de Porres, Comas, Villa El Salvador exhiben una menor recaudación; esencialmente, el incumplimiento en el pago de arbitrios e impuestos prediales responde a la ineficacia de funcionarios y servidores públicos municipales para ofrecer servicios adecuados a la comunidad. A esto se le suma los exhaustivos y dificultosos procesos burocráticos que poseen al momento de realizar los procesos de cobranza (Durán y Mejía, 2015).

En esa línea, en el distrito de Santiago de Surco en los últimos periodos se ha observado una baja en el recaudo del impuesto predial, debido a factores internos y externos que resumen que no se está efectuando una gestión de administración fiscal eficiente, en los procesos de la misma se ha registrado fallas en la articulación de objetivos en las áreas, falta de programación, evaluación y control; a ello se le suma déficit en el funcionamiento de la unidad en materia tributaria, falta de reportes de los estados de cuenta de los contribuyentes. Asimismo, la contratación del personal no es la más adecuada debido a que no se ajustan al perfil requerido del puesto, fueron algunos de los principales errores, deficiencias en la gestión, lo cual ha provocado que no se cumpla con integridad los objetivos institucionales. Estas limitaciones traen consigo un efecto negativo en el desarrollo del distrito, puesto que condicionan el ingreso directo de estas para el uso específico de servicios en la jurisdicción, como recojo de basura, alumbrado público, otros, lo cual afecta el progreso sostenible.

Al mismo tiempo, no existe un área especializada que realice las funciones de gestión del impuesto predial, por el contrario, se delegan labores de forma equivocada, a ello se añade que, la unidad de administración tributaria no desempeña las labores del área de catastro por poseer ciertas limitaciones en los equipos tecnológicos, los cuales son en ciertos casos obsoletos o no brindan un reporte analítico exacto de las propiedades. Las fallas en los procesos se deben porque tanto funcionarios como servidores públicos no tienen las competencias necesarias, lo cual pone en evidencia que el servidor de la unidad de gestión de administración fiscal carece de un perfil apto para el despliegue de funciones, suceso que ha generado la desatención de actualización del valor arancelario de los predios. En esa línea, todas estas faltas administrativas descritas, se trasladan al aumento de la tasa de morosidad de los contribuyentes en materia del pago del impuesto predial durante el ejercicio 2020.

Ante lo referido se formuló el **problema general del estudio**: ¿De qué manera incide la gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020? Asimismo, los específicos: ¿De qué manera incide la gestión de administración fiscal en la cobranza ordinaria de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020?; ¿De qué manera incide la gestión de administración fiscal en la cobranza coactiva de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020? Y, ¿De qué manera incide la gestión de administración fiscal en el control de deuda de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020?

En este apartado se expuso las razones y motivos de estudio; la justificación teórica, el estudio se cimentó en la Teoría de la Tributación de David Ricardo que brindará fundamentos, principios, nociones básicas de un marco tributario asociado a la gestión de administrativa fiscal municipal, lo cual permitirá que se llenen ciertos vacíos teóricos del tema estudiado y se genere reflexión académica-normativa. Justificación práctica, los resultados permitirán que el estudio sirva de informe, guía, diagnostico, para hallar soluciones específicas a las deficiencias citadas inicialmente, lo cual será de contribución para optimar esencialmente la gestión tributaria de los municipios con el objeto de optimizar los niveles de la recaudación de impuestos, los cuales serán beneficios tanto para la gestión municipal como para los ciudadanos. Y, Justificación metodológica, el estudio será de contribución a la comunidad científica debido a que su desarrollo será trabajado a través del método científico, el recojo de información se efectuará mediante instrumentos los cuales pasaran por un prueba de fiabilidad y serán validados por un juicio de expertos, lo cual permitirá que estos puedan ser aplicados en otras investigaciones; en esa línea, el aporte del estudio se centra que, al cumplir una serie de pasos este podrá de usado como material de revisión y como trabajo previo de futuras investigaciones de similar temática.

**El objetivo general del estudio:** Determinar la incidencia de la gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020. Asimismo, los **objetivos específicos del estudio** son: Determinar la incidencia de la gestión de administración fiscal en la cobranza ordinaria de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.; Determinar la incidencia de la gestión de administración fiscal en la cobranza coactiva de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020. Y, Determinar la incidencia de la gestión de administración fiscal en el control de deuda de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.

**La hipótesis general del estudio:** La gestión de administración fiscal incide en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020. Asimismo, **las hipótesis específicas:** La gestión de administración fiscal incide en la cobranza ordinaria de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.; La gestión de administración fiscal incide en la cobranza coactiva de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020. Y, La gestión de administración fiscal incide en el control de deuda de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes nacionales; brindaron un panorama de la realidad nacional, local y da una aproximación del fenómeno de estudio.

Osores (2020) en el estudio sobre determinantes y gestión de la recaudación del impuesto predial, explicó que, este impuesto resulta una fuente valiosa de fondos propios para los gobiernos locales, sin embargo, de acuerdo con la gestión observada en recaudación del impuesto predial resulta insuficiente darles facultades autónomas a los municipios, tomando en cuenta que existen diversas causales que afectan la deficiente gestión de recaudación fiscal. Por tanto, resulta esencial el aporte de los agentes públicos porque en ellos se soporta la gestión municipal ante su localidad, para transparentar una gestión que genere confianza ante los ciudadanos y empresas, siendo de gran impacto económico-social, puesto que, contribuye al cumplimiento de objetivos institucionales. Concluyó que, a través de las subgerencias de relaciones públicas se debe fomentar la concientización de ciudadanos a través de campañas, charlas, difusión virtual, orientaciones presenciales para que el contribuyente sepa el valor de pagar dichos impuestos, ello permitirá fortalecer la relación ciudadano-estado.

Gutiérrez (2020) en el artículo gestión administrativa fiscal en la recaudación del impuesto; explicó que, la gerencia de administración tributaria exhibe dificultades debido a la obsolescencia de sistema informático dado que viene operando desde el 2009 sin ninguna actualización, lo cual conlleva a que el sistema colapse y se vea interrumpido, no cuenta con políticas internas de seguridad de datos, por ende existen niveles alto de riesgo en seguridad de datos, no tienen una guía de procedimientos en materia de recaudación, a ello se le suma que el servidor de la entidad con frecuencia presenta averías, su base de datos catastral tiene de referencia el periodo 1997, de los 230 mil predios que existen solo pagan un 3% de los que se hallan registrados, falta un padrón general de contribuyentes lo cual afecta al recaudo del impuesto predial en el municipio. Concluyó que, la gestión de administración tributaria influye de forma relevante en la recaudación del impuesto predial en el municipio distrital, demostrándose que existe una débil cultura tributaria del ciudadano.

Rengifo y Romero (2019) en el estudio sobre la gestión tributaria municipal y recaudación del Impuesto Predial, explicó que, el impuesto predial es el ingreso local con mayor influencia en la gestión de los municipios, no obstante, se observa una

deficiente gestión en la recaudación de los impuestos prediales en la municipalidad, este problema se debe a fallas procedimentales de los agentes públicos, deficiente sistema de datos, incorrecta ejecución de los procedimientos, poca articulación para planear e realizar actividades adheridas a la orientación al contribuyentes y fomento de conciencia tributaria. Concluyeron que, para optimizar los niveles de recaudación del impuesto predial, se debe mejorar en la fase de planeación puesto que se debe programar actividades y establecer objetivos institucionales, así también en la fase de organización para detallar las funciones de los servidores, en la dirección y control para tener un seguimiento de la fiscalización y actualización de los datos prediales, con el fin de alcanzar una gestión más eficiente en el recaudo de impuestos.

Colán (2018) en el estudio sobre la eficiencia de la recaudación del Impuesto predial, explicó que, solo el 1,6% de los servidores del municipio provincial de Huaura, señalaron que la recaudación es de nivel buena, el 85,7% de nivel regular y el 12,7% de nivel malo. Concluyó que, el ciudadano no cumple con el pago de impuestos por múltiples razones dentro de los cuales se halla la falta de orientación de los servidores sobre el valor y alcance de este impuesto, esto debido a que en la fase de orientación y atención los servidores no brindan un asertiva asesoría tributaria, por ello nace la urgencia de implementar áreas de atención presencial y telefónica donde se oriente e informe al contribuyente sobre la jerarquía del pago de este impuesto; asimismo a través de los canales de comunicación, plataforma, redes sociales fomentar los beneficios que traerá a la comunidad. En esa línea, tener un control de la deuda de todos los contribuyentes y una base actualizada de los predios esto permitirá en cierta medida mejorar la gestión del municipio como el desempeño de los servidores.

Failoc (2017) en el estudio gestión administrativa del servicio de administración tributaria; reveló que, en los resultados se determinó que las variables presentaron una relación alta entre ellas, la cual resulto significativa (0.714), en el ello el autor explicó que, el 71.4% de contribuyentes se halla satisfecho y ello gran medida por influencia de la gestión administrativa ofrecida por el Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto. Concluyó que, el concejo municipal no realiza planes ni estrategias para optimizar los procesos de la gestión administrativa de la entidad, haciendo énfasis en una reforma y innovación de las TICs, debido a que se observó ciertas limitaciones de los servidores en materia del manejo de estas lo cual dificulta el servicio ofrecido al contribuyente. Por otro lado, los agentes públicos a cargo de

ofrecer estos servicios deben mostrar amabilidad y orientación profesional a todos los contribuyentes puesto que ello mejorara la imagen institucional, esto permitirá que la percepción de los contribuyentes no sea negativa y se genere un ambiente empático entre los ciudadanos y servidores y de esta forma se logre recaudar mayores ingresos.

En este apartado se hace énfasis al cimiento teórico del estudio la teórica de la tributación de David Ricardo en su teoría sobre tributación, elaborada en 1817, señaló que el problema central de la economía política está referido en establecer las leyes que regulan la distribución entre los propietarios de la tierra, los del capital necesario para cultivarla y los trabajadores que la cultivan. Es por ello, que el principal problema que observó Ricardo en ese tiempo fue la distribución de la riqueza, puesto que el entorno observado, era el enriquecimiento de unos y el empobrecimiento de otros, a veces en el mismo tiempo (Maya, 2017). En esa línea, la labor de las naciones (previa recaudo eficiente de impuestos) incentivar al sector privado, para que amplíen sus rentas y capitales, con el objeto de diversificar el aparato productivo, dar alicientes para acrecentar la producción, a través de progresos en la productividad, para así concebir nuevas fuentes de trabajo, con el objeto de desarrollar el consumo, el ahorro y la inversión, a fin de crear mayores niveles de satisfacción (Caro, 2020).

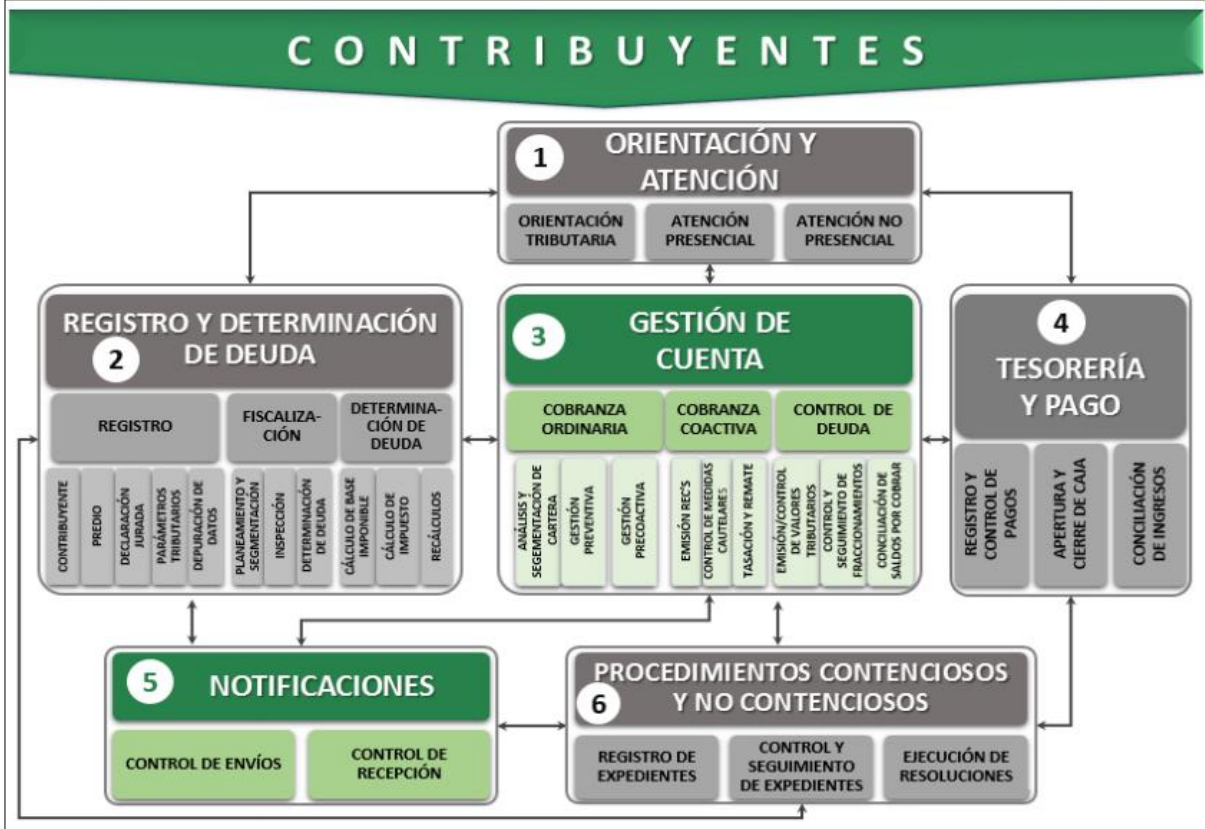
En relación a la gestión de administración fiscal es referida como el proceso integrado por un ligado de procedimientos, acciones diseñados por la dirección con el objeto de delinear prácticas administrativas, tributarios direccionadas a la optimización del recaudo de impuestos, ello permitirá que los servidores brinden un mejor servicio de orientación a las empresas y contribuyentes y con ello se dé una mejor gestión, la cual permitirá lograr una mejor recaudación de tributos (Alaña, Gonzaga y Yáñez, 2018). En esa línea, es entendida como el conjunto de funciones administrativas en materia tributaria dirigidas a la aplicación de los tributos mediante los diferentes procedimientos y actuaciones previstas en la ley no integrados en las funciones de inspección y recaudación (Real Academia Española, 2021).

Por otro lado, la política fiscal es uno de los instrumentos más fundamentales con el que cuenta un Estado, puesto que ello garantiza una ecuanimidad social y de tal forma lograr financiar los gastos públicos (Gavilanes, 2015). En esa línea, la gestión de administración fiscal es un área especializada de un gobierno local que posee las facultades de administrar los procesos de recaudo de tributos de orden municipal. En esa línea, los municipios a través de sus autoridades gestionarán de forma exclusiva

los tributos municipales, y de manera excepta los impuestos que la Ley les asigne. (TUO del Código Tributario). En esa línea, la gestión de administración fiscal tiene como fin el fortalecimiento de la capacidad de gestión de la administración fiscal de los gobiernos locales mediante la generación y recaudo de ingresos directos propios, optimizando las prácticas de recaudación fiscal, a través de una gestión eficiente en el gasto, efectuando mejoras en las fases de presupuesto, de control y de transparencia (Ministerio del Interior y Transporte, 2014).

La gestión de administración fiscal está integrada por seis macroprocesos que se asocian para poner en ejecución sus facultades y diligencias; las cuales tomaron el lugar de las dimensiones para ser conceptualizadas.

**Figura 1.** Proceso de administración tributaria (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016).



Sobre la dimensión orientación y atención; está compuesta por una serie de actividades administrativas que poseen como fin brindar una adecuada orientación al integro de contribuyentes para que con todos los datos necesarios los ciudadanos puedan hacer posible el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y a su vez, la administración fiscal efectúa un asertivo registro de datos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016). En esa línea, este macroproceso está referido a los servicios

ofrecidos en materia de atención al ciudadano con relación a sus impuestos; el cual es el ligado de procedimientos que efectúa la gestión municipal para ofrecer una atención de calidad y se pueda lograr satisfacer las demandas de solicitudes de información, guía y apoyo que estos demanden para el pago de sus deberes fiscales (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015; Forsund, Edvardsen y Kittelsen, 2015).

Sobre la dimensión de registro y determinación de la deuda, es el ligado de procedimientos que permite tener una base de datos actualizada con el objeto de que el área fiscal de la administración municipal pueda efectuar un cálculo y determinación del impuesto predial para que los contribuyentes tengan un pago justo; este permite almacenar datos de los contribuyentes de la jurisdicción, de sus predios, así como declaraciones juradas y se puedan realizar fiscalizaciones oportunas, con el objeto de establecer el Impuesto Predial. Dividida en tres etapas: i) Registro tributario, ii) Fiscalización tributaria, y, iii) Determinación de la deuda tributaria (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016; Hyun, Moon y An, 2001).

Sobre la dimensión de gestión de cuenta; este macroproceso está integrada por las acciones referidas a la fase de control y fase de seguimiento de la deuda fiscal, lo cual es independiente de la fase y situación de la cuenta. En ella se aborda el proceso de cobranza ordinaria, coactiva y control de deuda para la emisión acertada de las tasas y valores fiscales, el dar seguimiento apropiado de los fraccionamientos y el control de los saldos por recaudar (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016).

Sobre la dimensión de tesorería y pago; este macroproceso permite efectuar y dar seguimiento y supervisión de los pagos efectuados por los contribuyentes con el fin de tener actualizada la base de datos del sistema y la información de aquellos propietarios que han hecho efectivo sus compromisos fiscales (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016; Hasseldine, 2010; Jha y Sahni, 1997).

Sobre la dimensión de procedimientos contenciosos y no contenciosos; este macroproceso está conformado por las actividades que efectúa la dirección fiscal para tener actualizado el control de expedientes mostrados por la deuda fiscal, de igual manera de efectuar un apropiado control y dar seguimiento de la atención y solución de los trámites documentarios y expedientes, así como la realización de su referida resultante; con el objeto de no dilatar la cobranza de la deuda fiscal (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016; Moesen y Persoon, 2002).

Sobre la dimensión de notificaciones; este aborda una serie de procedimientos direccionados a las notificaciones de acciones administrativas y de las diferentes



comunicaciones que emitan la administración municipal en materia tributaria dentro de las diligencias de su dirección, con el objeto de que se efectúen de forma efectiva en relación a las directivas legales actuales, para así certificar la premura, legitimidad y minimizar costos innecesarios (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016). Asimismo, este macroproceso permite que se efectúen controles y se den seguimiento de los envíos y recepciones de documentos, notificaciones que ponen en conocimiento al contribuyente frente a los tramites y procesos administrativos con otras instituciones anexos a temas de administración fiscal (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016; Faria y Yucelik, 1995).

En relación al impuesto predial (en adelante IP) este es definido como tributo que se calcula una vez al año, el cual graba el valor tanto de predios rústicos como urbanos, este es de cobro de periodicidad anual, la cual grava el valor de predios urbanos y rústicos con el objeto de incrementar los ingresos directos de los gobiernos locales (Argueta, 2006). En esa línea, para entendimiento del Impuesto Predial (IP) se hace referencia al concepto de predios a los terrenos, tomando en cuenta los terrenos referidos a los ríos, al mar y a otros espejos de agua; de igual forma hace referencia a las fábricas e instalaciones estables y permanentes que formen parte integrante de referidos predios, que no logran ser aisladas sin destruir, deteriorar o demoler el inmueble (MEF, 2011). De igual forma, el recaudo, gestión y fiscalización de este impuesto es facultad del gobierno local y/o municipio distrital donde se halle situado el predio (Unda, 2018). Por otra parte, el 5% del beneficio del impuesto predial está consignado únicamente a efectuar financiamiento del desarrollo y del mantenimiento catastral distrital, así como a las operaciones que efectúe la administración fiscal, asignadas a fortificar la gestión y optimización de la recaudación (Sánchez, Huanca, Díaz y Saldaña, 2020).

En esa línea, en el artº. 8 del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Tributación Municipal se hace precisión que el impuesto predial es un tributo que tiene la particularidad de ser anualmente periódico, el cual impone el valor determinado de los predios rústicos y urbanos. De igual forma, el impuesto predial es un tributo que debe hacerse efectivo su recaudación y pago cualquier ciudadano que registre alguna propiedad, terreno inmueble en la que sea dueño, sin interesar si la está utilizando o no, si está siendo habitada, o si está siendo usada para fines comerciales o industriales. Asimismo, este impuesto grava el importe total de los tomando como calculo base el importe del autovalúo, a partir de la realización de una declaración

jurada; su recaudo le es correspondiente al municipio distrital donde esté situado la propiedad y/o predio (Guerrero y Noriega, 2015). En ese orden, el impuesto predial es el ingreso local con mayor influencia en la gestión de los municipios, no obstante, se observa una deficiente gestión en la recaudación de los impuestos prediales en la mayoría de las municipalidades, este problema se debe a fallas procedimentales de los agentes públicos, deficiente sistema de datos, incorrecta ejecución de los procedimientos, poca articulación para planear y realizar actividades adheridas a la orientación a los contribuyentes (Madriral, 2021).

Por otro lado, respecto a las dimensiones del impuesto predial éstas se divisan en cobranza ordinaria, cobranza coactiva y control de deuda, las cuales fueron conceptualizadas a continuación de acuerdo con la Guía del Impuesto Predial del Ministerio de Economía y Finanzas.

Sobre la dimensión cobranza ordinaria; esta es una fase de la recaudación del este impuesto, la cual permite tener un control de la gestión de la cuenta corriente de total de los contribuyentes, así como la organización de datos del portafolio por cobrar, el establecimiento de los medios de cobranza y también el análisis de la conducta de pago de los ciudadanos según segmento, especialmente. En ese orden, este aborda la realización del proceso de seguimiento de los importes por recaudar para instituir políticas de cobranza apropiadas y un reporte eficaz de pagos, con el fin de alcanzar las metas de recaudación de la entidad y del área de cobranza. Esta comprende el análisis y la segmentación del portafolio, así como el integro de acciones administrativas y operativas para cobrar la deuda hasta la notificación del valor de cobranza y se divide en dos fases con estrategias especiales (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016; Katharaki y Tsakas, 2010).

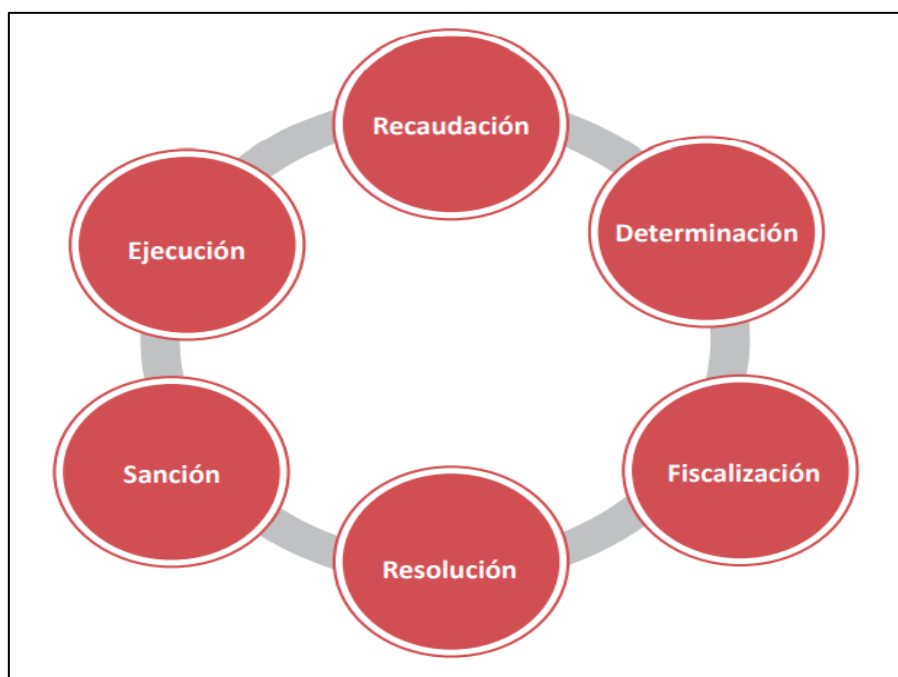
Sobre la dimensión cobranza coactiva; esta es una fase que permite lograr el control de los procedimientos coercitivos para salvaguardar el recobro de la deuda incumplida a través de la emisión de una serie de resoluciones en materia de ejecución coactiva, así como el control y seguimiento de las resoluciones judiciales y control del total de expedientes coactivos. Este procedimiento de ejecución coactiva de deudas fiscales está regularizado por el Código Tributario, mientras que la Ley N° 26979, regulariza las deudas fiscales y no fiscales de los municipios. En esa línea, la ejecución coactiva es el acto administrativo-legal de ejecución indefectible a través el cual la gestión de administración fiscal se hace cargo del cobro de deudas, sin alcanzar la aprobación del contribuyente. De igual manera, compone el cuadro

normativo que avala a los contribuyentes el tratamiento de un debido proceso coactivo. Por tanto, la cobranza coactiva es la etapa final de la recaudación y se inicia una vez finiquitada la cobranza ordinaria, con la emisión de la Resolución de Ejecución Coactiva (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016; Lewis, 2006).

Sobre la dimensión control de deuda; esta es el proceso de control de la deuda en la esfera fiscal municipal, el cual permite dar seguimiento a la deuda con el objeto de ofrecer las herramientas necesarias para aumentar la recaudación mediante la emisión pertinente y control de los valores tributarios; el control y seguimiento de los fraccionamientos y el seguimiento de los importes por cobrar; con el fin de lograr un mejor acatamiento voluntario y minimizar las brechas de informalidad (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016; Pestana, 2005; González y Miles, 2000).

En esa línea, es necesario hacer mención a las facultades de la administración fiscal municipal, las cuales están tipificadas y reguladas especialmente por el TULO del Código Tributario. Sin embargo, para las municipalidades se debe tener en cuenta otras disposiciones contenidas en otras normas especiales, como el TULO de la Ley de Tributación Municipal o el TULO de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, facultades que se detallan gráficamente a continuación.

**Figura 2.** Facultades de la administración tributaria (MEF, 2016)



Los antecedentes internacionales; brindaron un abordaje previo, aproximativo, los cuales servirán para el análisis de discusión de resultados.

En México; Suarez, Palomino y Aguilar (2020) en el artículo gestión de recaudación tributaria municipal, explicaron que, un área fiscal bien administrada favorece a una eficaz recaudación de impuestos municipales para el logro de objetivos institucionales, lo cual permite que la ciudad se desarrolle de manera sostenible siendo favorable para la población. Concluyeron que, el recaudo fiscal registra una morosidad de 40%; lo cual explica la falta de implementación de acciones estratégicas apropiadas para una eficiente gestión de administración fiscal en los municipios, a ello sumado la falla de cultura tributaria y responsabilidad cívica de los contribuyentes al no efectuar los pagos de manera puntual. En esa línea, son evidenciadas una serie de deficiencias en la gestión municipal, no cuentan con un plan de recaudación que brinde información sobre el valor de los mismos y concientice a los contribuyentes en el pago de misma, muchos de ellos señalan que no reciben orientación, ni se les brinda las facilidades correspondientes, provocando una baja transparencia fiscal.

En Brasil; Moreira y Lima (2019) en el artículo sobre gestión fiscal, eficiencia de la gestión pública y desarrollo socioeconómico, explicaron que, la dirección pública es la encargada de gestionar los fondos públicos de la sociedad con el fin de suministrar servicios básicos y atender las necesidades de la ciudadanía, fomentando un mayor crecimiento y desarrollo sostenible, por tanto, el recaudo de impuestos municipales se convierten en ingresos necesarios no solo para el desarrollo de un municipio si no para el bienestar general de una nación, sin embargo, por los mecanismos deficientes de las entidades este recaudo sigue siendo insignificante. En esa línea, concluyeron que, el uso eficiente de los fondos del estado recaudados se presenta como sustancial para que la gestión pública municipal logre con eficacia sus objetivos institucionales; siendo la transparencia y el control, aplicados por la gestión de administración fiscal los factores idóneos de optimar los efectos en la administración pública, puesto que direccionar a los agentes públicos a desempeñar una gestión más eficiente.

En México; Espinoza, Martínez y Martell (2018) en el artículo sobre municipios recaudadores de impuesto predial, explicaron que, este impuesto resultaría ser muy significativa para la fuente de ingresos de los gobiernos municipales; no obstante, en México los impuestos recaudados son de los más bajos de Latinoamérica. En países en vías de desarrollo, donde los gobiernos tienen un control de las bases tributarias más eficientes y metódicas, y donde las transferencias gubernamentales componen la principal fuente de ingreso de los municipios, el impuesto predial se ha convertido

es un instrumento efectivo para fomentar un desarrollo social-económico a nivel local. Concluyeron que, lastimosamente, en materia de recaudación este impuesto resulta ser mínimo, ya que, en México, representa sólo el 0.2% del Producto Bruto Interno (PBI), el registro más bajo mostrado en Latinoamérica en comparación con el 2% de promedio internacional.

En Colombia; Villar, Barrilao y Delgado (2017) en el artículo sobre los factores que afectan el recaudo del impuesto predial, explicaron que, los fondos fiscales son de gran notabilidad en el sustento de las finanzas en la administración pública; siendo en esa medida el Impuesto Predial Unificado (IPU) una de las vitales fuentes de ingresos del municipio de Barranquilla, en efecto, su recaudación se ve influenciada de manera directa e indirecta de diversos factores. Concluyeron que, los causales que inciden de forma directa al cobro del Impuesto Predial Unificado se hallan asociados con la valoración catastral, los ingresos fiscales disímiles a los provocados por la recaudación de ingresos mediante el cobro del impuestos predial, la actualización del sistema catastral, el porcentaje arancelario, el gasto público local, la tasa efectiva y otras modificatorias en la gestión del municipio; estos son los factores que impactan en el recaudo siendo comprobados a través de la ejecución de análisis, aplicando una prueba de modelo de regresión lineal con cortes de tiempo, seleccionando como muestra los datos de 1990-2012.

En México; Peña (2016) en el artículo sobre el impuesto predial en Ciudad Juárez, explicó que, una de las causales con mayor predominancia en la problemática del desarrollo es la debilidad estructural de la administración municipal en materia de recaudación. Esto debido a que los municipios de México dependen no solo de las transferencias federales dadas mediante convenios de coordinación fiscal si no de los ingresos directos de recaudación de impuestos predial; a partir de ello es necesario que en la gestión se utilice el Sistema Integrado de Gestión (SIG) debido a la importancia que enmarca para el análisis metódico de los predios, puesto que brinda un análisis espacial en un corto tiempo y con recursos eficientes, siendo viable y oportuno evaluar el impuesto de propiedad en la cual las tasas se acrecienten en las zonas donde la propiedad es más cotizada y donde se hallan los estratos sociales más altos, con el objeto de que el cobro de este impuesto sea calculado con ecuanimidad, siendo materia de una política de estado.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se trabajó bajo un enfoque cuantitativo; la cual busca un análisis porcentual, sistemático, secuencial que se rige bajo el método científico, esta se diferencia porque en ella se plantean hipótesis para ser contrastadas haciendo uso de la estadística, con el fin de analizar el fenómeno de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). En esa línea, el tipo de investigación fue básica; debido a que el estudio está enfocado a brindar y ser de aporte al cimiento teórico, no tiene fin práctico (Sánchez, 2019). De igual manera, el estudio de desarrollo bajo el método hipotético-deductivo, este es un conjunto de procedimiento que permite trabajar en base al método científico con el fin de comprobar las hipótesis planteadas (Sánchez, 2019); asimismo, la investigación se cimiento en base al paradigma positivista; debido a que esta intenta describir y explicar los fenómenos sociales de estudio, la cual ambiciona buscar generalidades o respuestas metódicas la cuales se soportan en las evidencias empíricas. Ante esa línea de ideas, el estudio presentó un nivel explicativo, es decir, busca describir y entender las causales de un fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En ese orden, la investigación presentó un diseño no experimental, de corte transversal, puesto que, en ella no existe manipulación deliberadas de las variables por parte del investigador (Hernández y Mendoza, 2018), los datos recogidos no se alteran, solo son observados en un espacio y tiempo explícito; también fue transversal; debido a que esta se efectuó en un solo periodo, el 2021 (Salvatierra, 2021); el estudio muestra un diseño explicativo, ya que una variable tiene incidencia sobre la otra (Sánchez, 2019).

Esquema del diseño causal explicativa.

M: Ox → Oy

**Donde:**

M: es la muestra en quien se realiza el estudio

Ox: variable que incide gestión de administración fiscal

Oy: variable incide recaudación del impuesto predial

→: incidencia

### **3.2. Variables y Operacionalización**

**Variable Independiente:** Gestión de la administración fiscal

#### **Definición conceptual.**

Es el proceso integrado por un ligado de procedimientos, acciones diseñadas por la dirección con el objeto de delinear prácticas administrativas, tributarios direccionados a la optimización del recaudo de impuestos, ello permitirá que los servidores brinden un mejor servicio de orientación a las empresas y contribuyentes y con ello se dé una mejor gestión, la cual permitirá lograr una mejor recaudación de tributos (Alaña, Gonzaga y Yáñez, 2018).

#### **Definición operacional.**

Es el conjunto de procedimientos que ejecuta el municipio para el cobro de impuestos prediales, esta será medida a través de un cuestionario estructurado por 18 ítems, el cual será aplicado a todos los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria y de la subgerencia de Fiscalización y Coactiva del municipio de Santiago de Surco.

#### **Indicadores:**

D1: Orientación y atención (orientación tributaria, atención presencial, atención no presencial)

D2: Registro y determinación de deuda (registro, fiscalización, determinación de deuda)

D3: Gestión de cuenta (cobranza ordinaria, cobranza coactiva, control de deuda)

D4: Tesorería y pago (registro y control de pagos, apertura y cierre de caja, conciliación de ingresos)

D5: Notificaciones (acto administrativo, control de envíos, control de recepción)

D6: Procedimientos contenciosos y no contenciosos (registro de expedientes, control y seguimiento expedientes, ejecución de resoluciones).

#### **Escala de medición:** Escala de Likert

La Matriz de Operacionalización de la variable Gestión de la administración fiscal, se aprecia en el Anexo 2.

**Variable Dependiente:** Recaudación del Impuesto Predial

### **Definición conceptual**

Accionar administrativo conducente al cobro de los impuestos prediales, el cual es un impuesto definido como tributo que se calcula una vez al año, el cual grava el valor tanto de predios rústicos como urbanos, este es de cobro de periodicidad anual, la cual grava el valor de predios urbanos y rústicos con el objeto de incrementar los ingresos directos de los gobiernos locales (Argueta, 2006).

### **Definición operacional.**

Es el recaudo de periodicidad anual que efectúa el municipio, el cual grava el valor de predios urbanos y rústicos, esta será medida a través de un cuestionario estructurado por 15 ítems, el cual será aplicado a todos los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria y de la subgerencia de Fiscalización y Coactiva del municipio de Santiago de Surco.

### **Indicadores:**

D1: Cobranza ordinaria (análisis de la cartera de cobranza, segmentación de la cartera, cobranza ordinaria, cobranza preventiva, cobranza precoactiva);

D2: Cobranza coactiva (deudas exigibles, resoluciones de ejecución, control de expedientes coactivos, medidas cautelares, suspensión procedimiento coactivo);

D3: Control de deuda (emisión y control de valores, control de valores tributarios, fraccionamiento, conciliación de saldos por cobrar, notificaciones).

**Escala de medición:** Escala de Likert

Matriz de Operacionalización de la variable Recaudación del Impuesto Predial, se aprecia en el Anexo 3.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, criterios de selección**

La población es entendida como el universo global de elementos, objetos, sujetos o medidas que tienen ciertas particularidades usuales visibles en un espacio y en un periodo establecido (Santiesteban, 2018). Asimismo, la población del estudio estuvo



integrada por todos los servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria y de la subgerencia de Fiscalización y Coactiva del municipio de Santiago de Surco (120) (información concedida por la subgerencia de Talento Humano). Al momento de la selección de población se debe tener presente dos criterios básicos de estudio.

**Criterio de inclusión:** Todos los servidores públicos nombrados y contratados por CAS de la Gerencia de Administración Tributaria y de la subgerencia de Fiscalización y Coactiva del municipio de Santiago de Surco.

**Criterio de exclusión:** Todos los servidores públicos contratados por locación de servicios de la Gerencia de Administración Tributaria y de la subgerencia de Fiscalización y Coactiva del municipio de Santiago de Surco.

En ese orden, la muestra es entendida como parte representativa y característica del universo poblacional, subconjunto de la población de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). De igual manera, la muestra estuvo integrada por todos los servidores públicos del municipio de Santiago de Surco (60). Para ello, se aplicó un muestreo de tipo no probabilístico-intencional; se decidió por criterios del investigador dada la coyuntura actual por la pandemia y la agenda recargada de la gestión municipal.

### **3.4. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad.**

#### **Técnicas**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta; referida al acopio de datos de un grupo de individuos a quienes se le hace entrega física y/o virtual de un instrumento estructurado por ítems con el fin de recoger información sustancial de una población o muestra sobre un tema en específico. Esta técnica se orienta a la medición valorativa necesaria para describir los niveles de las variables (Sánchez, 2019). En ese sentido, se utilizó la encuesta para el acopio información de 60 servidores públicos del municipio de Santiago de Surco sobre el objeto y las variables de estudio.

#### **Instrumentos**

El instrumento fue el cuestionario; esta es una herramienta investigativa es utilizada con mayor frecuencia en los estudios cuantitativos, la aplicación de este permite medir opiniones, juicios, conocimientos, comportamientos de un individuo o grupo poblacional a través de una serie de ítems diseñadas con el objeto de responder al objetivo de investigación, la estructura de estas está articulada a las dimensiones,

indicadores. En esa línea, es de obligatoriedad que estos cumplan ciertos procesos de validación y pruebas de confiabilidad (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Validación**

La validación del cuestionario es la idoneidad que posee el instrumento diseñado para medir lo que se ambiciona evaluar (Sánchez, 2019). En ese orden, se utilizó el método de juicio de expertos para validar los cuestionarios de participación ciudadana y presupuesto participativo, especialistas que señalaron que estos cumplieron los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, quienes dictaminaron que, si hay suficiencia, por tanto, los instrumentos fueron aplicados.

La validación por los expertos o jueces bajo la técnica validez de contenido.

**Tabla 1**

*Validación por expertos*

<b>Grado académico</b>	<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Dictamen</b>
Dr.	Ángel Salvatierra Melgar	Aplicable
Dra.	Nilsa Sifuentes Pinto	Aplicable
Dra.	Mirtha Sánchez Farias	Aplicable

### **Confiabilidad**

La fiabilidad de un instrumento es referida al nivel de exactitud de la medida de una variable de estudio, asociada a la aplicabilidad repetida del cuestionario a una población con ciertas particularidades donde es observable similares resultados (Carhuancho et al., 2019). En esa línea, se aplicó el Alpha de Cronbach para conocer el coeficiente de fiabilidad de los cuestionarios, teniendo en cuenta que si este valor está más cerca de 1 los instrumentos serán más confiable. A continuación, se muestran los coeficientes de fiabilidad alcanzados después de la prueba.

**Tabla 2**

*Análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N° de elementos</b>
Gestión de la administración fiscal	0.75	0.78	18
Recaudación del impuesto predial	0.82	0.85	15

El Alpha de Cronbach mide la consistencia interna de la prueba y, en la presente tabla, se muestra el grado de confiabilidad del instrumento; para la variable gestión de la administración fiscal es de 0.75 quedando demostrado que tiene un alto

grado de confiabilidad y aceptación.

Asimismo, se realizó la consistencia interna de la prueba y se muestra el grado de confiabilidad del instrumento; para la variable recaudación del impuesto predial que es de 0.82 demostrando que tiene un alto grado de confiabilidad y aceptación.

### Tabla 3

#### *Ficha técnica de instrumento de la gestión de la administración fiscal*

---

**Nombre del instrumento: Gestión de la administración fiscal**

---

Autor(a): Cabanillas Celis Edgardo Madiel

Adaptado por:

Lugar: Municipalidad Distrital de Santiago de Surco

Fecha de aplicación: 10.06.21 – 20.06.21

Objetivo: Medir la gestión de administración fiscal de los servidores en la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.

Administrado a: Los servidores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco

Escala: Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno (5)

Tiempo: 30 min

Margen de error: 0%

Observación: Ninguna

---

### Tabla 4

#### *Ficha técnica de instrumento de la Recaudación del impuesto predial*

---

**Nombre del instrumento: Recaudación del impuesto predial**

---

Autor(a): Cabanillas Celis Edgardo Madiel

Adaptado por:

Lugar: Municipalidad Distrital de Santiago de Surco

Fecha de aplicación: 10.06.21 – 20.06.21

Objetivo: Medir la recaudación del impuesto predial según los servidores de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.

Administrado a: Los servidores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco

Escala: Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno (5)

Tiempo: 30 min

Margen de error: 0%

Observación: Ninguna

---

### **3.5. Procedimiento**

Posterior de haber delineado el cimiento teórico de la metodología, se detalló los procedimientos efectuados en el desarrollo y recojo de datos para su análisis: Se remitió una solicitud a la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, con asunto autorización para realizar la investigación, exponiendo los motivos académicos y aporte a la administración pública, Se remitió una solicitud a la Subgerencia de Gestión del Talento Humano solicitando el nro. de servidores de la Gerencia de Administración Tributaria y de la subgerencia de Fiscalización y Coactiva Administrativa, los cuales fueron a quienes se les aplicó los instrumentos a través de la encuesta. Se remitió una carta de presentación dirigida al gerente general de la entidad con el objeto de establecer fecha y horario del recojo de información mediante la aplicación de cuestionario a través de la encuesta. Se tuvo coordinación con los responsables de cada gerencia selecta para el permiso de cada servidor público, para que no se vea afectada las labores diarias. Se procedió a aplicar los instrumentos a los servidores públicos para el recojo de datos mediante las encuestas. Finalmente se continuó con la revisión, tabulación de datos, estructuración de la base datos en Excel, para ser exportado al programa SPSS, donde se analizó la base de datos y procedió a analizar de forma descriptiva e inferencial, por último, se presentó la información mediante tablas y figuras junto a su interpretación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta sirvió como base para efectuar un análisis descriptivo e inferencial, donde se hizo uso de la estadística (software SPSS 26) el cual permitió simplificar el procesamiento de datos. Primero se efectuó, el análisis descriptivo; asociado a la presentación descriptiva de los datos a través de tablas de frecuencias, figuras donde figuran los niveles de las variables a través de barras porcentuales, siendo esta presentación dinámica y entendible para el lector, puesto que fueron interpretadas. De igual manera, se efectuó el análisis inferencial; asociado a la contrastación, corroboración de hipótesis, donde se aplicó la prueba de regresión logística ordinal, la cual permitió primero conocer si se acepta o se rechaza la hipótesis de estudio según el nivel de significancia y segundo conocer la varianza de la variable independiente sobre la variable dependiente.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

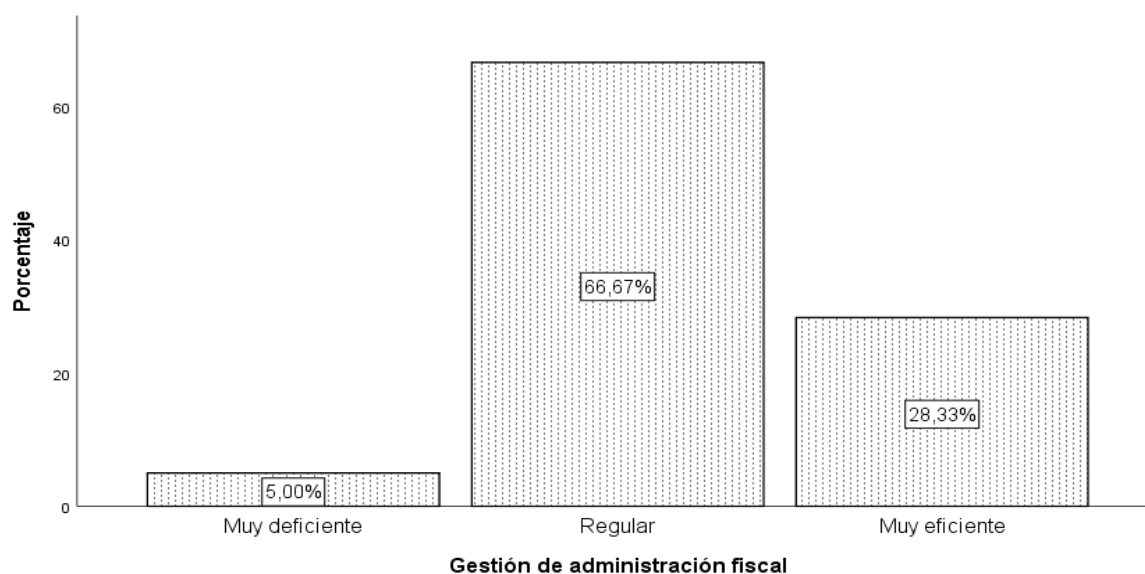
#### Gestión de administración fiscal

**Tabla 5**

*Niveles del funcionamiento de la gestión administrativa fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	3	5.0	5.0	5.0
	Regular	40	66.7	66.7	71.7
	Muy eficiente	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Figura 3.** Niveles de la gestión de la administración fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020.



En la tabla y figura, se aprecian los niveles de la gestión de la administración fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, de los cuales se tienen al 5.00% de los servidores públicos perciben un nivel muy deficiente, mientras que el 66.67% perciben un nivel regular y el 28.33% perciben un nivel muy eficiente a la gestión de la administración fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020.

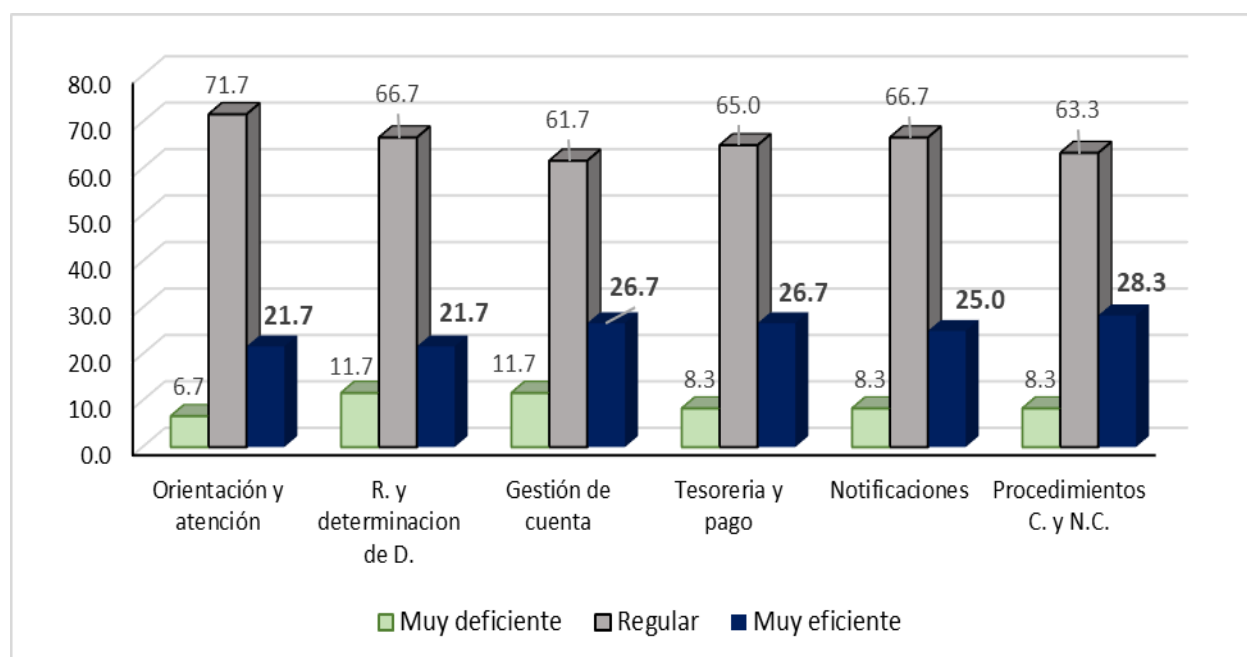
## Dimensiones de la gestión de administración fiscal

**Tabla 6**

*Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020*

Niveles	Orientación y atención	Registro y determinación de deuda	Gestión de cuenta	Tesorería y pago	Notificaciones	Procedimientos contenciosos y no contenciosos
	po%	po%	po%	po%	po%	po%
Muy deficiente	6.7	11.7	11.7	8.3	8.3	8.3
Regular	71.7	66.7	61.7	65.0	66.7	63.3
Muy eficiente	21.7	21.7	26.7	26.7	25.0	28.3
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

**Figura 4.** Nivel de las dimensiones de la gestión de la administración fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020



Los resultados por niveles y dimensiones de la gestión de la administración fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco se muestran a continuación

por dimensiones. Respecto a la dimensión orientación y atención el 21.7% percibe nivel muy eficiente, mientras que el 71.7% percibe un nivel regular y el 6.7% percibe un nivel muy deficiente, sin embargo en la dimensión registro y determinación de deuda el 21.7% percibe un nivel muy eficiente, mientras que el 66.7% percibe un nivel regular y el 11.7% percibe un nivel muy deficiente, mientras que en la dimensión gestión de cuenta, se tiene al 26.7% a un nivel muy eficiente, mientras que el 61.7% percibe un nivel regular y el 11.7% un nivel muy deficiente, asimismo se tiene a la dimensión tesorería y pago donde el 26.7% percibe un nivel muy eficiente, mientras que el 65.0% percibe un nivel regular y el 8.3% un nivel muy deficiente, en cuanto a la dimensión notificaciones el 25.0% percibe un nivel muy eficiente, mientras que el 66.7% percibe un nivel regular y el 8.3% percibe un nivel muy deficiente, finalmente se tiene a la dimensión procedimientos donde el 28.3% percibe un nivel eficiente, mientras que el 63.3% percibe un nivel regular y el 8.3% percibe un nivel muy deficiente respecto a la gestión de la administración fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020.

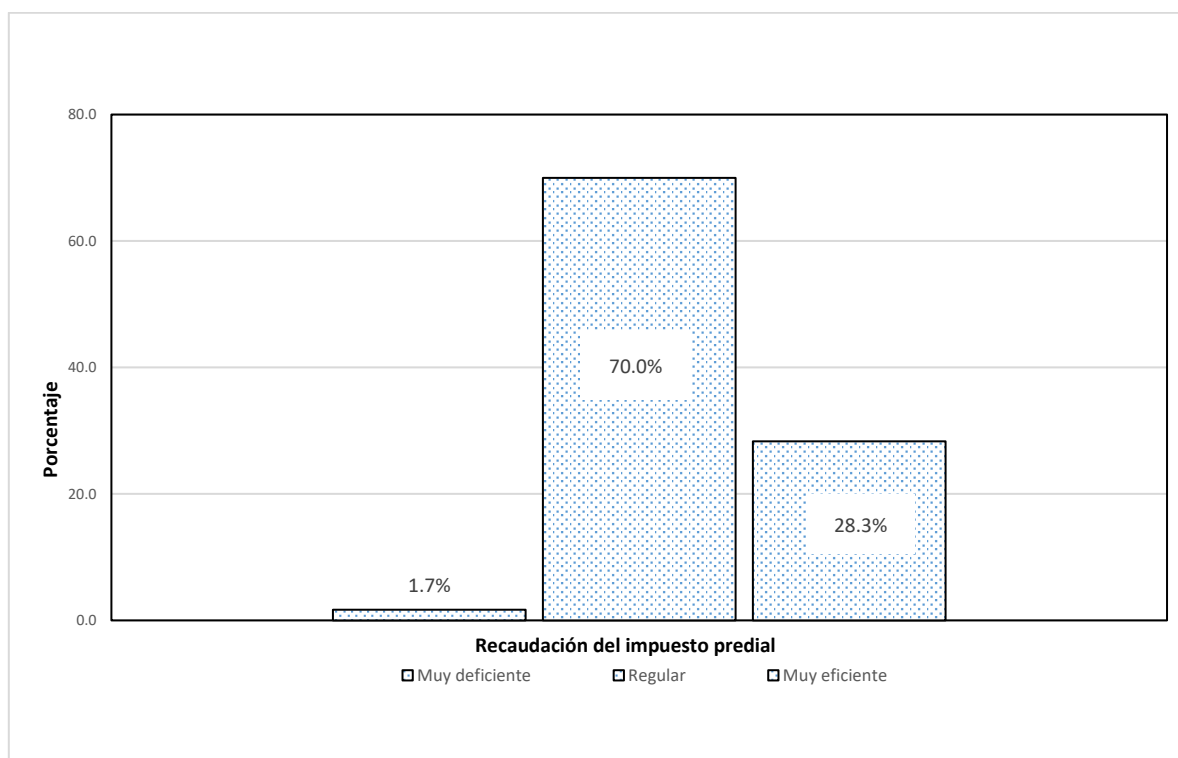
## Recaudación del Impuesto Predial

**Tabla 7**

*Niveles de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	1	1.7	1.7	1.7
Regular	42	70.0	70.0	71.7
Válido				
Muy eficiente	17	28.3	28.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

**Figura 5.** Niveles de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020



Asimismo, se muestran los resultados del nivel de la recaudación del impuesto predial, donde el 28.3% de los servidores públicos perciben un nivel muy eficiente, mientras que el 70.0% percibe un nivel regular y el 1.7% un nivel muy deficiente de la recaudación del impuesto predial, de la *Municipalidad Distrital de Santiago de Surco* 2020.

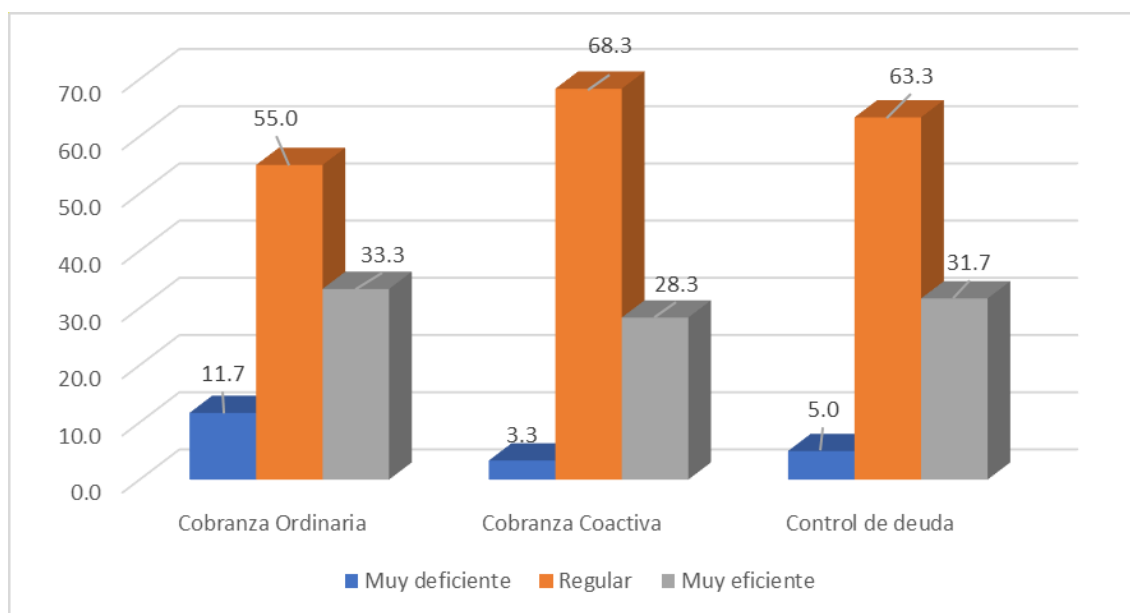
**Tabla 8**

*Niveles de las dimensiones de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020.*

Niveles	Cobranza Ordinaria	Cobranza Coactiva	Control de deuda
	po%	po%	po%
Muy deficiente	11.7	3.3	5.0
Regular	55.0	68.3	63.3
Muy eficiente	33.3	28.3	31.7
Total	100.0	100.0	100.0



**Figura 6.** Niveles de las dimensiones de la recaudación predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020.



Los resultados por niveles y dimensiones de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco se muestran a continuación por dimensiones. Respecto a la dimensión cobranza ordinaria el 33.3% percibe nivel muy eficiente, mientras que el 55.0% percibe un nivel regular y el 11.7% percibe un nivel muy deficiente, sin embargo en la dimensión cobranza coactiva el 28.3% percibe un nivel muy eficiente, mientras que el 68.3% percibe un nivel regular y el 3.3% percibe un nivel muy deficiente, finalmente se tiene la dimensión control de deuda, donde el 31.7% tiene un nivel muy eficiente, el 63.3% percibe un nivel regular y el 5.0% un nivel muy deficiente, respecto a la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020.

### **Resultados inferenciales.**

Luego del análisis descriptivo, donde se muestran los niveles de las variables de estudio y los supuestos de dependencia entre las variables de estudio, a continuación, se procede al análisis inferencial. Para el efecto se asumió a los estadísticos de la regresión logística para identificar las dimensiones e indicadores más significativos y latentes de la variable de estudio.

## Planteamiento de hipótesis

### Hipótesis general

Ho: No existe influencia significativa del funcionamiento de la gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020.

Ha: Existe influencia significativa del funcionamiento de la gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020.

**Estadístico de prueba:** Regresión logística, esta prueba permite detectar la incidencia para variables cualitativas de escala ordinal.

**Coefficiente de prueba:** Nagelkerke

**Nivel de significación estadística:**  $\alpha = 0.05$

**Decisión:**  $p\_valor < \alpha$ ; rechazo de la hipótesis nula.

### Tabla 9

*Coefficientes de funcionamiento gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco 2020*

Variables y niveles		Estimación	Desv. Error	Wald	GI	Sig.
Recaudación Impuesto Predial	Muy deficiente	-21.253	0.395	2890.733	1	0.000
	Regular	1.540	0.636	5.863	1	0.015
Gestión de administración fiscal	Muy deficiente	-21.946	1.287	290.789	1	0.000
	Regular	-19.866	0.000		1	
		Cox y Snell 0.248	Nagelkerke 0.343	McFadden 0.222		

Función de enlace: Logit.

Los resultados que se muestran en la tabla al funcionamiento de la gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, tal como lo muestran los estadísticos de Wald mayor a 4.00 y el valor de significación estadística  $p\_valor < 0.05$ . Con respecto al coeficiente de Nagelkerke de 0.343, la variabilidad o el comportamiento de la recaudación del impuesto predial se debe al 34.3% de los niveles de la gestión administrativa fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco 2020. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula de la investigación.

## Resultados específicos.

### Específico 1

Existe la influencia significativa de la gestión de administración fiscal en la cobranza ordinaria de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020

### Específico 2

Existe la influencia significativa la gestión de administración fiscal en la cobranza coactiva de la Municipalidad de Santiago Surco, 2020.

### Específico 3

Existe la influencia significativa la gestión de administración fiscal en el control de deuda de la Municipalidad de Santiago Surco, 2020.

### Tabla 10

*Coeficientes del funcionamiento de la gestión administrativa fiscal en la cobranza ordinaria, cobranza coactiva y el control de deuda de la Municipalidad Distrital de Santiago Surco, 2020*

Variables y niveles		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Recaudación predial	Muy deficiente	-6.935	1.225	32.033	1	0.000
	Regular	-2.774	1.031	7.234	1	0.007
Gestión de administración fiscal	Muy deficiente	-7.639	1.730	19.507	1	0.000
	Regular	-4.981	1.158	18.507	1	0.000
		Cox y Snell 0.543	Nagelkerke 0.639	McFadden 0.414		
Recaudación predial	Muy deficiente	-7.743	1.312	34.834	1	0.000
	Regular	-1.541	0.636	5.865	1	0.015
Gestión de administración fiscal	Muy deficiente	-7.062	1.781	15.717	1	0.000
	Regular	-4.060	0.875	21.551	1	0.000
		Cox y Snell 0.465	Nagelkerke 0.605	McFadden 0.428		
Recaudación predial	Muy deficiente	-8.254	1.372	36.186	1	0.000
	Regular	-2.773	1.031	7.235	1	0.007
Gestión de administración fiscal	Muy deficiente	-7.585	1.819	17.378	1	0.000
	Regular	-5.295	1.193	19.704	1	0.000
		Cox y Snell 0.551	Nagelkerke 0.689	McFadden 0.498		

Función de enlace: Logit.

En cuanto a los resultados específicos del estudio se tiene la influencia del funcionamiento de la gestión administrativo fiscal en la cobranza ordinaria de la Municipalidad de Santiago de Surco, en cuanto a la primera hipótesis se tiene que los servidores públicos perciben niveles muy deficiente o regular, con respecto a la gestión administrativa fiscal, tienen la certeza de que la recaudación del impuesto predial es muy deficiente y regular, tal como lo muestran los estadísticos de Wald y el valor de significación estadística  $p\_valor < 0.05$ . Con respecto al coeficiente de Nagelkerke, la variación o el comportamiento de la cobranza ordinaria se debe al 63.9% de los niveles del funcionamiento de la gestión administrativa fiscal, aceptándose a la hipótesis de investigación.

Al respecto de la influencia del funcionamiento a la gestión administrativa fiscal en la cobranza coactiva, los servidores públicos perciben como muy deficiente y regular con respecto a la recaudación predial, tienen la certeza de percibir o demostrar una recaudación en un nivel muy deficiente, tal como lo muestran los estadísticos de Wald y el valor de significación estadística, el coeficiente de Nagelkerke muestra la variación o el comportamiento de la cobranza coactiva que corresponde al 60.5% del funcionamiento de la gestión de administración fiscal.

Finalmente, del funcionamiento de la gestión administrativa fiscal en el control de deudas, los servidores públicos lo perciben como muy deficiente o regular nivel; con respecto al funcionamiento de la gestión administrativa fiscal, tienen la certeza de percibir un nivel muy deficiente en el control de deudas, tal como lo muestran los estadísticos. Con respecto al coeficiente de Nagelkerke, la variación o el comportamiento del control de deudas se debe al 68.9% del funcionamiento de la gestión administrativa fiscal.

Estos resultados obtenidos se han puesto a la comparación de los estadísticos de Wald mayor al 4.00 admitiendo la existencia de dependencia, además los valores de significación estadística  $p\_valor$  menos al 0.05. finalmente se han podido detectar que para todos los casos se rechazan las hipótesis nulas.

## V. DISCUSIÓN

En este apartado se efectuó el análisis de discusión de resultados obtenidos en contrastación con los resultados de los trabajos previos citados en el marco teórico, así como los aportes teóricos de diversos autores, los cuales permitieron lograr una serie de conclusiones aproximativas, generando debate sobre el tema de estudio.

En relación a la hipótesis general, a través de la prueba de regresión lineal, los resultados muestran que la gestión de administración fiscal incide en un 34.3% (según el coeficiente de Nagelkerke) en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula de la investigación. Asimismo, esto se asocia con el aporte teórico de Alaña, Gonzaga y Yáñez (2018) quien explicó que, la gestión de administración fiscal es referida como el proceso integrado por un ligado de procedimientos, acciones diseñados por la dirección con el fin de delinear prácticas administrativas, tributarias direccionadas a la optimización del recaudo de impuestos, ello permitirá que los servidores brinden un mejor servicio de orientación a las empresas y contribuyentes y con ello se dé una mejor gestión, la cual permitirá lograr una mejor recaudación de tributos. De igual manera, el trabajo de Gutiérrez (2020) explicó que, en el artículo gestión administrativa fiscal en la recaudación del impuesto; explicó que, la gestión de administración tributaria influye de forma relevante en la recaudación del impuesto predial en el municipio distrital, demostrándose que existe una débil cultura tributaria.

Otro resultado que guarda relación fue el trabajo de Failoc (2017) quien en el estudio de gestión administrativa del servicio de administración tributaria; reveló que, en los resultados se determinó que las variables presentaron una relación alta entre ellas, la cual resulto significativa (0.714), en el ello el autor explicó que, el 71.4% de contribuyentes se halla satisfecho y ello gran medida por influencia de la gestión administrativa ofrecida por el Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto. De igual manera, Suarez, Palomino y Aguilar (2020) en el artículo gestión de recaudación tributaria municipal, explicaron que, un área fiscal bien administrada favorece a una eficaz recaudación de impuestos municipales para el logro de objetivos institucionales, lo cual permite que la ciudad se desarrolle de manera sostenible siendo favorable para la población. En esa línea, concluyeron que, el recaudo fiscal registra una morosidad

de 40%; lo cual explica la falta de implementación de acciones estratégicas apropiadas para una eficiente gestión de administración fiscal en los municipios.

En relación a la hipótesis específica 1, a través de la prueba de regresión lineal los resultados muestran que la gestión de administración fiscal incide en un 63.9% (según el coeficiente de Nagelkerke) en la cobranza ordinaria del impuesto predial de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula de la investigación. Asimismo, esto se asocia con el aporte teórico de Katharaki y Tsakas (2010) quien señaló que, la cobranza ordinaria; es la fase de la recaudación del este impuesto, la cual permite tener un control de la gestión de la cuenta corriente de total de los contribuyentes, así como la organización de datos del portafolio por cobrar, el establecimiento de los medios de cobranza y también el análisis de la conducta de pago de los ciudadanos según segmento, especialmente. Asimismo, esto se asocia con el trabajo de Osoreo (2020) quien en el estudio sobre determinantes y gestión de la recaudación del impuesto predial, explicó que, este impuesto resulta una fuente valiosa de fondos propios para los gobiernos locales, sin embargo, de acuerdo con la gestión observada en recaudación del impuesto predial resulta insuficiente darles facultades autónomas a los municipios, tomando en cuenta que existen diversas causales que afectan la deficiente gestión de recaudación fiscal.

Otro resultado que guarda relación fue el trabajo de Rengifo y Romero (2019) quienes en el estudio sobre la gestión tributaria municipal y recaudación del impuesto predial, concluyeron que, para optimizar los niveles de recaudación del impuesto predial, se debe mejorar en la fase de planeación puesto que se debe programar actividades y establecer objetivos institucionales, así también en la fase de organización para detallar las funciones de los servidores, en la dirección y control para tener un seguimiento de la fiscalización y actualización de los datos prediales, con el fin de alcanzar una gestión más eficiente en el recaudo de impuestos. De igual manera, otro estudio que se asocio fue el de Colán (2018) quien, en el estudio sobre la eficiencia de la recaudación del Impuesto predial, explicó que, solo el 1,6% de los servidores del municipio provincial de Huaura, señalaron que la recaudación es de nivel buena, el 85,7% de nivel regular y el 12,7% de nivel malo. En esa línea, concluyó que, el ciudadano no cumple con el pago de impuestos por múltiples razones dentro de las cuales se halla la falta de orientación de los servidores sobre el valor y alcance de este impuesto, esto debido a que en la fase de orientación y atención los servidores

no brindan un asertiva asesoría tributaria, por ello nace la urgencia de implementar áreas de atención presencial y telefónica donde se oriente e informe al contribuyente sobre la jerarquía del pago de este impuesto; para que se logre la recaudación.

En relación a la hipótesis específica 2, a través de la prueba de regresión lineal los resultados muestran que la gestión de administración fiscal incide en un 60.5% (según el coeficiente de Nagelkerke) en la cobranza coactiva del impuesto predial de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula de la investigación. Asimismo, esto se asocia con el aporte teórico de Lewis (2006) señaló que, la cobranza coactiva; es una fase que permite lograr el control de los procedimientos coercitivos para salvaguardar el recobro de la deuda incumplida a través de la emisión de una serie de resoluciones en materia de ejecución coactiva, así como el control y seguimiento de las resoluciones judiciales y control del total de expedientes coactivos. Otro resultado que guarda relación fue el trabajo de Peña (2016) quien, en el artículo sobre el impuesto predial en Ciudad Juárez, explicó que, una de las causales con mayor predominancia en la problemática del desarrollo es la debilidad estructural de la administración municipal en materia de recaudación. Asimismo, este resultado se asocia con el estudio de Villar, Barrilao y Delgado (2017) quien en el artículo sobre los factores que afectan el recaudo del impuesto predial, explicaron que, concluyeron que, los causales que inciden de forma directa al cobro del IPU se hallan asociados con la valoración catastral, los ingresos fiscales disímiles a los provocados por la recaudación de ingresos mediante el cobro del impuestos predial, la actualización del sistema catastral, el porcentaje arancelario, el gasto público local, la tasa efectiva y otras modificatorias en la gestión del municipio; estos son los factores que impactan en el recaudo siendo comprobados a través de la ejecución de análisis, aplicando una prueba de modelo de regresión lineal con cortes de tiempo, seleccionando como muestra los datos de 1990-2012.

En relación a la hipótesis específica 3, a través de la prueba de regresión lineal los resultados muestran que la gestión de administración fiscal incide en un 60.5% (según el coeficiente de Nagelkerke) en el control de deuda del impuesto predial de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula de la investigación. En esa línea, tener un control de la deuda de todos los contribuyentes y una base actualizada de los predios esto permitirá en cierta medida mejorar la gestión del municipio como el desempeño de los servidores.

Asimismo, esto se asocia con el aporte teórico de Pestana (2005) señaló que, el control de deuda; es el proceso de control de la deuda en la esfera fiscal municipal, el cual permite dar seguimiento a la deuda con el objeto de ofrecer las herramientas necesarias para aumentar la recaudación mediante la emisión pertinente y control de los valores tributarios; control y seguimiento de los fraccionamientos y el seguimiento de los importes por cobrar; con el fin de lograr un mejor acatamiento voluntario y minimizar las brechas de informalidad. De igual manera este resultado se asocia con el trabajo de Moreira y Lima (2019) quienes en el artículo sobre gestión fiscal, eficiencia de la gestión pública y desarrollo socioeconómico, concluyeron que, el uso eficiente de los fondos del estado recaudados se presenta como sustancial para que la gestión pública municipal logre con eficacia sus objetivos institucionales; siendo la transparencia y el control, aplicados por la gestión de administración fiscal los factores idóneos de optimar los efectos en la administración pública, puesto que direccionar a los agentes públicos a desempeñar una gestión más eficiente. Asimismo, este análisis es similar al trabajo de Espinoza, Martínez y Martell (2018) quienes en el artículo sobre municipios recaudadores de impuesto predial, explicaron que, este impuesto resultaría ser muy significativa para la fuente de ingresos de los gobiernos municipales; no obstante, en México los impuestos recaudados son de los más bajos de América Latina. En esa línea, el impuesto predial se ha convertido es un instrumento efectivo para fomentar un desarrollo social-económico a nivel local. Concluyeron que, lastimosamente, en materia de recaudación este impuesto resulta ser mínimo, ya que, en México, representa sólo el 0.2% del PBI, el registro más bajo mostrado en Latinoamérica en comparación con el 2% de promedio internacional.



## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Luego del análisis de los resultados se han detectado que el nivel predominante de la variable gestión administrativa fiscal es regular, así mismo, para la variable de recaudación del impuesto predial predomina el nivel regular. Se ha podido detectar que existe incidencia de la gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial en un 34.3%, esto es determinado por el coeficiente de Nagelkerke 0.343, el cual es significativo para la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco.
- Segunda:** El estudio permite demostrar que el nivel que predomina en la dimensión de cobranza ordinaria es el nivel regular, este resultado implica, que el comportamiento o la variabilidad en la dimensión de cobranza ordinaria, se debe al 63.9% de la gestión administrativa fiscal, esto es determinado por el coeficiente de Nagelkerke 0.639, el cual es significativo para la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco.
- Tercera:** Mientras que el nivel que predomina en la dimensión de cobranza coactiva es el nivel regular, este resultado implica, que el comportamiento o la variabilidad en la dimensión de cobranza coactiva, se debe al 60.5% de la gestión administrativa fiscal, esto es determinado por el coeficiente de Nagelkerke 0.605, el cual es significativo para la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco.
- Cuarta:** Finalmente, se tiene que el nivel que predomina en la dimensión de control de deuda es el nivel regular, este resultado implica, que el comportamiento o la variabilidad en la dimensión de control de deuda, se debe al 68.9% de la gestión administrativa fiscal, esto es determinado por el coeficiente de Nagelkerke 0.689, el cual es significativo para la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se sugiere a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Santiago de Surco, optimizar la recaudación de impuesto predial a través de la reestructuración administrativa de los sistemas de recaudo que se han creado para lograr las metas; asimismo planifiquen, programen, establezcan objetivos y diseñen estrategias para tomar buenas decisiones estratégicas ya que es responsabilidad de la gerencia, el alcance de objetivos, esto permitirá mejorar la gestión de recaudo de la entidad.
- Segunda:** Se sugiere al área de atención al contribuyente reeducar e informar, a los ciudadanos-contribuyentes del distrito de Santiago de Surco mediante la comunicación asertiva de la importancia del recaudo y pago del impuesto predial, ello permitirá que el contribuyente tome conciencia y forje una cultura tributaria, esto también podría lograrse a través del uso de las redes sociales, videos multimedia y folletos donde se detalle los beneficios.
- Tercera:** Se sugiere la subgerencia de fiscalización y coactiva de la Municipalidad de Santiago de Surco, capacitar y evaluar a los servidores que ejercen funciones vinculadas, encargados y responsables de efectuar el sistema de control de recaudo del impuesto predial, para que se establezca una labor eficiente y se logre alcanzar con los objetivos institucionales, de tal forma esto permitirá que la gestión del cobro de impuestos sea más efectiva.
- Cuarta:** Se sugiere Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Santiago de Surco implementar un programa y/o sistema de actualización de catastro (información de los predios), esto permitirá una base de datos actualizada, lo cual servirá para tener un mapeo y que los servidores puedan efectuar la determinación, calculo y cobro del impuesto.

## REFERENCIAS

- Alm, J., & Duncan, D. (2014). Estimating tax agency efficiency. *Public Budgeting & Finance*, 34(3), 92-110. <https://bit.ly/36R2euy>
- Argueta, L. (2006). Impuesto predial y descentralización fiscal del Estado. *ECA. Estudios Centroamericanos*, 61(697-698): 1181-1200. [http://www2.uca.edu.sv/publica/ued/eca-proceso/ecas\\_anter/eca697.html](http://www2.uca.edu.sv/publica/ued/eca-proceso/ecas_anter/eca697.html)
- Barros, C. (2007). Technical and allocative efficiency of tax offices: a case study. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 1, 41-61. <https://doi.org/10.1504/IJPSPM.2007.013838>
- Carhuancho, I., et al. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador. UIDE. <https://bit.ly/2zDNm5x>
- Caro, J. (2020). Los modelos de tributación en Latinoamérica y su incidencia en la desigualdad. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(31): 675-706. <http://dx.doi.org/10.21830/19006586.583>
- Catalán, J. (2014). La gestión de los impuestos: en busca de una administración tributaria eficiente. *Papeles de economía española*, (139), 153-73. [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS\\_PEE/139art12.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PEE/139art12.pdf)
- Celhay, J. (2001). *La reducción de la evasión tributaria como vía para el financiamiento fiscal*. Panamá: Centro Interamericano de Administración Tributarias. <https://bit.ly/2RQlbcS>
- Colán, H. (2018). *La eficiencia de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2015*. (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://bit.ly/3v8niGP>
- Durán, L. & Mejía, M. (2015). El régimen del impuesto predial en las finanzas públicas de los gobiernos locales. *Contabilidad y Negocios*, 10(19): 43-66. <https://bit.ly/3eDTX0z>
- Espinoza, S.; Martínez, J. & Martell, C. (2018). ¿Por qué algunos municipios en México son mejores recaudadores de impuesto predial que otros? *Gestión y Política Pública*, 27(2): 375-395. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13361638003>
- Esteller, A. (2003). La eficiencia en la administración de los tributos cedidos. Un análisis explicativo. *Papeles de Economía Española*, 95, 320-34.

- 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 maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://bit.ly/2RUEIZ7>
- Faria, A. & Yucelik, Z. (1995). *The Interrelationship between Tax Policy and Tax Administration*. In P. Shome (Ed.), *Tax Policy Handbook*. Washington, D.C.: International Monetary Fund. <https://bit.ly/3iCuQwY>
- Ferreiro, J. (1991). Notas sobre la Agencia Estatal de la Administración Tributaria. *CIVITAS, Revista Española de Derecho Financiero*, No. 71.
- Førsund, F.; Edvardsen, D. & Kittelsen, S. (2015). Productivity of tax offices in Norway. *Journal of Productivity Analysis*, 43(3), 269-79. <https://www.jstor.org/stable/43550073>
- Gaitero, J. (1991). La Administración Tributaria en el marco de la organización de la Administración Pública. *Cuadernos de Formación de la Inspección de Tributos*, 16.
- González, X. & Miles, D. (2000). Eficiencia en la inspección de hacienda. *Revista de Economía Aplicada*, 24, 203-19. [http://revecap.com/revista/numeros/24/pdf/gonzalez\\_miles.pdf](http://revecap.com/revista/numeros/24/pdf/gonzalez_miles.pdf)
- Guerrero, R. & Noriega, H. (2015). Impuesto predial: factores que afectan su recaudo. *Económicas CUC*, 36 (1): 133-152. <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.36.1.2015.25>
- Gutiérrez, J. (2020). Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(2): 165-176. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2911>
- Hasseldine, J. (2010). La Administración de los sistemas tributarios. University of Nottingham. *Papeles de Economía Española*, No. 125/126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3351843>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). McGraw-Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0. <https://bit.ly/3lmpsNT>

- Hyun, J.; Moon, C. & An, C. (2001). *Production analysis of tax administration with multiple outputs: the case of Korea*. 57th International Institute of Public Finance Congress, Linz, Austria.
- Jha, R. & Sahni, B. (1997). Tax efficiency and productivity analysis: The case of Canadian Fiscal Federalism. *Public Finance/Finances Publiques*, 52, 186-97.
- Katharaki, M., & Tsakas, M. (2010). Assessing the efficiency and managing the performance of Greek tax offices. *Journal of Advances in Management Research*, 7, 58-75. <https://doi.org/10.1108/09727981011042856>
- Lasheras, M. A., & Herrera, C. (1991). Administración tributaria y sistema fiscal. Un análisis comparado. Papeles de Trabajo, 14. Instituto de Estudios Fiscales.
- Lewis, B. (2006). Local government taxation: An analysis of administrative cost inefficiency. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 42, 213-33. <https://doi.org/10.1080/00074910600873666>
- Lincoln Institute of Land Policy (2016). *Sistemas del Impuesto Predial en América Latina y El Caribe*. ISBN: 978-1-55844-359-4. <https://bit.ly/2RKGNH4>
- Madrigal, J. (2021). Collection of property tax in México: challenge of fiscal federalism. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://bit.ly/3wBAPYc>
- Márquez, C. (1994). Reflexiones jurídicos-constitucionales en torno a la Agencia Estatal de Administración Tributaria. *Quincena Fiscal*, 20.
- Maya, G. (2017). 200 años: Principios de Economía Política y Tributación (1817-2017). *Ensayos de Economía*, 27(50):11-14. <http://www.scielo.org.co/pdf/enec/v27n50/2619-6573-enec-27-50-11.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2011). *Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial en las municipalidades*. <https://bit.ly/2QOoqR1>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial*. (2da edición). Manual N°3: Fiscalización. <https://bit.ly/3dpptQh>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2016). *Guía para la gestión de cuenta del impuesto predial*. <https://bit.ly/3aqz0Vh>
- Ministerio del Interior y Transporte (2014). Fortalecimiento de la Gestión Tributaria Municipal. [https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM\\_01\\_gestion\\_tributaria.pdf](https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM_01_gestion_tributaria.pdf)
- Moesen, W. & Person, S. (2002). Measuring and explaining the productive efficiency of tax offices: a non-parametric best practice frontier approach. *Tijdschrift voor*

*Economía en Management*, XLVII, 399-416.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/6671705.pdf>

- Moreira, C. & Lima, V. (2019). Fiscal management, public management efficiency and socioeconomic development of Ceará municipalities. *Revista de Administración Pública*, 53(49): 791-801. <https://bit.ly/3tzlOPD>
- Ordenanza N<sup>a</sup> 630-MSS. Ordenanza que prorroga para el ejercicio 2021, el monto de las tasas y costos de los servicios de barrido de calles, recolección de residuos sólidos, parques y jardines públicos y serenazgo aprobados para el ejercicio 2020. Municipalidad de Santiago de Surco. *El Peruano*. <https://bit.ly/3brwTkF>
- Osores, J. (2020). *Determinantes y gestión de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Chiclayo*. (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://bit.ly/3tGJ18v>
- Peña, S. (2016). El impuesto predial en Ciudad Juárez desde una perspectiva de equidad. *Economía, Sociedad y Territorio*, 16(51): 519-542. <https://bit.ly/3nugwJ8>
- Pestana, C. (2005). Performance measurement in tax offices with a stochastic frontier model. *Journal of Economic Studies*, 32, 497-510. <https://doi.org/10.1108/01443580510631388>
- Real Academia Española (2021). *Gestión tributaria*. Diccionario panhispánico del español jurídico. <https://dpej.rae.es/lema/gesti%C3%B3n-tributaria>
- Rengifo, A. & Romero, E. (2019). *Gestión Tributaria Municipal y Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas – 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://bit.ly/3aOOnJk>
- Salvatierra, A; Vertiz, J; Vertiz, R; Santa Maria, H; Acevedo, H; Quispe, V; Rengifo, R; *DevOps as a culture of interaction and deployment in an insurance company – 2021*. Turkish Journal of Computer and Mathematics Education. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/1429/1198>
- Sánchez, F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación*. (1ra ed.) Centurms Legalis. Arequipa-Perú. ISBN: 978-612-00-4519-0
- Sánchez, V.; Huanca, L.; Díaz, R. & Saldaña, L. (2020). Ingresos prediales, responsabilidad y bienestar vecinal. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 3(1): 38-45. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2020v3n1p38>
- Santiesteban, E. (2018). *Metodología de la investigación para las ciencias contables*. Edacun

- Suarez, H.; Palomino, G. & Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.105](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105)
- Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal. Decreto Supremo N° 156-2004-EF. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0019/texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-tributacion-municipal.pdf>
- Unda, M. (2018). Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos. *Estudios demográficos y urbanos*, 33(3). <http://www.scielo.org.mx/pdf/educm/v33n3/2448-6515-educm-33-03-601.pdf>
- Villar, E.; Barrilao, P. & Delgado, J. (2017). Relative efficiency within a tax administration: The effects of result improvement. *Revista Finanzas y Política Económica*, 9(1): 135-149  
<https://revfinypolecon.ucatolica.edu.co/article/view/1343/1271>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020  
**Autor:** Edgardo Madiel Cabanillas Celis

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable Independiente:</b> Gestión de administración fiscal				
¿De qué manera incide la gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020?	Determinar la incidencia de la gestión de administración fiscal en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.	La gestión de administración fiscal incide en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Orientación y atención	-Orientación tributaria -Atención presencial -Atención no presencial	1 2 3		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>					
¿De qué manera incide la gestión de administración fiscal en la cobranza ordinaria de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020?	Determinar la incidencia de la gestión de administración fiscal en la cobranza ordinaria de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.	La gestión de administración fiscal incide en la cobranza ordinaria de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.	Registro y determinación de deuda	-Registro -Fiscalización -Determinación de deuda	4 5 6	Escala Likert	
¿De qué manera incide la gestión de administración fiscal en la cobranza coactiva de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020?	Determinar la incidencia de la gestión de administración fiscal en la cobranza coactiva de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.	La gestión de administración fiscal incide en la cobranza coactiva de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.	Gestión de cuenta	-Cobranza ordinaria -Cobranza coactiva -Control de deuda	7 8 9	Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3)	Muy deficiente (18-42)
¿De qué manera incide la gestión de administración fiscal en el control de deuda de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020?	Determinar la incidencia de la gestión de administración fiscal en el control de deuda de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.	La gestión de administración fiscal incide en el control de deuda de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.	Tesorería y pao	-Registro y control de pagos -Apertura y cierre de caja -Conciliación de ingresos	10 11 12	Bueno (4) Muy bueno (5)	Regular (43-66)
			Notificaciones	-Acto administrativo -Control de envíos -Control de recepción	13 14 15		Muy eficiente (67-90)
			Procedimientos contenciosos y no contenciosos	-Registro de expedientes -Control y seguimiento expedientes -Ejecución de resoluciones	16 17 18		



**Variable dependiente:** Recaudación del Impuestos Predial

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Cobranza ordinaria	-Análisis de la cartera de cobranza	1	Escala Likert	Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno (5)
	-Segmentación de la cartera	2		
	-Cobranza ordinaria	3		
	-Cobranza preventiva	4		
	-Cobranza precoactiva	5		
Cobranza Coactiva	-Deudas exigibles	6		
	-Resoluciones de ejecución	7		
	-Control de expedientes coactivos	8		
	-Medidas cautelares	9		
	-Suspensión procedimiento coactivo	10		
Control de deuda	-Emisión y control de valores	11	Adecuado (56-75)	
	-Control de valores tributarios	12		
	-Fraccionamiento	13		
	-Conciliación de saldos por cobrar	14		
	-Notificaciones	15		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Corte transversal</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Explicativo</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Está conformada por todos los servidores (60) de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2020.</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>	<p><b>Análisis descriptivo</b></p> <p>Se presenta mediante tablas de frecuencias y figuras.</p> <p><b>Análisis inferencial</b></p> <p>Para este análisis se aplicará la prueba de <i>regresión logística ordinal</i> para medir la varianza, y de tal forma contrastar las hipótesis planteadas en el estudio.</p>

**Anexo 2: Matriz de Operacionalización de la variable Gestión de la administración fiscal**

<b>Variables de Estudio</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de Medición</b>	
Gestión de la administración fiscal	Es el proceso integrado por un ligado de procedimientos, acciones diseñadas por la dirección con el objeto de delinear prácticas administrativas, tributarios direccionados a la optimización del recaudo de impuestos	Es el conjunto de procedimientos que ejecuta el municipio para el cobro de impuestos prediales	Orientación y atención	-Orientación tributaria	1	Escala Likert	
				-Atención presencial	2		
				-Atención no presencial	3		
			Registro y determinación de deuda	-Registro	4		Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno (5)
				-Fiscalización	5		
				-Determinación de deuda	6		
			Gestión de cuenta	-Cobranza ordinaria	7		
				-Cobranza coactiva	8		
				-Control de deuda	9		
			Tesorería y pago	-Registro y control de pagos	10		
				-Apertura y cierre de caja	11		
				-Conciliación de ingresos	12		
			Notificaciones	-Acto administrativo	13		
				-Control de envíos	14		
				-Control de recepción	15		
			Procedimientos contenciosos y no contenciosos	-Registro de expedientes	16		
				-Control y seguimiento expedientes	17		
				-Ejecución de resoluciones	18		

**Anexo 3: Matriz de Operacionalización de la variable Recaudación del Impuesto Predial**

<b>Variables de Estudio</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>	<b>Escala de Medición</b>	
Recaudación del Impuesto Predial	Accionar administrativo conducente al cobro de los impuestos prediales, el cual es un impuesto definido como tributo que se calcula una vez al año, el cual graba el valor tanto de predios rústicos como urbanos	Es el recaudo de periodicidad anual que efectúa el municipio, el cual grava el valor de predios urbanos y rústicos	Cobranza ordinaria	-Análisis de la cartera de cobranza	1	Escala Likert	
				-Segmentación de la cartera	2		
				-Cobranza ordinaria	3		
				-Cobranza preventiva	4		
				-Cobranza precoactiva	5		
				-Deudas exigibles	6		
				-Resoluciones de ejecución	7		
				-Control de expedientes coactivos	8		
			Cobranza Coactiva	-Medidas cautelares	9		
				-Suspensión procedimiento coactivo	10		
				Control de deuda	-Emisión y control de valores		11
					-Control de valores tributarios		12
					-Fraccionamiento		13
				-Conciliación de saldos por cobrar	14		
				-Notificaciones	15		

## ANEXO 4a: Instrumento de Investigación

### INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**ENCUESTA PARA DETERMINAR LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE ADMINISTRACION FISCAL EN LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO, 2020.**

Estimado servidor, la presente servirá para medir la gestión de administración fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines académicos y no serán orientadas para ningún otro fin, por lo que solicitamos responder con sinceridad y total libertad.

Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo al ítem en los casilleros señalados, se agradece responder utilizando la siguiente escala: Muy bueno (5); Bueno (4); Regular (3); Deficiente (2); Muy deficiente (1).

Instrucciones: A continuación, va visualizar un cuestionario donde la opción de respuesta está en una escala del 1 al 5, marque con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones.

N°	DIMENSIONES E INDICADORES DE LA GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN FISCAL	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Muy deficiente (1)	Deficiente (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
<b>DIMENSIÓN 1: Orientación y atención</b>						
1	Brinda orientación tributaria al contribuyente sobre el estado e importancia del pago de impuestos municipales					
2	La atención presencial ofrecida por el área de atención es clara y precisa.					
3	Brinda una adecuada atención no presencial a los contribuyentes para que con ello los contribuyentes puedan pagar sus impuestos					

<b>DIMENSIÓN 2: Registro y determinación de deuda</b>						
4	Los registros realizados le permiten mantener actualizado la base de datos de las deudas, de los predios de los contribuyentes					
5	Realiza acciones de fiscalización para asegurar una adecuada recaudación de impuestos en la municipalidad					
6	Efectúa la determinación de deuda en base a la información actualizada de los predios					
<b>DIMENSIÓN 3: Gestión de cuenta</b>						
7	Realiza la cobranza ordinaria a los contribuyentes de las deudas tributarias municipales de forma programada.					
8	La cobranza coactiva al contribuyente es ejecutada después del dictamen del Ejecutor Coactivo.					
9	Efectúa un control de la deuda tributaria para la emisión oportuna de los valores tributarios.					
<b>DIMENSIÓN 4: Tesorería y pago</b>						
10	Realiza el registro y control de pagos para mantener actualizada los datos de aquellos contribuyentes que han cumplido sus pagos.					
11	La apertura y cierre de caja se efectúa de forma diaria para comprobar el saldo existente.					
12	La conciliación de ingresos se realiza cuadrando los valores reportados para actualizar la deuda del contribuyente.					
<b>DIMENSIÓN 5: Notificaciones</b>						
13	Notifica los actos administrativos de materia tributaria al jefe inmediato.					
14	Notifica el control de envíos de los requerimientos de pago, orienta y brinda facilidades.					
15	Monitorea el control de recepción de las notificaciones enviadas a los contribuyentes.					
<b>DIMENSIÓN 6: Procedimientos contenciosos y no contenciosos</b>						
16	Analiza los reportes del registro de expedientes de los contribuyentes					
17	Realiza el control y seguimiento de los expedientes					
18	Efectúa la revisión de la ejecución de las resoluciones					

## ANEXO 4b: Instrumento de Investigación

<b>INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</b>						
<b>ENCUESTA PARA DETERMINAR LA RELACIÓN DE LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA GESTIÓN DE ADMINISTRACION FISCAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO, 2020.</b>						
<p>Estimado servidor, la presente servirá para medir la gestión de administración fiscal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines académicos y no serán orientadas para ningún otro fin, por lo que solicitamos responder con sinceridad y total libertad.</p> <p>Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo al ítem en los casilleros señalados, se agradece responder utilizando la siguiente escala: Muy bueno (5); Bueno (4); Regular (3); Deficiente (2); Muy deficiente (1).</p> <p>Instrucciones: A continuación, va visualizar un cuestionario donde la opción de respuesta está en una escala del 1 al 5, marque con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones.</p>						
N°	DIMENSIONES E INDICADORES DE LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Muy deficiente (1)	Deficiente (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
<b>DIMENSIÓN 1: Cobranza Ordinaria</b>						
1	Efectúa el análisis de la cartera de cobranza para conocer las características de la deuda tributaria y mejorar la recaudación.					
2	Realiza la segmentación de la cartera utilizando criterios como las características de los contribuyentes, ubicación, monto, etc.					

3	Realiza seguimiento de los saldos por cobrar para implantar una política de cobranza correcta y un registro oportuno de los pagos.					
4	Realiza cobranza preventiva con el fin de que los contribuyentes se encuentren al día en sus pagos de acuerdo al vencimiento.					
5	Utiliza una comunicación que facilite la cobranza precoactiva que persuada al contribuyente de efectuar sus pagos pendientes.					
<b>DIMENSIÓN 2: Cobranza coactiva</b>						
6	-Controla las deudas exigibles para garantizar el recupero de la deuda impaga de los contribuyentes morosos					
7	-Emiten las resoluciones de ejecución consignando en ella el número de expediente coactivo.					
8	-Realiza el control de expedientes coactivos para la asignación y/o reasignación de expedientes a los auxiliares coactivos, por criterios predefinidos.					
9	-Procede de la forma más apropiada para lograr el pago de la deuda tributaria materia de la cobranza.					
10	-Revisa la solicitud de suspensión procedimiento coactivo que presenta el contribuyente y que esté debidamente sustentada.					
<b>DIMENSIÓN 3: Control de deuda</b>						
11	-Emite y controla los valores de las deudas prediales de los contribuyentes para recaudar mejor el impuesto predial.					
12	-Establece un control de valores tributarios para incrementar la recaudación mediante la emisión oportuna y control de estos.					
13	-Realiza un monitoreo adecuado de los fraccionamientos por cobrar de los contribuyentes.					
14	-Efectúa la conciliación de saldos por cobrar para tener la base actualizada para una mejor gestión de la recaudación.					
15	-Notifica correctamente al contribuyente el título que contiene la deuda u obligación exigible.					

## Anexo 5: Certificado de validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE LA ADMINISTRACION FISCAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Brinda orientación tributaria al contribuyente sobre el estado e importancia del pago de impuestos municipales	X		X		X		
2	La atención presencial ofrecida por el área de atención es clara y precisa	X		X		X		
3	-Brinda una adecuada atención no presencial a los contribuyentes para que con ello los contribuyentes puedan pagar sus impuestos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	-Los registros realizados le permite mantener actualizado la base de datos de las deudas, de los predios de los contribuyentes	X		X		X		
5	-Realiza acciones de fiscalización para asegurar una adecuada recaudación de impuestos en la municipalidad	X		X		X		
6	-Efectúa la determinación de deuda en base a la información actualizada de los predios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	-Realiza la cobranza ordinaria a los contribuyentes de las deudas tributarias municipales de forma programada.	X		X		X		
8	-La cobranza coactiva al contribuyente es ejecutada después del dictamen del Ejecutor Coactivo.	X		X		X		
9	-Efectúa un control de la deuda tributaria para la emisión oportuna de los valores tributarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	-Realiza el registro y control de pagos para mantener actualizada los datos de aquellos contribuyentes que han cumplido sus pagos.	X		X		X		
11	-La apertura y cierre de caja se efectúa de forma diaria para comprobar el saldo existente.	X		X		X		



12	-La conciliación de ingresos se realiza cuadrando los valores reportados para actualizar la deuda del contribuyente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	-Notifica los actos administrativos de materia tributaria al jefe inmediato.	X		X		X		
14	-Notifica el control de envíos de los requerimientos de pago, orienta y brinda facilidades.	X		X		X		
15	-Monitorea el control de recepción de las notificaciones enviadas a los contribuyentes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 6</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	-Analiza los reportes del registro de expedientes de los contribuyentes	X		X		X		
17	-Realiza el control y seguimiento de los expedientes	X		X		X		
18	-Efectúa la revisión de la ejecución de las resoluciones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farias

DNI: 25710071

Especialidad del validador: ...Dra. en Derecho

12 de junio del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
Dra. Mirtha Sánchez Farias.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	-Efectúa el análisis de la cartera de cobranza para conocer las características de la deuda tributaria y mejorar la recaudación.	X		X		X		
2	-Realiza la segmentación de la cartera utilizando criterios como las características de los contribuyentes, ubicación, monto, etc.	X		X		X		
3	-Realiza seguimiento de los saldos por cobrar para implantar una política de cobranza correcta y un registro oportuno de los pagos.	X		X		X		
4	-Realiza cobranza preventiva con el fin de que los contribuyentes se encuentren al día en sus pagos de acuerdo al vencimiento.	X		X		X		
5	-Utiliza una comunicación que facilite la cobranza precoactiva que persuada al contribuyente de efectuar sus pagos pendientes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	-Controla las deudas exigibles para garantizar el recupero de la deuda impaga de los contribuyentes morosos	X		X		X		
7	-Emiten las resoluciones de ejecución consignando en ella el número de expediente coactivo.	X		X		X		
8	-Realiza el control de expedientes coactivos para la asignación y/o reasignación de expedientes a los auxiliares coactivos, por criterios predefinidos.	X		X		X		
9	-Procede de la forma más apropiada para lograr el pago de la deuda tributaria materia de la cobranza.	X		X		X		
10	-Revisa la solicitud de suspensión procedimiento coactivo que presenta el contribuyente y que esté debidamente sustentada.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	-Emite y controla los valores de las deudas prediales de los contribuyentes para recaudar mejor el impuesto predial.	X		X		X		
12	-Establece un control de valores tributarios para incrementar la recaudación mediante la emisión oportuna y control de estos.	X		X		X		
13	-Realiza un monitoreo adecuado de los fraccionamientos por cobrar de los contribuyentes.	X		X		X		

14	-Efectúa la conciliación de saldos por cobrar para tener la base actualizada para una mejor gestión de la recaudación.	X		X		X	
15	-Notifica correctamente al contribuyente el título que contiene la deuda u obligación exigible.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Si hay Suficiencia

---

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farias

DNI: 25710071

Especialidad del validador:.....Dra. en Derecho

.....

12 de junio del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
Dra. Mirtha Sánchez Farias.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE LA ADMINISTRACION FISCAL**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Brinda orientación tributaria al contribuyente sobre el estado e importancia del pago de impuestos municipales	✓		✓		✓		
2	La atención presencial ofrecida por el área de atención es clara y precisa	✓		✓		✓		
3	-Brinda una adecuada atención no presencial a los contribuyentes para que con ello los contribuyentes puedan pagar sus impuestos	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	-Los registros realizados le permite mantener actualizado la base de datos de las deudas, de los predios de los contribuyentes	✓		✓		✓		
5	-Realiza acciones de fiscalización para asegurar una adecuada recaudación de impuestos en la municipalidad	✓		✓		✓		
6	-Efectúa la determinación de deuda en base a la información actualizada de los predios	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	-Realiza la cobranza ordinaria a los contribuyentes de las deudas tributarias municipales de forma programada.	✓		✓		✓		
8	-La cobranza coactiva al contribuyente es ejecutada después del dictamen del Ejecutor Coactivo.	✓		✓		✓		
9	-Efectúa un control de la deuda tributaria para la emisión oportuna de los valores tributarios.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	-Realiza el registro y control de pagos para mantener actualizada los datos de aquellos contribuyentes que han cumplido sus pagos.	✓		✓		✓		
11	-La apertura y cierre de caja se efectúa de forma diaria para comprobar el saldo existente.	✓		✓		✓		

12	-La conciliación de ingresos se realiza cuadrando los valores reportados para actualizar la deuda del contribuyente.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	-Notifica los actos administrativos de materia tributaria al jefe inmediato.	✓		✓		✓		
14	-Notifica el control de envíos de los requerimientos de pago, orienta y brinda facilidades.	✓		✓		✓		
15	-Monitorea el control de recepción de las notificaciones enviadas a los contribuyentes.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	-Analiza los reportes del registro de expedientes de los contribuyentes	✓		✓		✓		
17	-Realiza el control y seguimiento de los expedientes	✓		✓		✓		
18	-Efectúa la revisión de la ejecución de las resoluciones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Nilsa Sifuentes Pinto**

DNI: 09098353 ...

Especialidad del validador: **Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad**

12 de junio del 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Dra. Nilsa Sifuentes Pinto.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	-Efectúa el análisis de la cartera de cobranza para conocer las características de la deuda tributaria y mejorar la recaudación.	✓		✓		✓		
2	-Realiza la segmentación de la cartera utilizando criterios como las características de los contribuyentes, ubicación, monto, etc.	✓		✓		✓		
3	-Realiza seguimiento de los saldos por cobrar para implantar una política de cobranza correcta y un registro oportuno de los pagos.	✓		✓		✓		
4	-Realiza cobranza preventiva con el fin de que los contribuyentes se encuentren al día en sus pagos de acuerdo al vencimiento.	✓		✓		✓		
5	-Utiliza una comunicación que facilite la cobranza precoactiva que persuada al contribuyente de efectuar sus pagos pendientes.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	-Controla las deudas exigibles para garantizar el recupero de la deuda impaga de los contribuyentes morosos	✓		✓		✓		
7	-Emiten las resoluciones de ejecución consignando en ella el número de expediente coactivo.	✓		✓		✓		
8	-Realiza el control de expedientes coactivos para la asignación y/o reasignación de expedientes a los auxiliares coactivos, por criterios predefinidos.	✓		✓		✓		
9	-Procede de la forma más apropiada para lograr el pago de la deuda tributaria materia de la cobranza.	✓		✓		✓		
10	-Revisa la solicitud de suspensión procedimiento coactivo que presenta el contribuyente y que esté debidamente sustentada.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	-Emite y controla los valores de las deudas prediales de los contribuyentes para recaudar mejor el impuesto predial.	✓		✓		✓		
12	-Establece un control de valores tributarios para incrementar la recaudación mediante la emisión oportuna y control de estos.	✓		✓		✓		
13	-Realiza un monitoreo adecuado de los fraccionamientos por cobrar de los contribuyentes.	✓		✓		✓		

14	-Efectúa la conciliación de saldos por cobrar para tener la base actualizada para una mejor gestión de la recaudación.	✓		✓		✓	
15	-Notifica correctamente al contribuyente el título que contiene la deuda u obligación exigible.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Nilsa Sifuentes Pinto**

**DNI: 09098353**

Especialidad del validador: **Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**12 de junio del 2021.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Dra. Nilsa Sifuentes Pinto.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE LA ADMINISTRACION FISCAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Brinda orientación tributaria al contribuyente sobre el estado e importancia del pago de impuestos municipales	X		X		X		
2	La atención presencial ofrecida por el área de atención es clara y precisa	X		X		X		
3	-Brinda una adecuada atención no presencial a los contribuyentes para que con ello los contribuyentes puedan pagar sus impuestos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
4	-Los registros realizados le permite mantener actualizado la base de datos de las deudas, de los predios de los contribuyentes	X		X		X		
5	-Realiza acciones de fiscalización para asegurar una adecuada recaudación de impuestos en la municipalidad	X		X		X		
6	-Efectúa la determinación de deuda en base a la información actualizada de los predios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>							
7	-Realiza la cobranza ordinaria a los contribuyentes de las deudas tributarias municipales de forma programada.	X		X		X		
8	-La cobranza coactiva al contribuyente es ejecutada después del dictamen del Ejecutor Coactivo.	X		X		X		
9	-Efectúa un control de la deuda tributaria para la emisión oportuna de los valores tributarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>							
10	-Realiza el registro y control de pagos para mantener actualizada los datos de aquellos contribuyentes que han cumplido sus pagos.	X		X		X		
11	-La apertura y cierre de caja se efectúa de forma diaria para comprobar el saldo existente.	X		X		X		



12	-La conciliación de ingresos se realiza cuadrando los valores reportados para actualizar la deuda del contribuyente.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	-Notifica los actos administrativos de materia tributaria al jefe inmediato.	X		X		X	
14	-Notifica el control de envíos de los requerimientos de pago, orienta y brinda facilidades.	X		X		X	
15	-Monitorea el control de recepción de las notificaciones enviadas a los contribuyentes.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	-Analiza los reportes del registro de expedientes de los contribuyentes	X		X		X	
17	-Realiza el control y seguimiento de los expedientes	X		X		X	
18	-Efectúa la revisión de la ejecución de las resoluciones	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):\_SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ángel Salvatierra Melgar**

**DNI: 19873533**

**Especialidad del validador: MATEMATICA - ESTADISTICA**

**12 de junio del 2021.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Ángel Salvatierra Melgar

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	-Efectúa el análisis de la cartera de cobranza para conocer las características de la deuda tributaria y mejorar la recaudación.	X		X		X		
2	-Realiza la segmentación de la cartera utilizando criterios como las características de los contribuyentes, ubicación, monto, etc.	X		X		X		
3	-Realiza seguimiento de los saldos por cobrar para implantar una política de cobranza correcta y un registro oportuno de los pagos.	X		X		X		
4	-Realiza cobranza preventiva con el fin de que los contribuyentes se encuentren al día en sus pagos de acuerdo al vencimiento.	X		X		X		
5	-Utiliza una comunicación que facilite la cobranza precoactiva que persuada al contribuyente de efectuar sus pagos pendientes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	-Controla las deudas exigibles para garantizar el recupero de la deuda impaga de los contribuyentes morosos	X		X		X		
7	-Emiten las resoluciones de ejecución consignando en ella el número de expediente coactivo.	X		X		X		
8	-Realiza el control de expedientes coactivos para la asignación y/o reasignación de expedientes a los auxiliares coactivos, por criterios predefinidos.	X		X		X		
9	-Procede de la forma más apropiada para lograr el pago de la deuda tributaria materia de la cobranza.	X		X		X		
10	-Revisa la solicitud de suspensión procedimiento coactivo que presenta el contribuyente y que esté debidamente sustentada.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	-Emite y controla los valores de las deudas prediales de los contribuyentes para recaudar mejor el impuesto predial.	X		X		X		
12	-Establece un control de valores tributarios para incrementar la recaudación mediante la emisión oportuna y control de estos.	X		X		X		
13	-Realiza un monitoreo adecuado de los fraccionamientos por cobrar de los contribuyentes.	X		X		X		

14	-Efectúa la conciliación de saldos por cobrar para tener la base actualizada para una mejor gestión de la recaudación.	X		X		X	
15	-Notifica correctamente al contribuyente el título que contiene la deuda u obligación exigible.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):\_SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ángel Salvatierra Melgar**

**DNI: 19873533**

**Especialidad del validador: MATEMATICA - ESTADISTICA**

**12 de junio del 2021.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Angel Salvatierra Melgar

## Anexo 6: Niveles y rangos

### Gestión de la administración fiscal

#### Nivel de la variable independiente

	Min	Max
Muy deficiente	18	42
Regular	43	66
Muy eficiente	67	90

#### Nivel de la Dimensión 1

	Min	Max
Muy deficiente	3	7
Regular	8	11
Muy eficiente	12	15

#### Nivel de la Dimensión 2

	Min	Max
Muy deficiente	3	7
Regular	8	11
Muy eficiente	12	15

#### Nivel de la Dimensión 3

	Min	Max
Muy deficiente	3	7
Regular	8	11
Muy eficiente	12	15

#### Nivel de la Dimensión 4

	Min	Max
Muy deficiente	3	7
Regular	8	11
Muy eficiente	12	15

#### Nivel de la Dimensión 5

	Min	Max
Muy deficiente	3	7
Regular	8	11
Muy eficiente	12	15

#### Nivel de la Dimensión 6

	Min	Max
Muy deficiente	3	7
Regular	8	11
Muy eficiente	12	15

### Recaudación del impuesto predial

#### Nivel de la variable dependiente

	Min	Max
Muy deficiente	15	35
Regular	36	55
Muy eficiente	56	75

#### Nivel de la Dimensión 1

	Min	Max
Muy deficiente	5	12
Regular	13	18
Muy eficiente	19	25

#### Nivel de la Dimensión 2

	Min	Max
Muy deficiente	5	12
Regular	13	18
Muy eficiente	19	25

#### Nivel de la Dimensión 3

	Min	Max
Muy deficiente	5	12
Regular	13	18
Muy eficiente	19	25

## Anexo 7: Base de datos

BASE DE DATOS																		
GESTION DE ADMINISTRACION FISCAL																		
	Orientación y atención			R. y determinación de D.			Gestión de cuenta			Tesorería y pago			Notificaciones			Procedimientos C. y N.C.		
E/P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
E1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
E4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4
E5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
E6	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
E7	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
E8	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
E9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E11	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4
E12	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3
E13	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E14	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	1
E15	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E16	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
E17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E18	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
E19	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3
E20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E21	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
E22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E24	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3
E25	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
E26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
E27	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E28	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3

E29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2
E31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
E32	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E33	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2
E34	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E35	4	5	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5
E36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E37	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E38	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
E39	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	2	4
E40	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4
E41	2	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3
E42	2	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3
E43	2	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3
E44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E45	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
E46	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
E47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E48	1	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2
E49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E50	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E52	4	4	3	3	1	4	4	4	5	5	4	4	2	3	2	2	3	3
E53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E54	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
E55	3	4	1	3	1	1	2	2	1	1	1	5	5	3	5	5	5	4
E56	2	4	3	1	5	4	2	2	3	3	1	1	3	2	1	5	2	2
E57	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
E58	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
E59	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3

BASE DE DATOS															
RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL															
	Cobranza ordinaria					Cobranza coactiva					Control de deuda				
E/P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
E4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2
E5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
E6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E7	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	1	3	4	2	3
E8	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
E9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E11	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4
E12	2	4	3	4	3	3	3	1	4	3	1	1	1	2	4
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
E14	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
E15	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
E16	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E18	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
E19	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
E20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E21	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
E22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E24	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
E25	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
E26	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E27	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4
E28	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4

E28	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
E29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E30	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
E32	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E33	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
E34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E35	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4
E36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
E38	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
E39	3	2	2	1	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2
E40	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	5
E41	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
E42	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
E43	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
E44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E45	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
E46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
E47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E48	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
E49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
E51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E52	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
E53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E55	4	3	2	2	3	3	4	5	5	4	5	1	1	2	1
E56	3	5	1	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	5	5
E57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
E58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
E59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3



## Anexo 8: Carta de presentación ante la Municipalidad y recepción



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 4 de mayo de 2021  
Carta P. 0106-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
JEAN PIERRE COMBE  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CABANILLAS CELIS, EDGARDO MADIEL; identificado con DNI N° 09551121 y con código de matrícula N° 6000009310; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN FISCAL EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CABANILLAS CELIS, EDGARDO MADIEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



31/7/2021

Correo: Edgardo Cabanillas Cells - Outlook

## Registro de Documento DS-2389812021- Mesa de Partes Virtual

noreply@munisurco.gob.pe <noreply@munisurco.gob.pe>

Lun 28/06/2021 9:55

Para: edgardo\_cabanillas@hotmail.com <edgardo\_cabanillas@hotmail.com>



Estimado(a) UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO,

El día de hoy 28/06/2021 hemos registrado su documento con los siguientes datos :

N° Documento : DS-2389812021 - N° Folios : 1

Solicitante : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Doc.Presentado : CARTA P. 0106-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Asunto : REQUERIMIENTO

Observaciones :

Su documento sera atendido, podra hacerle seguimiento desde nuestra Plataforma Digital, en la opcion Mis Documentos.

**Municipalidad de Santiago de Surco.**