



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los  
contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Cabanillas Corzo, Jorge Alfredo (ORCID: 0000-0002-2720-1430)

**ASESOR:**

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Al padre de tiernas misericordias Jehová  
Dios,  
por darme fuerzas y valor,  
fuerzas para seguir adelante en estos  
tiempos difíciles  
y valor para no soslayar ahora;  
A mis familiares, principalmente a mi tía  
Primitiva y Francisca por hacerme recordar  
que la vida es dura y cruel  
Que vengo desde abajo y tengo que  
continuar avanzando en este tiempo  
pecaminoso. La lucha aún no termina a  
pesar de la pandemia del covit 19 que se  
ha llevado muchos amigos  
Asimismo, si dejo de existir, quiero hacerlo  
luchando en el cada día porque así quiero  
ser recordado en los próximos días.

Jorge Alfredo

## **Agradecimiento**

A la Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, mediante sus enseñanzas, orientaciones y experiencias vividas me enseñó a crecer como profesional y como persona.

El haber culminado la Maestría en Gestión Pública me enseñó la enorme responsabilidad que tenemos como ciudadanos y principalmente aquellos que se desempeñan en el sector público porque tenemos una cualidad la vocación de servicio.

Un agradecimiento especial a nuestro asesor Mg. Roberto Carlos Fiestas Flores, que con su experiencia profesional y sabiduría académica supo guiarnos y apoyarnos para culminar el presente trabajo de investigación.

El autor

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	19
3.1.Tipo y diseño de investigación	19
3.2.Variable y operacionalización	20
3.3.Población, muestra y muestreo	21
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5.Procedimientos	22
3.6.Método de análisis de datos	23
3.7.Aspectos éticos	23
IV.RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	55

## Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencia del nivel de proceso de administración tributaria	24
Tabla 2. Frecuencia del nivel de pago de impuesto predial	25
Tabla 3. Cruce de la relación entre proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes	26
Tabla 4. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre el proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes	27
Tabla 5. Cruce de la relación entre la orientación y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes	27
Tabla 6. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre la orientación y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes	28
Tabla 7. Cruce de la relación entre el registro y determinación de la deuda con el pago de impuesto predial de los contribuyentes	29
Tabla 8. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre el registro y determinación de la deuda con el pago de impuesto predial de los contribuyentes	29
Tabla 9. Cruce de la relación entre la gestión de cuenta con el pago de impuesto predial de los contribuyentes	30
Tabla 10. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre la gestión de cuenta con el pago de impuesto predial de los contribuyentes	30
Tabla 11. Cruce de la relación entre la tesorería y pago con el pago de impuesto predial de los contribuyentes	31
Tabla 12. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre la tesorería y pago con el pago de impuesto predial de los contribuyentes	32
Tabla 13. Cruce de la relación entre las notificaciones con el pago de impuesto predial de los contribuyentes	32
Tabla 14. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre las notificaciones con el pago de impuesto predial de los contribuyentes	33

Tabla 15. Cruce de la relación entre los procedimientos contenciosos y no contenciosos con el pago de impuesto predial de los contribuyentes. 34

Tabla 16. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre los procedimientos contenciosos y no contenciosos con el pago de impuesto predial de los contribuyentes. 34

## **Índice de figuras**

Figura 1. Barra del nivel de proceso de administración tributaria	24
Figura 2. Barra del nivel de pago de impuesto predial de los contribuyentes	25

## Resumen

El estudio se encuentra en la línea de gestión de políticas públicas, cuyo objetivo es: determinar la relación entre proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020, bajo esas consideraciones se considera como tipo de estudio básica, con enfoque cuantitativo por ,medio de pruebas estadísticas, diseño no experimental – Correlacional, evitando intervenir en el comportamiento de las variables, y obteniendo datos en un solo momento, por lo que se considera transversal. Para el desarrollo del trabajo se seleccionó una muestra compuesta por 359 contribuyentes, calculada por un muestreo probabilístico, a criterio del investigador, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que tuvo que pasar por el proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación, llegando a concluir: Existe relación significativa ( $\chi^2 = 13.319 > 12.6$ ; sig. =  $0.038 < 0.05$ ) entre el proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020, expresando que las acciones que realicen los trabajadores de la municipalidad serán favorables para que se puede realizar una administración del pago de impuesto predial, además se logró comprobar la hipótesis y se presentó el rechazo de la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Administración tributaria, impuesto predial, pago, contribuyente



## **Abstract**

The study is in the line of public policy management, whose objective is: to determine the relationship between the tax administration process and the payment of property tax of the taxpayers of the Provincial Municipality of Santa, 2020, under these considerations it is considered as a type of Basic study, with a quantitative approach by means of statistical tests, non-experimental design - Correlational, avoiding intervening in the behavior of the variables, and obtaining data in a single moment, so it is considered cross-sectional. For the development of the work, a sample composed of 359 contributors was selected, calculated by probabilistic sampling, at the discretion of the researcher, using the survey technique and the questionnaire as an instrument, which had to go through the process of validity and reliability before its application, concluding: There is a significant relationship ( $\chi^2 = 13.319 > 12.6$ ; sig. = 0.038 < 0.05) between the process of tax administration and payment of property tax of the taxpayers of the Provincial Municipality of Santa, 2020, expressing that the Actions carried out by the municipality workers will be favorable so that an administration of the property tax payment can be carried out, in addition, the hypothesis was verified and the null hypothesis rejected.

**Keywords:** Tax administration, property tax, payment, taxpayer

## I. INTRODUCCIÓN

Según datos de la OCDE (2020), en Latinoamérica, los impuestos son recaudados principalmente a través de administraciones centrales (nacionales) y estos representan al menos dos tercios o más de la recaudación de los gobiernos descentralizados (subnacionales), también llamados locales. Asimismo, se precisa que la recaudación de los gobiernos locales en 19 países de América Latina representa tan solo el 8% de la recaudación nacional. Este nivel de recaudación puede parecer insignificante, sin embargo, no lo son en tanto permiten cubrir parte de los servicios más importantes que se le brinda a las comunidades locales, tales como: salubridad y limpieza, seguridad ciudadana, transporte público, mercados, entre otros.

Actualmente la recaudación tributaria mundial está en crisis debido a la Pandemia del COVID-19 (Torres, 2020). Según datos del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT, 2020) la recaudación mundial acumulada durante este periodo de Pandemia se movió del siguiente modo: Enero, 4.4% en enero, febrero 3.5% en febrero, marzo -0,04%, abril, -9.5%, mayo 12.8% y junio 13,9% acentuarse la caída interanual acumulada en los meses de abril, mayo y junio (-9,5%, 12,8% y -13,9%). Asimismo, se comprobó, una disminución general de los ingresos tributarios acumulados en el corriente año, con caídas dramáticas en Bolivia -38,8%, Panamá -37,2%, Honduras -26,2% y EE.UU. -21,8%.

Según datos del Instituto Peruano de Economía (2020), el MEF ha proyectado una reducción de 20% de los ingresos fiscales para el año 2020, asimismo una recuperación de 22% durante el próximo año. Sin embargo, se hace la previsión de que las abrumadoras pérdidas económicas de las organizaciones, el cierre de los negocios y las medidas tributarias otorgadas ante la crisis no permitirán alcanzar, de lejos, las estimaciones tan optimistas del MEF.

La ineficiencia de la administración tributaria municipal en el Perú es un problema que se arrastra desde mucho antes del inicio de la Pandemia. Según datos del (MEF, 2020), publicado en su Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal 2020, se ha detectado que 128 municipalidades no reportaron o registraron una recaudación predial de 0 soles en el año 2017. Asimismo, se identificó que solo 167 de 389 municipalidades declararon tener un área de

administración tributaria a junio 2018. Finalmente, al año 2018 no se dispone de información sobre los procesos de administración tributaria del 54% de municipalidades de categoría E. Esto muestra que un porcentaje significativo de municipalidades no cuenta con una administración tributaria u área similar, o de tenerla no realizan una gestión o administración eficaz del impuesto.

La Municipalidad Provincial del Santa ha visto afectada gravemente su capacidad de recaudación, al grado que mediante Ordenanza Municipal N°003-2020-MPS ha tenido que establecer un régimen temporal de beneficios de regularización de deudas tributarias y no tributarias para mitigar el impacto económico a consecuencia del brote del COVID-19. En esa misma ordenanza expresa que existen saldos elevados por cobrar registrados en la base de datos de la Municipalidad.

La Municipalidad Provincial del Santa cuenta con una Gerencia de Administración Tributaria y ha clasificado a sus contribuyentes como: Principales, Medianos y Pequeños. Dentro del grupo de los principales se encuentran: las grandes fábricas de harina de pescado, la empresa siderúrgica Sider Perú, empresas inmobiliarias, empresas ferreteras, entre otros. Según reportes de la Gerencia de Administración Tributaria en los últimos siete años, el 75% de la población no paga sus tributos por impuesto predial y arbitrios municipales. Al respecto ha logrado clasificar los barrios que mantienen mayor deuda tributaria: P.J Miraflores Alto (19,6%), P.J El Progreso (18%), A.H Dos de Mayo (13,97%), Casco Urbano Central (18,86), A.H Miraflores Bajo (9,7), P.J Bolívar Bajo (10,10%), A.H El Porvenir (9,77).

Asimismo, esta Administración registra en su sistema de rentas que existe un elevado número de deudas reclamadas de contribuyentes de hace varios años y por lo tanto no se puede ejecutar la cobranza; la continuidad de la situación actual permitiría la prescripción de estas. Además, se ha constatado que luego del vencimiento del plazo para el cumplimiento de la cobranza ordinaria, la Subgerencia de Cobranzas no cumple con enviar a tiempo los expedientes de deuda a la Subgerencia de Ejecutoria Coactiva, y esto retarda aún más las cobranzas. También, se ha identificado que la Administración Tributaria del Santa no cuenta con una Base de Datos actualizada de los contribuyentes, lo cual impide la

comunicación efectiva con ellos y además impide el cruce de información con otras instituciones públicas.

Un análisis de los documentos municipales evidencia que los contribuyentes se encuentran insatisfechos con el proceso de administración tributaria. La razón más generalizada de insatisfacción es que las cartillas del impuesto predial y arbitrios municipales no llegan al domicilio de los contribuyentes. Al respecto se ha verificado informes de supervisión de gabinete y se ha encontrado que, la hoja del cargo de recepción de la entrega de las cartillas y la firma del contribuyente y del notificador son muy parecidas. Lo que indicaría que los mensajeros están falsificando las firmas. La supervisión de campo de un representante de la oficina de recursos humanos y el subgerente de cobranzas en el mes de septiembre del año 2020 verificó que solo 2 de 10 notificadores se encontraban entregando las cartillas en el lugar al que habían sido enviadas.

En tal sentido, es evidente que la Municipalidad Provincial del Santa presenta deficiencias en sus procesos de administración tributaria que afectan su capacidad de recaudación. Sin embargo, no se han realizado estudios que permitan sustentar en qué medida están relacionadas ambas variables, o si quizá se deban tener en consideración algunas otras.

Según Yepes y De Los Ríos (2017), actualmente, la recaudación a nivel municipal no se encuentra suficientemente estudiada en el Perú. Esto no es más que un reflejo de lo que ocurre a nivel mundial, ya que la investigación tradicional se centra en los límites impuestos por las limitaciones de los incentivos en relación con la información, o a veces en función de motivaciones políticas, en lugar de las capacidades administrativas del Estado (Besley & Person, 2013, Best, Bbrockmeyer, Kleven, Spinnewijn & Waseem, 2015). En este sentido, las finanzas públicas y los impuestos siguen siendo un campo relativamente inexplorado.

Por tanto, el problema de investigación que se formuló fue. ¿Cuál es la relación entre proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020?

La justificación del presente estudio, desde un punto de vista teórico permitió sistematizar los aportes de las teorías de los procesos de administración tributaria relacionados con el pago de impuesto predial de los contribuyentes. Dentro del

campo práctico se presentan resultados estadísticos que favorecen a la gestión que se realiza, a través de estrategias que fortalezcan los procesos de la municipalidad. Además, en el campo metodológico en el estudio se planteó instrumentos relacionados a las variables de estudio, los cuales pueden ser utilizados en futuros estudios para seguir profundizando esta problemática en otras entidades, finalmente en el campo teórico, al desarrollar el estudio se tiene conclusiones, los cuales permitirán seguir analizando otras realidades y siendo utilizado como antecedente. Es importante el estudio lo que permite tener un análisis de la manera como la municipalidad gestiona la administración tributaria y cómo se relaciona con el pago de impuesto predial.

Se planteó las siguientes hipótesis H1: Existe relación entre proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020, también se tiene Ho: No existe relación entre proceso de administración tributaria y pago de impuesto de predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020.

El objetivo general del presente estudio se formuló en determinar la relación entre proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020 y como objetivos específicos: identificar el nivel de proceso de administración tributaria; identificar el nivel de pago de impuesto predial de los contribuyentes, también se tiene a establecer la relación entre la orientación y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, sumado a ello precisar la relación entre el registro y determinación de la deuda con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado se tiene a registrar la relación entre la gestión de cuenta con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, de ahí surge el objetivo establecer la relación entre la tesorería y pago con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, apoyado del objetivo precisar la relación entre las notificaciones con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, finalmente se tiene el objetivo procedimientos contenciosos y no contenciosos con el pago de impuesto predial de los contribuyentes.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, a nivel internacional se encontraron antecedentes que abordan de alguna manera las variables del estudio.

En primer lugar, Martínez (2020), desarrolló un estudio con el propósito de medir la cultura tributaria como herramienta disuasoria del incumplimiento de las obligaciones tributarias y de ese modo incrementar los niveles de recaudación de impuestos en Panamá. A través de estudio de tipo descriptivo, explicativo y documental identificó que el Estado no realiza suficiente difusión y sensibilización a los ciudadanos sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Además, se observó una actitud favorable hacia el cumplimiento de las normas tributarias de contar con la información necesaria y pertinente. Por lo tanto, se recomendó implementar programas educativos a nivel nacional tanto en los diferentes niveles educativos como en la población civil.

En segundo lugar, la investigación de Gamboa (2016), el objetivo estuvo centrado en analizar la variación tributaria a lo largo del tiempo en Ecuador, por ello, la estrategia metodológica se basó en revisión y análisis documental, recurriendo a documentos desde la década del sesenta hasta el 2000. Logrando concluir que los mecanismos legales son producto de las políticas fiscales los cuales permitirán recaudar los tributos de la manera más eficiente. Otro antecedente dentro del mismo territorio está el de García-cárdenas & Bonilla-Carchi (2020), tuvo como objetivo analizar la autonomía de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador respecto a su capacidad de gestión. Para ello desarrolló un diseño no experimental en el que se aplicó un cuestionario a 19 funcionarios con una escala de Likert. Entre sus conclusiones se obtuvieron que para lograr las metas era necesario contar con un presupuesto público, pero este debe ser resultado de una planificación. Respecto a los Gobiernos Autónomos, el 84% de los funcionarios consideraron que la institución tiene la capacidad suficiente establecida en el marco normativo.

En tercer lugar, Baque (2020) tuvo como objetivo analizar lo importante que puede significar contar con el soporte contable fiscal para mejorar la tributación con el fin de reducir la ineficiencia del Estado y posteriormente poder reducir las desigualdades. Para lograrlo dicho objetivo, se diseñó una estrategia metodológica

basada en la revisión y análisis documental la cual estuvo enmarcada en un enfoque cualitativo, sin embargo, la delimitación temporal y espacial del mismo fue del 2013 al 2018 en Jipijapa, Ecuador. Concluyendo que la recaudación durante el periodo estudiado aumenta, lo que repercute en el financiamiento del presupuesto estatal, pero, la recaudación de impuestos indirectos como el IVA son importantes para los ingresos fiscales.

En cuarto lugar, el trabajo de Romo de Vivar & Gómez (2016), estuvo orientado por analizar los efectos de los factores por parte del área administrativa en la recaudación, y para ello el trabajo contextualizado en la realidad mexicana se basó en una aproximación teórica producto de una revisión sistémica de artículos e investigaciones previas. Con ello, logró obtener como conclusiones que es necesario la descentralización debe ser determinada por la capacidad administrativa de las municipalidades, además, dicha capacidad puede marcar un hito en el aprovechamiento de la recaudación de los impuestos.

En quinto lugar, Chukwuneme y Portgeiter (2018) realizó una investigación descriptiva en 7 años del municipio de Sudáfrica para establecer una cultura de pago por servicios municipales en la Provincia del Noroeste. Concluyó que aproximadamente los devengados acumulativos han ido ascendiendo de \$/. 199,068, 965.00 a \$/. 1,025,937,988.94. Este estudio propuso un marco conceptual que establezca una cultura de pago para los servicios, como la gestión estratégica teorías de sistemas, la contingencia y la teoría de contrato social mejorando los servicios municipales.

En sexto lugar, Awasthi y Nagarajan (2020) realizaron una investigación descriptiva en 225 municipios de la India para analizar los impuestos sobre la propiedad. Concluyó que al implementar el proyecto de reforma con las funciones de Back office tuvo un impacto positivo en la recaudación de impuestos, mostrando que un 42% se incorporaron al impuesto neto, aumentando los ingresos de 30% y un 40%, en las Municipalidades.

En séptimo lugar Duca (2018), realizó un estudio descriptivo en cuarenta y cinco municipios de Camerún para analizar una comprensión holística de los impuestos, desempaquetando el significado social para fomentar la conciencia fiscal. Concluyó que seis de los municipios se encuentran en el cuartil más bajo,

el 18% inicia una empresa, paga impuestos y hace cumplir contratos, el 16% se ocupa de licencias y el 15% realiza el comercio transfronterizo y registro de propiedad afectando el incremento del PIB.

En octavo lugar, Felista (2018), realizó una investigación descriptiva en 94 contribuyentes del municipio de Dodoma, Tanzania para analizar cuáles son los factores asociados con el cumplimiento tributario. Concluyó que el 15.9% de contribuyentes son los que tienen un negocio propio siendo un nivel significativo de 0,006, por lo tanto, la capacidad de los contribuyentes para cumplir con el sistema tributario está ligado a la naturaleza del negocio.

En noveno lugar, Cletus (2015) realizó un estudio de tipo descriptivo en una muestra de 250 contribuyentes del municipio de Techiman para evaluar los ambientes adecuados para el cumplimiento tributario en la movilización de ingresos. Concluyeron que el 60% son mayores de 49-59 años, el 71,2% son mujeres, el 44% tiene secundaria completa y técnica y el 69.9% son dueños de negocios. Asimismo, el 77,2% mencionó que están incrementando los impuestos, el 67,2% ve las prácticas de corrupción de los funcionarios fiscales, el 78,4% que la educación tributaria es baja y el 42,8% no pagan los impuestos tributarios.

A nivel nacional, en la provincia de Cutervo, Ríos (2017) desarrolló una investigación con un diseño no experimental y descriptivo en el que empleó la encuesta para la recolección de información, y fue aplicada a 497 contribuyentes del área las cuales fueron complementados y triangulados con la información recogida por entrevistas a los encargados de las áreas responsables de la municipalidad. Con ello se propuso un plan estratégico para poder incrementar la recaudación, y ello debido al bajo nivel de información y soporte al contribuyente, mostrando altos índices de morosidad.

Luego se registró a Chujutalli y Ormeño (2017), desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo proponer estrategias que puedan mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital del Rímac, y para ello identificó la percepción del contribuyente, elaboró un FODA del proceso recaudatorio. Para desarrollar, el trabajo tuvo dos momentos importantes, el primero que se basó en la percepción del contribuyente a través de un cuestionario a 389 personas. Y luego utilizando el diseño cualitativo investigación acción,



elaboró el FODA, aplicando entrevistas y grupos focales. Entre sus conclusiones establecieron la importancia del impuesto predial en comparación con los otros, representando un 80% del presupuesto en cuanto a ingresos, sin embargo, los ingresos no son capaces de cubrir las demandas de servicios producidas por el distrito. Se encontró una alta tasa de morosidad y a ello se suma la percepción del contribuyente que muestra desconfianza frente al proceso recaudatorio.

También se encontró en la tesis de Balcázar y Segura (2018), el objetivo fue analizar la recaudación tributaria municipal. Se desarrolló una investigación descriptiva y propositiva con un diseño transversal y prospectivo, para ello utilizaron como técnica a la encuesta la cual fue aplicada a 65 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pomalca. Como conclusiones están la percepción negativa respecto al rol y al puesto laboral vinculado con la recaudación, y que no se ha diseñado e implementado un proceso adecuado para la atención y orientación al contribuyente.

El aporte de Morales y Gómez (2018), en su trabajo de investigación se propusieron establecer la relación existente entre el nivel de cultura tributaria y el pago del Impuesto Predial en el distrito de La Unión. Mediante este estudio de tipo descriptivo correlacional demostraron mediante el test de Rho Spearman, que sí existe relación directa entre las variables: nivel de cultura tributaria y pago del Impuesto Predial. Esto verifica en tanto que los contribuyentes con mayores recursos económicos, altos niveles de conocimiento tributario y con adecuada orientación tributaria evidencian un mayor nivel de cumplimiento de pago del impuesto Predial.

Del mismo modo Alvarado, Campos, y Flores (2018), desarrollaron una investigación que tenía como objetivo analizar la influencia de la Administración Tributaria en relación a los niveles de morosidad en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Cañete. Este estudio de tipo descriptivo y correlacional arribó a la conclusión de que existe una relación inversa entre: administración tributaria y morosidad en la recaudación de impuestos, en tanto se evidencia que los niveles de morosidad se han incrementado de modo continuo y por otro lado la recaudación tributaria se ha contraído durante el periodo de análisis de la investigación.

También Campos (2019), se propuso elaborar un estudio para determinar la relación entre la Administración Tributaria Municipal y la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Tocache. Esta investigación de tipo descriptivo correlacional obtuvo como resultado que la relación entre Administración Tributaria Municipal y la recaudación del Impuesto Predial es significativa. Asimismo, los resultados muestran que el 73,6% de los trabajadores consideran que la administración tributaria es deficiente, el 12,7% que es mala, el 10,9% que es regular y solo el 2,7% que es buena.

A ello se suma Chávez (2020), planteó una investigación con el objetivo de establecer estrategias en la mejora de atención al contribuyente en la municipalidad provincial de Recuay. Este estudio de tipo descriptivo correlacional identificó que el 83% de los contribuyentes perciben que el municipio establece estrategias de pago adecuadas y difunde de modo continuo sobre la importancia de la tributación a fin de sensibilizar y mejorar la cultura tributaria de los ciudadanos; además el 100% de los informantes señalaron que los impuestos: predial, arbitrios, derecho y licencias, son los que evidencian mayor recaudación. Asimismo, se concluyó que la implementación de estrategias de recaudación tributaria se relaciona de modo favorable con la administración de los tributos.

Por su parte, Saavedra (2019), realizó un estudio cuantitativo de diseño no experimental, transversal, correlacional en una muestra de 57 contribuyentes de la municipalidad ubicada en el Distrito de Shatoja. Concluyó que existe una relación significativa ( $p < 0,05$ ) y positiva moderada ( $r = 0,648$ ) entre las variables de estudio. Estos resultados demuestran que los contribuyentes no realizan de manera voluntaria sus pagos de impuestos.

Además, Chilingano y Morales (2018), realizó una investigación cuantitativa con un diseño descriptivo correlacional en una muestra de 300 contribuyentes de la Municipalidad de Huamanga. Concluyeron que el 28% de los contribuyentes presenta un nivel regular y el 20,3% perciben un nivel bueno de la recaudación del impuesto predial, así como se demostró que entre las variables de estudio existe una relación significativa ( $p < 0,05$ ) y positiva moderada ( $r = 0,458$ ).

Al desarrollar el fundamento teórico se tiene que la Administración Tributaria es un organismo creado por los Estados modernos para imponer

afectaciones económicas a las organizaciones o personas naturales que se encuentran bajo su autoridad fiscal, con o sin ningún favor inmediato. Parte de dicha recaudación se destina a cubrir gastos públicos (Anicic, Jelic y Durovic, 2016; Kleven, Kreiner & Saez, 2016, Kleven ,2014)). Dichas obligaciones son impuestas aplicando criterios de igualdad y eficiencia, igualdad en el sentido de justicia y en atención a la pregunta: ¿Es justa la afectación tributaria impuesta? y eficiencia en el sentido de pertenencia y que responde a la pregunta ¿Cuánto sería el monto que el contribuyente debe pagar sin que se convierta en una carga que afecte su economía o favorezca su evasión?

El ente u organismo que recibe dicha autoridad, delegada por el Estado de una Nación, ejercerá el derecho a administrar los tributos. En el Perú, el Estado ha delegado dicha autoridad a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) y a los Gobiernos Locales, por tanto, son responsables de fiscalizar, determinar, recaudar y sancionar en materia tributaria (Valdivia, 2014).

Cabe precisar que ambos entes del Estado se conducen de acuerdo a las políticas y lineamientos establecidos por la Dirección General de Política de Ingresos Públicos, dependencia del Ministerio de Economía y Finanzas. Dicha Dirección es responsable de evaluar, formular y proponer la política tributaria en aras de la simplificación, reestructuración y optimización del sistema tributario en los diferentes niveles de gobierno. Asimismo, está encargada de brindar estrategias y asistencia técnica a los municipios, a fin de contribuir con la mejora de su recaudación.

En el caso de los gobiernos locales se ha establecido la Administración Tributaria Municipal, un órgano de línea responsable de gestionar la recaudación de las obligaciones tributarias que le corresponden por Ley. Según el art. 52° del Texto Único Ordenando del Código Tributario (TUO-CT) los gobiernos locales administran únicamente contribuciones, tasas, e impuestos asignados por Ley.

Este órgano, para el ejercicio de sus funciones, tiene asignadas por Ley determinadas Facultades, que le confieren autoridad y derecho en materia tributaria, y debe ejercerlas bajo responsabilidad (MEF, 2016) como: la facultad de determinación, esto es, identificar la obligación tributaria, determinar los sujetos obligados al pago, determinar el importe o base imponible y calcular el importe de

la deuda. La de recaudación, es decir, cuenta con el derecho y autoridad para percibir o ser receptor de los pagos de las obligaciones tributarias de los contribuyentes. De fiscalización, esto es, la autoridad para inspeccionar, revisar, auditar, controlar y verificar la correcta ejecución del cumplimiento de su función recaudadora en relación a los tributos que administra. De resolución, a saber, puede y debe revisar sus actos administrativos ante las impugnaciones de los contribuyentes por alguna deuda tributaria, regularmente los reclamos son resueltos en primera instancia por las administraciones tributarias y en segunda instancia por el Tribunal Fiscal. La de sanción, en otras palabras, la capacidad de aplicar una penalidad a los contribuyentes por el incumplimiento de sus obligaciones tributarias, siempre que estas se encuentren tipificadas como tal en el Código Tributario. Y la de ejecución, esto implica que, tiene el derecho de exigir el pago de la obligación tributaria bajo procedimiento de ejecución coactiva, es decir de afectar el patrimonio del deudor.

La administración tributaria debe ejercer dichas facultades con la mayor eficiencia posible. El Estado, desde el 2002, con el propósito de mejorar su eficiencia y alinearse con estándares internacionales se incorporó a un proceso de modernización de la gestión pública. Dicho año se promulga la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, Ley N° 27658. Esta norma se propone mejorar los indicadores de eficiencia del aparato estatal, y consecuentemente mejorar la atención a la ciudadanía.

Dicho proceso de modernización es liderado desde entonces por la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Este órgano del Poder Ejecutivo promueve en la administración pública una administración basada en la gestión de procesos por resultados. Con el propósito de normalizar este tipo de administración se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, el Plan de Implementación y recientemente el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Todos estos, documentos normativos y técnicos enfocados en la mejora de los procesos administrativos claves de servicio a la ciudadanía.

Con el propósito de potenciar la eficacia en la aplicación de sus funciones y facultades, el Gobierno Central, a través del Ministerio de Economía y Finanzas (2016), y en el marco de la gestión por procesos ha establecido seis macroprocesos para la Administración Tributaria Municipal, los cuales actúan de modo articulado como un gran sistema, los mismos que se descomponen en procesos, subprocesos y actividades específicas. Estos macroprocesos son: Macroproceso de orientación y atención: constituido por procesos y actividades dirigidos a proporcionar información a los contribuyentes para que cumplan sus obligaciones tributarias. Macroproceso de registro y determinación de la deuda: constituido por procesos y actividades dirigidos a mantener actualizada la base de datos respecto a información de los contribuyentes sobre: predios, declaraciones juradas y fiscalización, a fin de establecer el Impuesto Predial correspondiente; Macroproceso de gestión de cuenta: constituido por procesos y actividades dirigidos que permiten acciones de control y seguimiento de las deudas tributarias, monitoreo de fraccionamientos y de los saldos por cobrar. Macroproceso de tesorería y pago: constituido por procesos y actividades dirigidos a realizar la ejecución de la recaudación, así como el seguimiento y control de los pagos de los contribuyentes que han cumplido con sus obligaciones tributarias. Macroproceso de procedimientos contenciosos y no contenciosos: constituido por procesos y actividades dirigidos mantener un registro ordenado de expedientes de deuda tributaria, así como su atención y resolución y por último Macroproceso de notificaciones: constituido por procesos y diligencias consignadas a las notificaciones de actos funcionarios y comunicaciones que emita la administración tributaria dentro de sus procedimientos de gestión.

Para lograr una articulación efectiva de estos macroprocesos, procesos y subprocesos es necesario que los responsables de la administración designen gestores o líderes para cada macroproceso. Estos deben llevar a cabo una planificación efectiva mediante el establecimiento de un cronograma con las actividades, plazos, responsables y luego comunicarnos a cada miembro de la organización (AENOR, 2018). Deben quedar claras las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de la administración tributaria, y no solo en un nivel informativo, sino llevarlo a un nivel de sensibilización y toma de conciencia sobre el impacto que tienen sus acciones u omisiones en los demás

procesos, y consecuentemente en el logro de los objetivos de su área (Sánchez y Castela, 2020).

La administración tributaria municipal tiene las siguientes funciones: (a) formulación de proyectos: Elaborar propuestas normativas, como Leyes, reglamentos, etc.; (b) orientación: Brindar información, capacitación y asistencia al contribuyente; y (c) reserva Tributaria: Mantener bajo estricta confidencialidad la información sobre los montos, la fuente de las rentas, los gastos, la base imponible o cualquier otro dato (MEF, 2016).

Los procesos de la administración tributaria deben ser procedimientos ordenados y sencillos; pensados en función de la satisfacción del contribuyente de modo tal que se motive al cumplimiento de sus responsabilidades tributarias. Por tanto, al momento de definir los procesos, subprocesos, actividades y tareas estos deben ser formulados con la mayor claridad, simplicidad y precisión posibles.

Chujutalli y Ormeño (2020), respecto a los modelos para estructurar la Administración Tributaria (AT) señalan que no hay uno único. En el medio coexisten modelos de administración tributarias de división funcional, esto es según las actividades de cada unidad de la Administración Tributaria y por otro lado un modelo enfocado según grupos de contribuyentes. Sin embargo, los que más éxito y uso se tienen en el medio son modelos mixtos, es decir una combinación de los dos anteriores, y por otra parte el modelo de gestión de procesos. Ahora bien, independientemente del modelo lo que se debe garantizar es que las funciones y procedimientos de cada uno de los procesos de la Administración Tributaria estén claramente definidos y articulados.

En cuanto a la normatividad y el marco legal, a nivel internacional en materia económica y tributaria existe una entidad supranacional, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que ha generado políticas que los países asociados intentan cumplir y operar a través de sus legislaciones nacionales. Aunque el Perú no es país miembro, actualmente, sin embargo, aspira a ello y por tanto según el Ministerio de Relaciones Exteriores se ha adherido a 45 de sus 248 instrumentos legales, esto significa que el Estado peruano deberá incorporar determinadas prácticas económicas y cumplir con determinados estándares en las normas y políticas públicas.

Asimismo, hay un organismo Internacional, del cual Perú sí es miembro, el Centro Interamericano de Administración Tributaria (CIAT), que establece lineamientos para el accionar de las administraciones tributarias de sus miembros a fin de evitar y reducir la evasión y elusión tributaria, así como, establecer estrategias para el cumplimiento del pago de los tributos; asimismo, diseña y difunde información de buenas e innovadoras prácticas que permita la mejora de la Administración Tributaria.

A nivel nacional el sistema tributario lo regula la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional y el Código Tributario. Estas normas establecen mecanismos y brindan herramientas para incrementar la recaudación, y contar con un sistema de tributación eficaz, continuo y simple. Como contraparte a la Administración Tributaria están los contribuyentes quienes tienen, ante todo el deber de brindar información tributaria, en el marco de la Ley vigente. Según el CIAT (2016) el ciudadano, inmediatamente ocurra el hecho generador, está obligado de proporcionar datos e información a los administradores tributarios para que éstos analicen en aras de establecer la afectación económica y exigir su cumplimiento.

A continuación, se examinarán algunos conceptos claves que permitirán entender con mayor claridad cómo surgen y se desarrollan las obligaciones tributarias de los contribuyentes. La obligación tributaria, esto es, un vínculo establecido por Ley que genera una relación de tipo jurídico entre la persona natural o jurídica y la administración pública recaudadora (Valdivia, 2014; TUO-CT, 2018). En ese sentido existe un deudor y un acreedor tributarios. Por tanto, la administración pública crea deposita en uno o más entes u organismos la responsabilidad de hacer cumplir las obligaciones tributarias.

El acreedor tributario es un órgano legítimamente autorizado para exigir el pago del tributo. En el Perú los acreedores son: la SUNAT, las Municipalidades Regionales y las Municipalidades Locales (TUO-CT, 2018). El contribuyente es aquel que realiza una acción mediante la cual acciona la situación prevista por la Ley y contrae la obligación tributaria (TUO-CT, 2018). La declaración tributaria, es la expresión manifiesta de un hecho y que se comunica al acreedor tributario en función de lo establecido y exigible en la Ley, y que se establecerá como base para determinar la obligación tributaria (TUO-CT, 2018).

La determinación de la obligación tributaria es un proceso bidireccional que tiene en cuenta en primer lugar la declaración tributaria, luego la Administración Tributaria examinará la ocurrencia del hecho generador de la obligación tributaria, reconocerá al deudor tributario, señalará cuál es la base imponible y precisará el monto del tributo.

El tributo es el pago en dinero entregado al Estado, bajo su exigencia y en el marco de la Ley, con el objetivo de captar los recursos que demanda el cumplimiento de sus fines, esto es el gasto público, siendo exigible coactivamente ante su incumplimiento (SUNAT, 2012; CIAT, 2010). Esto significa que solo se crea por ley, se paga en efectivo, y es obligatorio.

Luego de aclarar los conceptos expuestos es necesario precisar los tributos que administran las Municipalidades. De acuerdo con el TUO-CT (2018) estas instituciones administran: Impuestos, tasas y contribuciones. Los impuestos municipales, son pagos que tienen que realizar los contribuyentes sin esperar una contraprestación por parte del Estado, entre los más importantes tenemos: Predial, Alcabala, Patrimonio Vehicular, Apuestas, Juegos, Espectáculos Públicos no Deportivos. En la mayor parte de Países este rubro es el que mayores ingresos genera a los municipios (Ultsch & Behnisch, 2017). Las Tasas Municipales, pagos que realizan los ciudadanos por un servicio público individualizado que reciben, algunos de estos son: servicios públicos o arbitrios, servicios administrativos o derechos, licencias de inauguración de establecimiento, de vehículos, transporte público, etc. (MEF, 2016). Y las Contribuciones Municipales, un pago por el beneficio que han recibido los ciudadanos por la ejecución de una obra del Municipio, ejemplo: La Municipalidad construyó un parque con áreas verdes y deportivas, los predios colindantes aumentan su valor, por tanto, estos deben realizar una contribución en compensación. Aunque, actualmente, está cayendo en desuso este tipo de tributo, aún genera ingresos significativos en algunos Municipios (MEF, 2016).

Las municipalidades utilizan estos tributos para afrontar sus gastos públicos. Adicionalmente cuentan con: créditos oficiales, donaciones, transferencias del gobierno central (Foncomun) y Canon.



De todos los tributos expuestos, anteriormente, son los impuestos los que reportan los ingresos más significativos a las municipalidades, al menos en aquellos municipios que evidencian una administración tributaria medianamente organizada. Superada solamente por los ingresos por canon, con los que cuentan algunos municipios privilegiados.

El impuesto que más ingresos genera es el predial. Este impuesto se considera según Norregaard (2013), un medio eficiente y equitativo de recaudar ingresos, pero con un potencial de ingresos que en gran medida no se aprovecha en muchos países. En Perú el impuesto predial es anual y grava el costo de las propiedades urbanas y rústicas. Es obligación de los propietarios y poseedores de las viviendas, hombres y mujeres naturales o presos, cumplir con el cobro de dicho impuesto municipal (MEF, 2016). Cualquier comercio dentro de los activos que sugiera la modificación del valor de las pertenencias durante un período de 12 meses influye en la dedicación del impuesto dentro del año fiscal siguiente al único en que ocurrió la modificación.

La recaudación del Impuesto a la Propiedad continúa una tendencia de auge y es el concepto con mejor participación dentro de la recaudación entre los impuestos municipales, sin embargo, su desempeño sigue siendo inferior al promedio de las localidades internacionales del entorno. Por ejemplo, en 2016 la recaudación del impuesto predial del Perú pasó a ser 0.25% del PIB mientras que la recaudación del impuesto predial de los países latinoamericanos pasó a 0.39% del PIB (MEF, 2018).

El impuesto predial es un tributo clave para los municipios, ya que es el que le permite financiar la mayor parte de los gastos públicos, así como provisionar bienes, obras y servicios públicos. Por tanto, se hace indispensable que las municipalidades reformulen sus estrategias de administración tributaria para lograr un incremento sostenible de su recaudación.

En este momento del desarrollo temático es preciso mencionar otro concepto clave que es preciso conocer en el marco de la recaudación tributaria y el pago de impuestos, la morosidad. La morosidad es definida como la demora en la ejecución de un deber o compromiso, en ese sentido el moroso es un deudor que dilata el pago, en este caso de su obligación tributaria (Castañeda y Tamayo, 2013).

Según el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT 2019) la morosidad o incumplimiento de pago de impuestos puede estar asociado a múltiples factores, como por ejemplo: la estructura tributaria, bajo nivel educativo, falta de simplicidad y precisión de la legislación tributaria, inflación, presión tributaria, economía informal significativa, falta de sanciones, regímenes promocionales, falta de difusión del uso los recursos provenientes de los tributos, falta de conciencia o cultura tributaria de los ciudadanos, ineficiencia de las propias administraciones tributarias, corrupción de autoridades, incremento de nuevos modelos de negocios tecnológicos difíciles de gravar, etc.

¿Cómo superar la morosidad y fomentar el pago de impuestos? Múltiples estudios demuestran que el pago de impuestos está fuertemente asociado a la disponibilidad de información y al uso de las TICS en sus procesos administrativos (Nor, Intan, Lai & Nawal, 2016; Agrawal & Wildasin, 2019; Immordino y Flaviano, 2018). Por ello es preciso fortalecer la capacidad del Estado para recaudar impuestos, ya que la evasión y el fraude socavan la capacidad fiscal de los gobiernos para financiar los servicios públicos, y genera sesgos negativos en la distribución equitativa de los impuestos (Li, Wang y Wu, 2020, Alstadsæter, Johannesen & Zucman 2019). En ese sentido proponen incorporar fuertes componentes tecnológicos que permitan registrar y gestionar permanentemente los datos de los contribuyentes, asimismo incorporar elementos tecnológicos que sean capaces de analizar esos datos y realizar proyecciones. Asimismo, que permitan cruzar información con terceros y verificar la fiabilidad de los datos (Slemrod, 2019, Kleven *et al*, 2016), logrando de ese modo un doble propósito: mejorar la eficiencia de la auditoría y controlar la calidad de la recaudación de impuestos (Liu, 2011; Naritomi, 2015).

Asimismo, otra estrategia que se pone sobre la mesa en el tema del pago de impuestos es la descentralización como estrategia para mejorar el nivel de recaudación. Esta es una estrategia adoptada a nivel mundial, sin embargo, hay quienes consideran que sus efectos son más bien contraproducentes. Junxue, Siying y Yongzheng (2020), señalan que muchos países, especialmente los países en desarrollo han llevado a cabo una descentralización tributaria parcial en virtud de la cual la autonomía tributaria local tiende a ser baja y los gobiernos locales a

menudo dependen de las transferencias del gobierno central para financiar el suministro de bienes públicos. Y he aquí la más fuerte crítica a este modelo, la descentralización fiscal parcial ha generado la indisciplina tributaria local o lo que algunos denominan pereza fiscal de los gobiernos locales y ha alentado a estos a gastar más e incluso endeudarse en exceso y a reducir el esfuerzo de recaudación tributaria (Ledesma, 2020). Sin embargo, es muy probable que el problema no sea la estrategia, es decir la descentralización, sino su efectiva aplicación. Yepes, M., y De los Ríos (2017), señalan que, para promover la recaudación a nivel regional y local, el gobierno central debe continuar implantando políticas de desconcentración o descentralización, ya que se han observado efectos positivos en la recaudación, aún incipientes, pero que sin duda aún tiene mayor potencial de crecimiento.

Para León (2016), las dimensiones de la recaudación o pago de impuestos son, principalmente dos: La eficiencia de recaudación tributaria: Implica la mejora de las estrategias para la captación de recursos propios (estímulos, incentivos, etc.) a la vez que se desarrolle una adecuada planificación, diseño y ejecución de lineamientos, procedimientos, mecanismos y herramientas con el propósito de potenciar los sistemas de recaudación y reducir la corrupción. Y la perspectiva del contribuyente: Implica establecer indicadores de satisfacción del contribuyente, e incrementar el número de estos de modo continuo y sostenido.

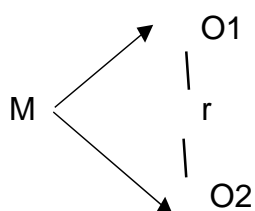
Finalmente, existen mecanismos coercitivos como la cobranza coactiva, que implica exigir a los contribuyentes la cancelación de la deuda tributaria, aun contra la voluntad de los deudores. Este tipo de cobranza puede implicar el embargo de distintos tipos de bienes del contribuyente: cuentas bancarias, acciones, propiedades, bienes inmuebles, entre otros (Santos 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica por cuanto se requirió del empleo del conocimiento generado por la comunidad científica para el diseño de alternativas de solución a la problemática identificada a nivel social, cultural, política, educativa, organizacional o económica (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto al enfoque de este estudio se concibió bajo un enfoque cuantitativo, el que se usó la recolección de datos numéricos y la estadística para establecer el comportamiento de fenómenos en una población determinada; en ese marco, el diseño de investigación fue el no experimental, transversal y correlacional. No experimental porque el investigador analizó la información de las dimensiones e indicadores de las variables de forma directa sin que genere transformaciones que alteren su comportamiento. Transversal porque se recogió los datos en un periodo o tiempo específico (Hernández, et al., 2014) y Correlacional porque se pretendió evaluar si existe o no asociación estadística entre el “proceso de administración tributaria” y el “pago de impuesto predial” empleando para tal fin procedimientos de correlación estadística (Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas, 2017). El esquema del diseño es el siguiente:



Dónde:

M= Muestra (contribuyentes de la Municipalidad del Santa)

O1= Proceso de administración tributaria (v1)

O2= Pago de impuesto predial (v2)

r= Correlación

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### Variable 1: Proceso de administración tributaria

En esta parte se tiene a la definición conceptual, haciendo mención que es un conjunto de mecanismos y procedimientos técnicos que desarrolla la administración tributaria municipal para negociar la cobranza de los tributos en la municipalidad. Los gobiernos locales disponen exclusivamente de las contribuciones y tasas municipales (MEF, 2016). Además, se tiene a la definición operacional, comentando que es las percepciones ciudadanas respecto a los impuestos, su normatividad y cumplimiento que se medirán a través de un cuestionario estructurado. Con los indicadores de orientación oportuna a los contribuyentes, canales de orientación a los contribuyentes, concientización a la población sobre el pago del impuesto predial, verificación del predio para el respectivo pago del impuesto, cálculo del impuesto de predial, información sobre los impuestos a pagar, información sobre los contribuyentes, predios; fraccionamiento del impuesto predial, control del fraccionamiento de pagos del impuesto predial, amnistías tributarias, estrategias para la aceptación social con el fin de mejorar la recaudación del impuesto predial, seguimiento a los contribuyentes que no pagan oportunamente, descuento a los buenos contribuyentes.

#### Variable 2: Pago de impuesto predial.

Para ello se tiene como definición conceptual, que es la acción de pago de tributos que realizan Hombres y mujeres herbolarios o legales que a partir del 1 de enero de cada 12 meses sean propietarios de las residencias gravadas. El impuesto al patrimonio es un impuesto anual que grava el valor de las viviendas urbanas y rústicas. La tierra se considera tierra, junto con la tierra ganada al océano, a los ríos; así como los edificios e instalaciones fijas y permanentes que representan componentes vitales de las residencias declaradas, que no pueden separarse sin cambiar, deteriorar o destruir el edificio. (MEF, 2016). Sumando a ello la definición operacional, comentando que es el impuesto a los predios urbanos o rurales pertenecientes a un distrito que se medirá a través de una pregunta estructurada.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Para la siguiente investigación se tomaron datos actualizados por parte de la Municipalidad Provincial de Santa, y por ello se consideraron las urbanizaciones con la mayor cantidad de contribuyentes. Son 11 urbanizaciones con un total de 5483 contribuyentes. Sobre ello se ha obtenido una muestra siguiendo las siguientes condiciones

$$N = 5483$$

$$p = q$$

$$Z^2\alpha = \text{Valor esperado del nivel de confianza de 95.5\% (1.96).}$$

$$d = \text{precisión (en este caso 5\%= 0.05).}$$

Bajo estas condiciones, la muestra obtenida fue de 359 contribuyentes. El tipo de muestreo utilizado fue el muestreo estratificado, puesto que el grupo total de contribuyentes se dividió en 11 urbanizaciones o estratos, los cuales tuvieron una relativa homogeneidad, y posteriormente, en función al número de cada estrato, se dividió proporcionalmente del total, ello garantizó que cada elemento, en este caso, cada contribuyente tenga la misma opción para poder ser encuestado, permitiendo caracterizar de forma más precisa a la población (Pino, 2014).

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, al respecto Vara (2014) señala que la encuesta es una técnica en el que se establece contacto con las unidades de análisis a través de cuestionarios previamente diseñados, que contienen una serie de ítems estructurados con el fin de medir las variables (Tamayo y Tamayo, 2003). Con el fin de recabar información sobre la percepción que tienen los contribuyentes acerca de los procesos de administración tributaria que lleva a cabo la Municipalidad Provincial del Santa se usó un cuestionario tipo escala de Likert, con 20 ítems. Respecto a la segunda variable se extrajo información del pago del impuesto predial de los contribuyentes que formen parte

de la muestra directamente de la base de datos de la Municipalidad, correspondiente al comportamiento del último año.

Respecto a la validez del cuestionario se aplicó el método de validez de contenido por juicio de expertos, que se define como una opinión de personas con experiencia en temas especializados, reconocidas por otros como expertos y que pueden brindar valoraciones sobre la pertinencia, claridad y relevancia de los componentes e ítems de un instrumento de recolección de datos afín a su campo de conocimiento (Escobar y Cuervo, 2008).

En cuanto a la confiabilidad del cuestionario, se usó el método de consistencia interna. Al ser un instrumento con ítems politómicos, se usó el estadígrafo Alfa de Cronbach, que calculó la magnitud de la consistencia interna de los ítems a partir de las correlaciones entre pares, si cuyo valor figura entre 0.7 a 0.9 determina que se pueden aplicar los instrumentos de investigación a la población de estudio.

Para hallar la confiabilidad del instrumento se realizó una muestra piloto con 20 contribuyentes con características homogéneas a la población muestral, en el que no hubo casos excluidos y se obtuvo como resultado un rango de excelente en el instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

El trabajo de campo, el cual corresponde a la recolección de datos, como ya se ha mencionado, se llevó a cabo a través de las encuestas dirigidas a los contribuyentes de las 11 urbanizaciones de la Municipalidad Provincial de Santa, específicamente en las urbanizaciones aledañas de la ciudad de Chimbote. El proceso implica explicar cuál es el objetivo de dicho estudio para poder contar con su consentimiento y aprobación antes de que completen la encuesta. Luego, estos datos serán cuantificados recurriendo a la estadística que posibilitarán comprobar las hipótesis (Tamayo & Tamayo, 2017). Debido al contexto actual, la encuesta se desarrolló los fines de semana, principalmente en los mercados de las urbanizaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La información recogida a través del cuestionario y de la data facilitada por la Municipalidad Provincial del Santa, se procesó a través del programa estadístico SPSS Versión 24. Se utilizó estadística descriptiva, en un primer momento tablas de frecuencia y gráficos de barra y para realizar las correlaciones, por ser la segunda variable de tipo nominal se usó el estadígrafo Chi cuadrado. Esta prueba  $X^2$  permitió determinar si las dos variables en estudio, están o no asociadas. (Pita y Pértega, 2004).

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente proyecto, estuvo enmarcado en la probidad y honestidad intelectual, lo que se vio reflejado en el respeto a la autoría, siguiendo con los protocolos brindados y en conformidad con el reglamento de ética de la Universidad César Vallejo. Además, se respetó la confidencialidad de la información brindada por los informantes (contribuyentes) previo consentimiento para la aplicación del instrumento (autonomía), así como la Municipalidad Provincial del Santa, facilitó información de la residencia de los contribuyentes, haciendo énfasis en los beneficios que la investigación brindará a la institución.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1. Frecuencia del nivel de proceso de administración tributaria

Variable y Dimensiones	Mala		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Procesos de administración tributaria	36	10.0%	168	46.8%	155	43.2%	359	100.0%
Orientación y atención	72	20.1%	147	40.9%	140	39.0%	359	100.0%
Registro y determinación de deuda	60	16.7%	148	41.2%	151	42.1%	359	100.0%
Gestión de cuentas	17	4.7%	124	34.5%	218	60.7%	359	100.0%
Tesorería y pago	39	10.9%	172	47.9%	148	41.2%	359	100.0%
Notificaciones	29	8.1%	69	19.2%	261	72.7%	359	100.0%
Procedimientos Contenciosos y no contenciosos	154	42.9%	106	29.5%	99	27.6%	359	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada en noviembre del 2020

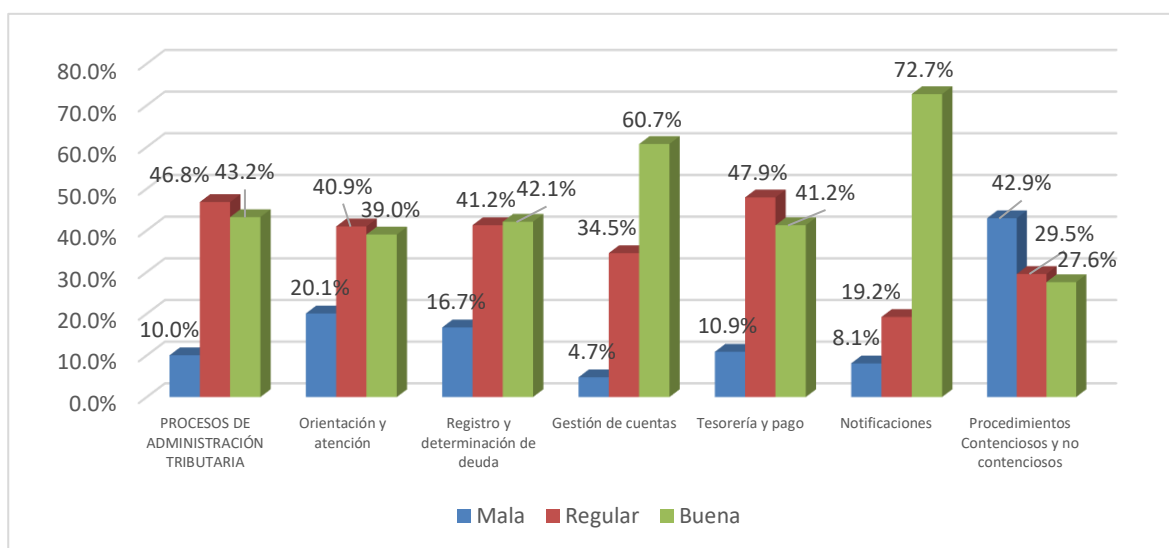


Figura 1. Barra del nivel de proceso de administración tributaria

#### Interpretación:

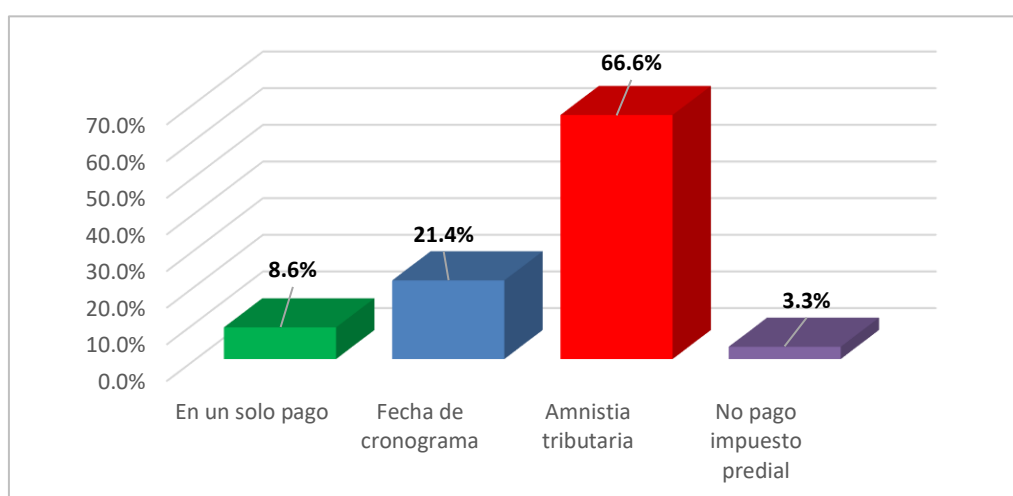
Con lo obtenido luego de presentar los resultados se tiene que los procesos de administración tributaria, presenta que el 10.0 % lo evalúa como mala, luego se tiene que el 46.8 % lo percibe como regular y el 43.2 % lo analiza como buena, con ello se puede evidenciar las fortalezas que se presenta. Al comentar sobre la orientación y atención se tiene que el 20.1 % lo percibe como mala, luego se ha logrado obtener que el 40.9 % lo percibe como regular, luego se obtuvo que el 39.0

% lo analiza como buena. Al comentar los datos relacionados al registro y determinación de deuda se tiene que el 16.7 % lo analiza como mala, luego se tiene que el 41.2 % lo percibe como regular, para culminar con el 42.1 % lo percibe como buena. Para realizar el comentario de la gestión de cuentas se tiene que el 4.7 % lo percibe como mala, luego se tiene que el 34.5 % lo percibe como regular y el 60.7 % lo considera como buena. Al mencionar a la gestión de cuentas se ha logrado obtener que el 4.7 % lo percibe como mala, luego se tiene que el 34.5 % lo analiza como regular y el 60.7 % lo considera como buena. Al comentar sobre la tesorería y pago se tiene que el 10.96 % lo evalúa como mala, de ahí se ha obtenido que el 47.9 % lo considera como regular y el 41.2 % lo considera como buena. Para comentar a la notificación se tiene que el 8.1 % lo percibe como mala, luego se tiene que el 19.2 % lo considera como regular, para culminar con el 72.7 % lo percibe como buena. Al comentar sobre los procedimientos contenciosos y no contenciosos se ha logrado obtener que el 42.9 % lo percibe como mala, luego se ha obtenido que el 29.5 % lo analiza como regular y el 27.6 % lo consideran como buena.

*Tabla 2. Frecuencia del nivel de pago de impuesto predial de los contribuyentes*

Variable	Categorías	fi	%
Cumplimiento de pago de los Impuestos Municipales	En un solo pago	31	8.6%
	Fecha de cronograma	77	21.4%
	Amnistía tributaria	239	66.6%
	No pago impuesto predial	12	3.3%
<b>Total</b>		<b>359</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta aplicada en noviembre del 2020



*Figura 2. Barra del nivel de pago de impuesto predial de los contribuyentes*

### Interpretación:

Con lo obtenido luego de presentar los resultados se tiene que el cumplimiento de pago de los Impuestos Municipales, se tiene que el 8.6 % lo perciben como en un solo pago, luego se ha obtenido que el 21.4 % lo evalúan con la fecha programada, de ahí se tiene que la amnistía tributaria regular un 66.6 % y el 3.3 % lo perciben como no paga impuestos prediales.

#### 4.1. Análisis inferencial

En esta parte se usó tabla cruzadas y el método de Chi cuadrado, para analizar la relación de los objetivos, debido a ser una muestra grande y se basó en una estimación, es importante mencionar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es utilizado en muestras censales o en grupos alcanzables en su totalidad por el investigador.

*Tabla 3. Cruce de la relación entre proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020*

		Pago de impuesto predial					Total
		en un solo pago	Fecha de cronograma	Amnistía	No pago impuesto predial		
Proceso de administración tributaria	Mala	fi	5	5	23	3	36
		%	1,4%	1,4%	6,4%	0,8%	10,0%
	Regular	fi	17	28	117	6	168
		%	4,7%	7,8%	32,6%	1,7%	46,8%
	Buena	fi	9	44	99	3	155
		%	2,5%	12,3%	27,6%	0,8%	43,2%
Total		fi	31	77	239	12	359
		%	8,6%	21,4%	66,6%	3,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada en noviembre del 2020

### Interpretación:

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado al cruce del proceso de administración tributaria, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 32.6 %, en la intersección regular para el proceso de administración tributaria y la amnistía para el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor

para buena con el 66.6 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 12.3 % para la intersección de buena con fecha de cronograma.

*Tabla 4. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre el proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,319 <sup>a</sup>	6	,038
N de casos válidos	359		

a. 2 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.20.

### **Interpretación:**

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta el proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de Chi = 13.319, en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior (Chi > 6gl), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre el proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.038, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre las variables, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula.

*Tabla 5. Cruce de la relación entre la orientación y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes*

		Pago de impuesto predial					Total
		En un solo pago	fecha de cronograma	Amnistía	No pago impuesto predial		
Orientación y atención	Mala	fi	9	14	43	6	72
		%	2,5%	3,9%	12,0%	1,7%	20,1%
	Regular	fi	11	32	101	3	147
		%	3,1%	8,9%	28,1%	0,8%	40,9%
	Buena	fi	11	31	95	3	140
		%	3,1%	8,6%	26,5%	0,8%	39,0%
Total		fi	31	77	239	12	359
		%	8,6%	21,4%	66,6%	3,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada en noviembre del 2020

### Interpretación:

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado al cruce de orientación y atención, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 28.1 %, en la intersección regular para la orientación y atención y la amnistía para el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor para buena con el 26.5 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 8.9 % para la intersección de regular con fecha de cronograma.

*Tabla 6. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre la orientación y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,099 <sup>a</sup>	6	,021
N de casos válidos	359		

a. 3 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.41.

### Interpretación:

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta la orientación y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de Chi = 14.099, en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior (Chi > 6gl), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre la orientación y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.021, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre la orientación y atención con el pago de impuesto predial, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula.

*Tabla 7. Cruce de la relación entre el registro y determinación de la deuda con el pago de impuesto predial de los contribuyentes*

		Pago de impuesto predial					Total
		En un solo pago	fecha de cronograma	Amnistía	No pago impuesto predial		
Registro y determinación de la deuda	Mala	fi	0	18	39	3	60
		%	0,0%	5,0%	10,9%	0,8%	16,7%
	Regular	fi	23	21	95	9	148
		%	6,4%	5,8%	26,5%	2,5%	41,2%
	Buena	fi	8	38	105	0	151
		%	2,2%	10,6%	29,2%	0,0%	42,1%
Total	fi	31	77	239	12	359	
	%	8,6%	21,4%	66,6%	3,3%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada en noviembre del 2020

#### **Interpretación:**

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado al cruce del registro y determinación de la deuda, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 29.2 %, en la intersección buena para el registro y determinación de la deuda y la amnistía para el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor para regular con el 26.5 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 10.6 % para la intersección de buena con fecha de cronograma.

*Tabla 8. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre el registro y determinación de la deuda con el pago de impuesto predial de los contribuyentes*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,165 <sup>a</sup>	6	,000
N de casos válidos	359		

a. 2 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.01.

#### **Interpretación:**

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta el registro y determinación de la

deuda con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de  $\chi^2 = 31.165$ , en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior ( $\chi^2 > 6gl$ ), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre el registro y determinación de la deuda y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.000, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre el registro y determinación de la deuda con el pago de impuesto predial, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula.

*Tabla 9. Cruce de la relación entre la gestión de cuenta con el pago de impuesto predial de los contribuyentes*

		Pago de impuesto predial					Total
		En un solo pago	fecha de cronograma	Amnistía	No pago impuesto predial		
Gestión de cuenta	Mala	fi	5	3	6	3	17
		%	1,4%	0,8%	1,7%	0,8%	4,7%
	Regular	fi	8	26	84	6	124
		%	2,2%	7,2%	23,4%	1,7%	34,5%
	Buena	fi	18	48	149	3	218
		%	5,0%	13,4%	41,5%	0,8%	60,7%
Total		fi	31	77	239	12	359
		%	8,6%	21,4%	66,6%	3,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada en noviembre del 2020

#### **Interpretación:**

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la gestión de cuenta, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 41.5 %, en la intersección buena para la gestión de cuenta y la amnistía para el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor para regular con el 23.4 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 13.4 % para la intersección de buena con fecha de cronograma.

*Tabla 10. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre la gestión de cuenta con el pago de impuesto predial de los contribuyentes*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,766 <sup>a</sup>	6	,000
N de casos válidos	359		

a. 4 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .57.

### Interpretación:

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta la gestión de cuenta con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de Chi = 25.776, en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior (Chi > 6gl), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre la gestión de cuenta y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.000, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre la gestión de cuenta con el pago de impuesto predial, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula.

*Tabla 11. Cruce de la relación entre la tesorería y pago con el pago de impuesto predial de los contribuyentes*

		Pago de impuesto predial					Total
		En un solo pago	fecha de cronograma	Amnistía	No pago impuesto predial		
Tesorería y pago	Mala	fi	5	7	24	3	39
		%	1,4%	1,9%	6,7%	0,8%	10,9%
	Regular	fi	18	35	116	3	172
		%	5,0%	9,7%	32,3%	0,8%	47,9%
	Buena	fi	8	35	99	6	148
		%	2,2%	9,7%	27,6%	1,7%	41,2%
Total	fi	31	77	239	12	359	
	%	8,6%	21,4%	66,6%	3,3%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada en noviembre del 2020

### Interpretación:

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la tesorería y pago, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 32.3



%, en la intersección regular para la tesorería y pago con el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor para buena con el 27.6 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 9.7 % para la intersección de buena con fecha de cronograma.

*Tabla 12. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre la tesorería y pago con el pago de impuesto predial de los contribuyentes*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,816 <sup>a</sup>	6	,025
N de casos válidos	359		

a. 3 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.30.

### **Interpretación:**

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta la tesorería y pago con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de Chi = 17.816, en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior (Chi > 6gl), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre la gestión de cuenta y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.025, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre la tesorería y pago con el pago de impuesto predial, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula.

*Tabla 13. Cruce de la relación entre las notificaciones con el pago de impuesto predial de los contribuyentes*

		Pago de impuesto predial					Total
		En un solo pago	fecha de cronograma	Amnistía	No pago impuesto predial		
Notificaciones	Mala	fi	5	6	18	0	29
		%	1,4%	1,7%	5,0%	0,0%	8,1%
	Regular	fi	6	18	39	6	69

	%	1,7%	5,0%	10,9%	1,7%	19,2%
Buena	fi	20	53	182	6	261
	%	5,6%	14,8%	50,7%	1,7%	72,7%
Total	fi	31	77	239	12	359
	%	8,6%	21,4%	66,6%	3,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada en noviembre del 2020

### Interpretación:

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a las notificaciones, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 50.7 %, en la intersección buena para las notificaciones con el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor para regular con el 10.9 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 14.8 % para la intersección de buena con fecha de cronograma.

*Tabla 14. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre las notificaciones con el pago de impuesto predial de los contribuyentes*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,894 <sup>a</sup>	6	,002
N de casos válidos	359		

a. 3 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .97.

### Interpretación:

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta las notificaciones con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de Chi = 14.894, en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior (Chi > 6gl), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre las notificaciones con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.002, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre las notificaciones y pago con el pago de impuesto predial, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula.

Tabla 15. Cruce de la relación entre los procedimientos contenciosos y no contenciosos con el pago de impuesto predial de los contribuyentes.

		Pago de impuesto predial					Total
		En un solo pago	fecha de cronograma	Amnistía	No pago impuesto predial		
Procedimientos contenciosos y no contenciosos	Mala	fi	16	25	110	3	154
		%	4,5%	7,0%	30,6%	0,8%	42,9%
	Regular	fi	4	32	64	6	106
		%	1,1%	8,9%	17,8%	1,7%	29,5%
	Buena	fi	11	20	65	3	99
		%	3,1%	5,6%	18,1%	0,8%	27,6%
Total		fi	31	77	239	12	359
		%	8,6%	21,4%	66,6%	3,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada en noviembre del 2020

#### Interpretación:

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a los procedimientos contenciosos y no contenciosos, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 18.1 %, en la intersección buena para las notificaciones con el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor para regular con el 17.8 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 30.6 % para la intersección de mala con la amnistía.

Tabla 16. Prueba de chi-cuadrado para analizar la correlación entre los procedimientos contenciosos y no contenciosos con el pago de impuesto predial de los contribuyentes.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,750 <sup>a</sup>	6	,033
N de casos válidos	359		

a. 2 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.31.

#### Interpretación:

Con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta los procedimientos contenciosos y no contenciosos con el pago de impuesto predial de los contribuyentes,

encontrando un valor de  $\chi^2 = 13.750$ , en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior ( $\chi^2 > 6g$ ), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre los procedimientos contenciosos y no contenciosos con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.033, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre los procedimientos contenciosos y no contenciosos y pago con el pago de impuesto predial, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto a lo establecido en el objetivo general basado en determinar la relación entre proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020, con respecto a ello se tiene como resultados que luego de presentar los resultados relacionado al cruce del proceso de administración tributaria, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 32.6 %, en la intersección regular para el proceso de administración tributaria y la amnistía para el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor para buena con el 66.6 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 12.3 % para la intersección de buena con fecha de cronograma, además con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta el proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de  $\chi^2 = 13.319$ , en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior ( $\chi^2 > 6gl$ ), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre el proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.038, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre las variables, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula, datos que al ser comparado con lo alcanzado por Gamboa (2016), logrando concluir que los mecanismos legales son producto de las políticas fiscales los cuales permitirán recaudar los tributos de la manera más eficiente, con ello se puede decir la importancia que presenta los procesos de administración tributaria de la municipalidad para que se pueda lograr que el pago de impuesto predial sea el más oportuno, para ello se fundamenta según lo expuesto por la Ley N° 27658, que hace mención que la administración tributaria debe ejercer dichas facultades con la mayor eficiencia posible. El Estado, desde el 2002, con el propósito de mejorar su eficiencia y alinearse con estándares internacionales se incorporó a un proceso de modernización de la gestión pública. Dicho año se promulga la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en sus distintas instancias, dependencias, instituciones, organizaciones y procedimientos.

Así se puede mencionar al objetivo específico que se basa en identificar el nivel de proceso de administración tributaria, con respecto a ello se tiene como resultados que lo obtenido luego de presentar los resultados se tiene que los procesos de administración tributaria, presenta que el 10.0 % lo evalúa como mala, luego se tiene que el 46.8 % lo percibe como regular y el 43.2 % lo analiza como buena, con ello se puede evidenciar las fortalezas que se presenta. Al comentar sobre la orientación y atención se tiene que el 20.1 % lo percibe como mala, luego se ha logrado obtener que el 40.9 % lo percibe como regular, luego se obtuvo que el 39.0 % lo analiza como buena. Al comentar los datos relacionados al registro y determinación de deuda se tiene que el 16.7 % lo analiza como mala, luego se tiene que el 41.2 % lo percibe como regular, para culminar con el 42.1 % lo percibe como buena. Para realizar el comentario de la gestión de cuentas se tiene que el 4.7 % lo percibe como mala, luego se tiene que el 34.5 % lo percibe como regular y el 60.7 % lo considera como buena. Al mencionar a la gestión de cuentas se ha logrado obtener que el 4.7 % lo percibe como mala, luego se tiene que el 34.5 % lo analiza como regular y el 60.7 % lo considera como buena. Al comentar sobre la tesorería y pago se tiene que el 10.96 % lo evalúa como mala, de ahí se ha obtenido que el 47.9 % lo considera como regular y el 41.2 % lo considera como buena. Para comentar a la notificación se tiene que el 8.1 % lo percibe como mala, luego se tiene que el 19.2 % lo considera como regular, para culminar con el 72.7 % lo percibe como buena. Al comentar sobre los procedimientos contenciosos y no contenciosos se ha logrado obtener que el 42.9 % lo percibe como mala, luego se ha obtenido que el 29.5 % lo analiza como regular y el 27.6 % lo consideran como buena, datos que al ser comparado con lo alcanzado por García-cárdenas & Bonilla-Carchi (2020), tuvo como objetivo analizar la autonomía de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador respecto a su capacidad de gestión. Para ello desarrolló un diseño no experimental en el que se aplicó un cuestionario a 19 funcionarios con una escala de Likert. Entre sus conclusiones se obtuvieron que para lograr las metas era necesario contar con un presupuesto público, pero este debe ser resultado de una planificación. Respecto a los Gobiernos Autónomos, el 84% de los funcionarios consideraron que la institución tiene la capacidad suficiente establecida en el marco normativo, dentro de ello se tiene que lograr una articulación efectiva de estos macroprocesos, procesos y subprocesos es necesario

que los responsables de la administración designen gestores o líderes para cada macroproceso. Estos deben llevar a cabo una planificación efectiva mediante el establecimiento de un cronograma con las actividades, plazos, responsables y luego comunicarnos a cada miembro de la organización (AENOR, 2018).

Del mismo modo se puede mencionar al objetivo específico que se basa en identificar el nivel de pago de impuesto predial de los contribuyentes, con respecto a ello se tiene como resultados que con lo obtenido luego de presentar los resultados se tiene que el cumplimiento de pago de los Impuestos Municipales, se tiene que el 8.6 % lo perciben como en un solo pago, luego se ha obtenido que el 21.4 % lo evalúan con la fecha programada, de ahí se tiene que la amnistía tributaria regular un 66.6 % y el 3.3 % lo perciben como no paga impuestos prediales, datos que al ser comparado con lo alcanzado por Martínez (2020), desarrolló un estudio con el propósito de medir la cultura tributaria como herramienta disuasoria del incumplimiento de las obligaciones tributarias y de ese modo incrementar los niveles de recaudación de impuestos en Panamá. A través de estudio de tipo descriptivo, explicativo y documental identificó que el Estado no realiza suficiente difusión y sensibilización a los ciudadanos sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Además, se observó una actitud favorable hacia el cumplimiento de las normas tributarias de contar con la información necesaria y pertinente. Por lo tanto, se recomendó implementar programas educativos a nivel nacional tanto en los diferentes niveles educativos y en la población civil, con ello se puede decir lo importante que es que se cumpla con el pago de impuestos predial, sustentando por el Ministerio de Economía y Finanzas (2016), y en el marco de la gestión por procesos ha establecido seis macroprocesos para la Administración Tributaria Municipal, los cuales actúan de modo articulado como un gran sistema, los mismos que se descomponen en procesos, subprocesos y actividades específicas. Estos macroprocesos son: Macroproceso de orientación y atención: constituido por procesos y actividades dirigidos a proporcionar información a los contribuyentes para que cumplan sus obligaciones tributarias.

También se puede mencionar al objetivo específico que se basa en establecer la relación entre la orientación y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, con respecto a ello se tiene como resultados que lo obtenido luego

de presentar los resultados relacionado al cruce de orientación y atención, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 28.1 %, en la intersección regular para la orientación y atención y la amnistía para el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor para buena con el 26.5 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 8.9 % para la intersección de regular con fecha de cronograma, además con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta la orientación y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de  $\chi^2 = 14.099$ , en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior ( $\chi^2 > 6_{gl}$ ), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre la orientación y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.021, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre la orientación y atención con el pago de impuesto predial, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula, datos que al ser comparado con lo alcanzado por Baque (2020) tuvo como objetivo analizar lo importante que puede significar contar con el soporte contable fiscal para mejorar la tributación con el fin de reducir la ineficiencia del Estado y posteriormente poder reducir las desigualdades. Para lograrlo dicho objetivo, se diseñó una estrategia metodológica basada en la revisión y análisis documental la cual estuvo enmarcada en un enfoque cualitativo, sin embargo, la delimitación temporal y espacial del mismo fue del 2013 al 2018 en Jipijapa, Ecuador. Concluyendo que la recaudación durante el periodo estudiado aumenta, lo que repercute en el financiamiento del presupuesto estatal, pero, la recaudación de impuestos indirectos como el IVA son importantes para los ingresos fiscales, con ello se puede decir la importancia que se tiene orientar a los usuarios en el proceso de realizar sus pagos, haciendo mención que existen mecanismos coercitivos como la cobranza coactiva, que implica exigir a los contribuyentes la cancelación de la deuda tributaria, aun contra la voluntad de los deudores. Este tipo de cobranza puede implicar el embargo de distintos tipos de bienes del contribuyente: cuentas bancarias, acciones, propiedades, bienes inmuebles, entre otros (Santos 2018).



Sumado a ello se puede mencionar al objetivo específico que se basa en precisar la relación entre el registro y determinación de la deuda con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, con respecto a ello se tiene como resultados que lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado al cruce del registro y determinación de la deuda, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 29.2 %, en la intersección buena para el registro y determinación de la deuda y la amnistía para el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor para regular con el 26.5 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 10.6 % para la intersección de buena con fecha de cronograma, además con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta el registro y determinación de la deuda con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de  $\chi^2 = 31.165$ , en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior ( $\chi^2 > 6gl$ ), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre el registro y determinación de la deuda y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.000, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre el registro y determinación de la deuda con el pago de impuesto predial, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula, datos que al ser comparado con lo alcanzado por Romo de Vivar & Gómez (2016), estuvo orientado por analizar los efectos de los factores por parte del área administrativa en la recaudación, y para ello el trabajo contextualizado en la realidad mexicana se basó en una aproximación teórica producto de una revisión sistémica de artículos e investigaciones previas. Con ello, logró obtener como conclusiones que es necesario la descentralización debe ser determinada por la capacidad administrativa de las municipalidades, además, dicha capacidad puede marcar un hito en el aprovechamiento de la recaudación de los impuestos.

Por otro lado, se puede mencionar al objetivo específico que se basa en registrar la relación entre la gestión de cuenta con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, con respecto a ello se tiene como resultados que lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la gestión de cuenta, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 41.5 %, en la

intersección buena para la gestión de cuenta y la amnistía para el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor para regular con el 23.4 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 13.4 % para la intersección de buena con fecha de cronograma, además con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta la gestión de cuenta con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de  $\chi^2 = 25.776$ , en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior ( $\chi^2 > 6gl$ ), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre la gestión de cuenta y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.000, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre la gestión de cuenta con el pago de impuesto predial, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula, datos que al ser comparado con lo alcanzado por Chukwuneme y Portgeiter (2018) realizó una investigación descriptiva en 7 años del municipio de Sudáfrica para establecer una cultura de pago por servicios municipales en la Provincia del Noroeste. Concluyó que aproximadamente los devengados acumulativos han ido ascendiendo de \$/. 199,068, 965.00 a \$/. 1,025,937,988.94. Este estudio propuso un marco conceptual que establezca una cultura de pago para los servicios, como la gestión estratégica teorías de sistemas, la contingencia y la teoría de contrato social mejorando los servicios municipales, para ello se tiene el fundamento que deben quedar claras las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de la administración tributaria, y no solo en un nivel informativo, sino llevarlo a un nivel de sensibilización y toma de conciencia sobre el impacto que tienen sus acciones u omisiones en los demás procesos, y consecuentemente en el logro de los objetivos de su área (Sánchez y Castela, 2020).

De ahí surge al objetivo específico que se basa en establecer la relación entre la tesorería y pago con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, con respecto a ello se tiene como resultados que lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la tesorería y pago, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 32.3 %, en la intersección regular para la tesorería y pago con el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor

para buena con el 27.6 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 9.7 % para la intersección de buena con fecha de cronograma, además con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta la tesorería y pago con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de  $\chi^2 = 17.816$ , en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior ( $\chi^2 > 6gl$ ), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre la gestión de cuenta y atención con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.025, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre la tesorería y pago con el pago de impuesto predial, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula, datos que al ser comparando con lo alcanzado por Duca (2018) realizó un estudio descriptivo en cuarentaicinco municipios de Camerún para analizar una comprensión holística de los impuestos, desempaquetando el significado social para fomentar la conciencia fiscal. Concluyó que seis de los municipios se encuentran en el cuartil más bajo, el 18% inicia una empresa, paga impuestos y hace cumplir contratos, el 16% se ocupa de licencias y el 15% realiza el comercio transfronterizo y registro de propiedad afectando el incremento del PIB, es importante la función que realiza el área de tesorería en la municipalidad porque permite administrar de manera efectiva los recursos con los que se cuenta, además se comenta que la administración tributaria municipal tiene las siguientes funciones: (a) formulación de proyectos: Elaborar propuestas normativas, como Leyes, reglamentos, etc.; (b) orientación: Brindar información, capacitación y asistencia al contribuyente; y (c) reserva Tributaria: Mantener bajo estricta confidencialidad la información sobre los montos, la fuente de las rentas, los gastos, la base imponible o cualquier otro dato (MEF, 2016).

Apoyado en el objetivo específico que se basa en precisar la relación entre las notificaciones con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, con respecto a ello se tiene como resultados que lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a las notificaciones, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 50.7 %, en la intersección buena para las notificaciones con el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor para regular con el 10.9 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 14.8

% para la intersección de buena con fecha de cronograma, además con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta las notificaciones con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de  $\chi^2 = 14.894$ , en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior ( $\chi^2 > 6_{gl}$ ), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre las notificaciones con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.002, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre las notificaciones y pago con el pago de impuesto predial, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula, datos que al ser comparado con lo alcanzado por Felista (2018) se basó en analizar cuáles son los factores asociados con el cumplimiento tributario. Concluyó que el 15.9% de contribuyentes son los que tienen un negocio propio siendo un nivel significativo de 0,006, por lo tanto, la capacidad de los contribuyentes para cumplir con el sistema tributario está ligado a la naturaleza del negocio y respaldado por lo expuesto por Chujutalli y Ormeño (2020), respecto a los modelos para estructurar la Administración Tributaria (AT) señalan que no hay uno único. En el medio coexisten modelos de administración tributarias de división funcional, esto es según las actividades de cada unidad de la Administración Tributaria y por otro lado un modelo enfocado según grupos de contribuyentes. Sin embargo, los que más éxito y uso se tienen en el medio son modelos mixtos, es decir una combinación de los dos anteriores, y por otra parte el modelo de gestión de procesos. Ahora bien, independientemente del modelo lo que se debe garantizar es que las funciones y procedimientos de cada uno de los procesos de la Administración Tributaria estén claramente definidos y articulados.

Finalmente se tiene el objetivo establecer la relación entre los procedimientos contenciosos y no contenciosos con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, con respecto a ello se tiene como resultados que lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a los procedimientos contenciosos y no contenciosos, en conjunto al pago de impuesto predial, encontrando el valor más alto para el 18.1 %, en la intersección buena para las notificaciones con el pago de impuesto predial, luego se ha registrado el valor para regular con el 17.8 %, en funciona a amnistía y también se tiene un valor del 30.6 % para la intersección de

mala con la amnistía, además con lo obtenido luego de presentar los resultados relacionado a la prueba Chi cuadrado para conocer la relación que presenta los procedimientos contenciosos y no contenciosos con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, encontrando un valor de  $\chi^2 = 13.750$ , en comparación a 6 grados de libertad (12.6), se considera como superior ( $\chi^2 > 6gl$ ), con lo cual se considera como suficiente para comprobar que existe relación entre los procedimientos contenciosos y no contenciosos con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, por otro lado al realizar la prueba de hipótesis se analiza el valor de significancia obteniendo un valor de 0.033, considerado como menor al 0.05, afirmando que existe relación significativa entre los procedimientos contenciosos y no contenciosos y pago con el pago de impuesto predial, por lo tanto se opta por rechazar a la hipótesis nula, datos que al ser comparado con lo alcanzado por Cletus (2015) realizó un estudio de tipo descriptivo en una muestra de 250 contribuyentes del municipio de Techiman para evaluar los ambientes adecuados para el cumplimiento tributario en la movilización de ingresos. Concluyeron que el 60% son mayores de 49-59 años, el 71,2% son mujeres, el 44% tiene secundaria completa y técnica y el 69.9% son dueños de negocios. Asimismo, el 77,2% mencionó que están incrementando los impuestos, el 67,2% ve las prácticas de corrupción de los funcionarios fiscales, el 78,4% que la educación tributaria es baja y el 42,8% no pagan los impuestos tributarios, fundamentado por Yepes, M., y De los Ríos (2017), señalan que, para promover la recaudación a nivel regional y local, el gobierno central debe continuar implantando políticas de desconcentración o descentralización, ya que se han observado efectos positivos en la recaudación, aún incipientes, pero que sin duda aún tiene mayor potencial de crecimiento.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa ( $\text{Chi} = 13.319 > 12.6$ ;  $\text{sig.} = 0.038 < 0.05$ ) entre el proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020, expresando que las acciones que realicen los trabajadores de la municipalidad serán favorables para que se puede realizar una administración del pago de impuesto predial, además se logró comprobar la hipótesis y se presentó el rechazo de la hipótesis nula.

Segunda: Se alcanzó para el proceso de administración tributaria se tiene que el 42.9 % lo percibe como mala, luego se ha obtenido que el 29.5 % lo analiza como regular y el 27.6 % lo consideran como buena, reflejando una mala percepción que se realiza en este proceso.

Tercera: Se evidencio que el nivel de pago de impuesto predial de los contribuyentes, presenta valores que el 8.6 % lo perciben como en un solo pago, luego se ha obtenido que el 21.4 % lo evalúan con la fecha programada, de ahí se tiene que la amnistía tributaria regular un 66.6 % y el 3.3 % lo perciben como no paga impuestos prediales, con ello se comenta que los usuarios presentan una regular percepción de la administración de los procesos de pago de impuestos.

Cuarta: Existe relación significativa ( $\text{Chi} = 31.165 > 12.6$ ;  $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$ ) entre el registro y determinación de la deuda con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, presentando la importancia que tiene que los procesos de registro se realicen de manera oportuna porque favorece al control del pago de impuesto predial.

Quinta: Existe relación significativa ( $\text{Chi} = 25.776 > 12.6$ ;  $\text{sig.} = 0.038 < 0.05$ ) entre la gestión de cuenta con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, reflejando la importancia que cumple la gestión de las cuentas y el personal capacitado que debe estar en esa área, porque permite que el pago de impuesto se realice de manera oportuna.

Sexta: Existe relación significativa ( $\text{Chi} = 17.816 > 12.6$ ;  $\text{sig.} = 0.025 < 0.05$ ) entre la tesorería y pago con el pago de impuesto predial de los contribuyentes,

mostrando que las gestiones de tesorería son elementos que se deben tener mucho cuidado a la hora de brindar información a los usuarios y que no existan incomodidades a futuro.

Séptima: Existe relación significativa ( $\text{Chi} = 14.894 > 12.6$ ;  $\text{sig.} = 0.002 < 0.05$ ) entre las notificaciones con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, haciendo mención que las notificaciones que se realizan a los usuarios deben ser revisadas cuidadosamente para que se presenten inconvenientes a futuro y se mantenga un servicio de calidad.

Octava: Existe relación significativa ( $\text{Chi} = 13.750 > 12.6$ ;  $\text{sig.} = 0.033 < 0.05$ ) entre los procedimientos contenciosos y no contenciosos con el pago de impuesto predial de los contribuyentes, dando a conocer que los procesos deben ser realizados de manera cuidadosa porque genera incomodidad en los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al gerente de administración tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa se recomienda:

Primera: Realizar acciones educativas e informativas a la comunidad en coordinación con la Subgerencia de Cobranzas, Subgerencia de registro y fiscalización con el objetivo de fortalecer el proceso de administración tributaria e incrementar el pago de impuesto predial de los contribuyentes.

Segunda: Debe realizarse una fiscalización a los predios urbanos y rústicos, ello permitirá la actualización de información de los predios en consecuencia aumentará el pago de impuesto predial, dado que hace 15 años no se realiza la actualización catastral de los predios urbanos y rústicos.

Tercera: Durante la vigencia de la amnistía tributaria, la Municipalidad Provincial del Santa debe realizar campañas de amnistía tributaria en las Urbanizaciones, pueblos jóvenes que mantengan elevado porcentaje de morosidad.

Cuarta: La Gerencia de Administración debe informar a través de los diversos medios de comunicación que las personas mayores de 65 años tienen el beneficio de la deducción de la base imponible del impuesto predial.

Quinta: A los usuarios hacer llegar sus incomodidades de la información que reciben de los procesos de administración tributaria para que la municipalidad pueda mejorar sus procesos.

Sexta: A los futuros investigadores seguir realizando trabajadores relacionados a la administración tributaria para que se pueda lograr los procesos oportunos en la municipalidad.

Séptima: A los trabajadores realizar capacitaciones relacionadas a atención al usuario para que el trato que brindan a la hora de informar sobre los procesos tributarios sea la más oportuna.

Octava: Al área de personal realizar evaluaciones de atención al usuario para determinar si el personal cuenta con las competencias requeridas.



## REFERENCIAS

- Agrawal & Wildasin (2019). *Technology and tax systems*. *Journal of Public Economics*. Volume 185, May 2020, 104082. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2019.104082>
- Aenor (2018). *Integrar con éxito sistemas de gestión*. La Revista de la evaluación de la Conformidad. N°336. Recuperado de <https://revista.aenor.com/336/integrar-con-exito-sistemas-de-gestion.html>
- Alstadsaeter, Johannesen & Zucman (2019). *Tax Evasion and Inequality*. *American Economic Review*. vol. 109, no. 6, June 2019
- Alvarado, R., Campos, L., Flores, Y., (2018). *La administración tributaria y la recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Cañete*. Periodo 2015-2017. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3641>
- Anicic, J., Jelic, M., Durovic, J., (2016). *Local Tax Policy in the Function of Development of Municipalities in Serbia*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 221 (2016) 262 – 269. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.114>
- Balcázar, W., & Segura, M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Baque, E., Salazar, G., & Jaime, M. (2020). *Organizational step for the countable support churchwarden as contribution in the recovery of tributes*. *Avences*, 22(1), 51–63.
- Besley, T., Person, T. (2013). *Taxation and Development*. Chapter prepared for the Handbook of Public Economics. Recuperado de <https://www.lse.ac.uk/economics/Assets/Documents/personal-pages/tim-besley/working-papers/taxation-and-development.pdf>
- Best, M., Bbrockmeyer, A., Kleven, H., Spinnewijn, J. & Waseem, M. (2015). *Production vs revenue efficiency with limited tax capacity: theory and evidence from Pakistan*. *Journal of Political Economy*, 123(6), 1311–55.

- Beth, C. & Oats, L. (2018). *Don't worry, we are not after you! Anancy culture and tax enforcement in Jamaica. Critical Perspectives on Accounting*, 57, pp. 56-69. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1045235418300273>
- Cletus, A. (2015). *Assessing the suitable atmospheres for tax compliance and the impact of tax compliance on revenue mobilization in the techiman municipality.* (Master of Business Administration Degree), University of Science and Technology, Kwame Nkrumah. Recovered from <http://ir.knust.edu.gh/bitstream/123456789/8485/1/AGBEMI%20CLETUS.pdf>
- Chukwuneme, P. & Portgeiter, M. (2018). Establishing a Payment Culture for Municipal Services in the North West Province: A Conceptual Framework. *International Journal of Economics and Financial Issues*. 8(3), pp. 227-234. North-West University, Mafikeng Campus, South Africa.
- Campos, K., (2019). *La administración tributaria y su relación con la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Tocache, periodo: 2016 – 2017.* Recuperado de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1629>
- Castañeda. E. y Tamayo. (2013). “*la morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012*”. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/castaneda\\_elvis\\_morodidad\\_impacto\\_cumplimiento.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/castaneda_elvis_morodidad_impacto_cumplimiento.pdf)
- Chávez, W. (2020). *Estrategias de recaudación tributaria y su relación con la administración de los tributos en la municipalidad provincial de Recuay, 2018.* Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15547>
- Chujutalli, J., & Ormeño, C. (2017). *Estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Chocope.* Pag 1–58.
- CIAT (2010). *Tributación y Administración Tributaria en los países miembros del CIAT 2010. Documento Preliminar.* Recuperado de

[https://www.ciat.org/Biblioteca/DocumentosTecnicos/Espanol/2010\\_Tributacio%CC%81n\\_AATT\\_paises\\_ciat.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/DocumentosTecnicos/Espanol/2010_Tributacio%CC%81n_AATT_paises_ciat.pdf)

CIAT (2016). *Fuentes de información de administraciones tributarias de América Latina. Experiencias de Argentina, Brasil, Chile, México y Perú*

CIAT (2019). *¿Cuáles son las causas de la evasión tributaria?*. Recuperado de <https://www.ciat.org/cuales-son-las-causas-de-la-evasion-tributaria/>

Duca, F. (2018). *Towards a Holistic Understanding of Tax: Unpacking the social meaning of taxes in Cameroon to foster tax awareness. African Tax Reserch Network. (3). Public Affairs Research Institute (PARI), Wits University, Johannesburg, South Africa.*

Diario Gestión (2020). *Avances del Perú para integrarse a la OCDE: se adhirió a 45 de sus 248 instrumentos legales. 20.08.2020.*

Escobar-Pérez, J. y Cuervo-Martínez, A. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. En Avances en Medición, 6, pp. 27-36.* Recuperado de [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/71113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/71113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)

Gender, S. & Behaviour, C. (2020). Factors to enhance a responsible payment culture for municipal services: a qualitative review. *Ife Centre for Psychological Studies/Services, Illefe, Nigeria. 18(1).* North-West University, South Africa.

Huamán, M. (2020). *La cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Casma, 2019.* (Tesis de maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41306/Huam%3%a1n\\_CHV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41306/Huam%c3%a1n_CHV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Immordino, D. y Flaviano, G. (2018). *Cashless payments and tax evasión. European Journal of Political Economy. Volume 55, December 2018, Pages 36-43* <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2017.11.001>

Instituto De Investigaciones y capacitación Municipal (2013). *Estrategias para promover el ordenamiento del territorio y la administración tributaria en las*

*municipalidades*. Recuperado de <http://www.inicam.org.pe/TEXTOS/ESTRATEGIAS-ADM%20TRIBUTARIA.pdf>

Instituto Peruano de Economía (2020). *Publicación del Diario El Comercio del 07.09.2020*. Cuerpo A, Pág. 1. Recuperado de <https://www.ipe.org.pe/portal/la-recaudacion-y-la-pandemia/>

Gamboa, J., Hurtado, J., & Ortiz, G. (2016). *Gestión de la política fiscal para fortalecer la cultura tributaria en Ecuador*. *INNOVA Research Journal*, 1(4), 16–21.

García-cárdenas, N., & Bonilla-Carchi, S. (2020). *Public self-management and the budget of the municipal decentralized autonomous*. V, 326–354.

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4 ed.)*. Boston: Allyn & Bacon

Jianjun Li, Xuan Wang, Yaping Wu (2020). *Can government improve tax compliance by adopting advanced information technology? Evidence from the Golden Tax Project III in China*. *Economic Modelling*. Volume 93, December 2020, Pages 384-397 <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2020.08.009>

Junxue Jia, Siying Ding, Yongzheng Liu (2020). *Decentralization, incentives, and local tax enforcement*. *Journal of Urban Economics*. Volume 115, January 2020, 103225 <https://doi.org/10.1016/j.jue.2019.103225>

Kleven, Kreiner & Saez (2016). *Why Can Modern Governments Tax So Much? An Agency Model of Firms as Fiscal Intermediaries*. *Economica*. Volume 83, Issue 330 <https://doi.org/10.1111/ecca.12182>

Kleven, H. (2014). *How can Scandinavians tax so much?* *Journal of Economic Perspectives*, 28(4), 77–98.

Kiyanova, M., Akulich, O., Shvarova, E., Kadyrov, M., Titova, E. & Hasanov, S. (2018). *Tax Capacity as a Financial Mechanism for Implementation of the Strategy for Municipal Formation*. *Journal of Applied Economic Sciences*, 4(58), 906-921. Tyumen Industrial University, Russian Federation.

- Ledesma, L. C. (2020). *Globalización tributaria: aspectos prácticos derivados de la experiencia profesional*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliourp/130924?page=23>
- León, L. (2016). *Planificación estratégica tributaria para el impuesto a las actividades económicas caso: empresas del sector de la construcción del Municipio Valencia Estado Carabobo*. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5042/lleon.pdf?sequence=1>
- Liu, R. (2011). *The Application of Computer-Aided Audit for Tax Collection and Management*. *Procedia Environmental Sciences*. Volume 11, Part A, 2011, Pages 50-54. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.proenv.2011.12.009>
- Martínez, C. (2020). *La cultura tributaria como medida para elevar los niveles de recaudación de impuestos en Panamá*. *Revista FAECO sapiens*. Vol. 3, núm. 2, 2020. Recuperado de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211235004/index.html>
- Morales, D. y Gómez, L. (2018). *La cultura tributaria y su relación con el pago del impuesto al valor del patrimonio predial en el distrito de la unión. Piura-Perú*. *XXIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Octubre 03, 04 y 05 del 2018. Ciudad de México. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/6.04.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2016). *Guía para la gestión de cuenta del Impuesto Predial*. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia\\_para\\_la\\_Gestion\\_de\\_Cuenta\\_IP.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas (2020). *Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal 2020*. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2921&Itemid=101881&lang=es](https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=2921&Itemid=101881&lang=es)
- Naritomi, (2015). *Consumers as tax auditors*. *LSE Working Paper*. *London School of Economics*. Recuperado de [https://www.iipf.org/papers/Naritomi-Consumers\\_as\\_tax\\_auditors-151.pdf](https://www.iipf.org/papers/Naritomi-Consumers_as_tax_auditors-151.pdf)

- Niaounakis, T. & Blank, J. (2017). *Intermunicipal cooperation, economies of scale and cost efficiency: an application of stochastic frontier analysis to Dutch municipal tax departments*. *Local Government Studies*, 43(4), 533-554. Nati Erasmus University, Rotterdam, The Netherlands. Recovered from <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/03003930.2017.1322958?needAccess=true>
- Norregaard (2013). Taxing Immovable Property Revenue Potential and Implementation Challenges. International Monetary Fund. Vol 2013, N°129. <http://dx.doi.org/10.5089/9781484369050.001>
- Nor, Intan, Lai & Nawal, (2016). *Information Technology Sophistication and Goods and Services Tax in Malaysia*. *Procedia Economics and Finance* 35 (2016). Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00003-4](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00003-4)
- OECD e t al. (2020), *Revenue Statistics in Latin America and the Caribbean 2020*, OECD Publishing, Paris, Recuperado de <https://doi.org/10.1787/68739b9b-en-es>
- Pino, R. (2014). *Metodología de la investigación*. 3° ed. Lima: San Marcos.
- Pita, S.y Pértega, S. (2004). Asociación de variables cualitativas. Cuadernos de atención primaria. 11 (2), pp. 101-105. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2330047>
- Ríos, M. (2017). *Estrategia de recaudación tributaria para incrementar el nivel de cobranza en la municipalidad provincial de Cutervo*.
- Romo de Vivar, M., & Gómez, R. (2016). *Descentralización fiscal, capacidades administrativas y recaudación del impuesto predial en los municipios de México: Una aproximación teórica*. *Economía y Sociedad*, XX(35), 155–170.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Business Support.
- Sánchez Macías, J. I. y Leo Castela, J. I. (2020). *Compliance tributario para pymes según la Norma UNE 19602*. Madrid, AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliourp/125941?page=63>

- Santos, M. (2018). *Impacto de la cobranza coactiva en la recaudación del impuesto predial del periodo 2015- 2017 de la Municipalidad Provincial del Santa*". Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29706>
- Solanes (1996). *Los deberes de colaboración con la administración tributaria: la colaboración social y la individual de información tributaria de terceros. Tesis Doctoral. Universidad de Lleida.* Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8139/TMMSG3de6.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Slemrod, J. (2019). "Tax Compliance and Enforcement." *Journal of Economic Literature*, 57(4):904-54. DOI: 10.1257/jel.20181437. Recuperado de <https://www.aeaweb.org/articles/pdf/doi/10.1257/jel.20181437>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica.* 4 ed. México: Limusa
- Ultsch, A. & Behnisch, M. (2017). *Effects of the payout system of income taxes to municipalities in Germany. Applied Geography. Volume 81, April 2017, Pages 21-31.* Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2017.02.001>
- Valdivia, M., (2014). *Administración Tributaria. UPEU-CEPMA-PROESAD.* Recuperado de [https://presys-proesad.upeu.edu.pe/materiales/CON-07140306\\_1363819423.pdf](https://presys-proesad.upeu.edu.pe/materiales/CON-07140306_1363819423.pdf)
- Vara, A. (2012). *Siete pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación.* Lima: Fondo Editorial de la USMP.

## **ANEXOS**



Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
(Variable 1) Proceso de administración tributaria	Es un conjunto de mecanismos y procedimientos técnicos que desarrolla la administración tributaria municipal para gestionar la recaudación de los tributos municipales. Las municipalidades administran exclusivamente las contribuciones y tasas Municipales (MEF, 2016)	Percepciones ciudadanas respecto a los impuestos, su Normatividad y cumplimiento que se medirán a través de un cuestionario estructurado.	Orientación y atención	Orientación oportuna a los contribuyentes.	1	Ordinal, escala tipo Likert donde: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				Orientación comprensible a los contribuyentes	2	
				Canales de orientación al contribuyente.	3	
				Concientización a la población sobre el pago del impuesto predial	4	
			Registro y determinación de la deuda	Verificación del predio, para el respectivo pago del impuesto (fiscalización).	5	
				El cálculo del impuesto predial (deuda) que realiza la Municipalidad es el correcto.	6	
				Información sobre los impuestos a pagar (deuda) se encuentra actualizada.	7	
			Gestión de cuenta	Información sobre los contribuyentes, predios y demás se encuentra completa y actualizada.	8	
				Fraccionamiento del impuesto predial	9	
				Control del fraccionamiento de pagos del impuesto predial.	10	
				Amnistías tributarias.	11	
				Estrategias para la aceptación social, con el fin de mejorar la recaudación del impuesto predial.	12	
Tesorería y pago	Seguimiento a los contribuyentes que no pagan oportunamente (deudores).	13				
	Descuentos a los buenos contribuyentes.	14				
Notificaciones	Notificación a los contribuyentes respecto a sus obligaciones tributarias	15				
	La información que contiene el documento de notificación es claro y comprensible.	16				
	La notificación hace de que usted se presente en la Municipalidad.	17				
	La Municipalidad hace pública y extensiva la amnistía tributaria	18				

			Procedimientos contenciosos y no contenciosos.	La Municipalidad le ha enviado alguna respuesta o notificación cuando ha realizado algún reclamo	19	
				La Municipalidad le ha enviado alguna respuesta o notificación respecto a alguna apelación presentada	20	
(Variable 2) Pago de impuesto predial de contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020	Es la acción de pago de tributos que realizan las personas naturales o jurídicas que al 1° de enero de cada año resultan propietarios de los predios gravados. El impuesto predial es de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos.(MEC, 2016)	Impuesto a los predios urbanos o rurales pertenecientes a un distrito que se medirá a través de una pregunta estructurada.		Pago de impuesto predial de los contribuyentes	21	Nominal 1= En un solo pago 2= En las fechas del cronograma notificado por la municipalidad. 3= Cuando hay amnistía tributaria. 4= No pago impuesto predial.

## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO

Señor (a), es grato saludarlo e invitarle a responder el presente cuestionario. Sus respuestas tienen por objetivo recoger su importante opinión referente a los procedimientos administrativos que realiza la Municipalidad del Santa para la recaudación tributaria. Es muy importante que sus respuestas sean respondidas con honestidad, la información brindada será de carácter confidencial, por lo que agradecemos su valiosa colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lea con detenimiento cada ítem y marque con una "X", la alternativa que considere conveniente, de acuerdo con la escala de calificación:

N°	Ítems	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN</b>						
1	La Municipalidad brinda orientación oportuna a los contribuyentes, para el cumplimiento de pago del impuesto predial.					
2	La Municipalidad brinda orientación comprensible a los contribuyentes para el pago oportuno del impuesto predial.					
3	La Municipalidad cuenta con diversos canales de orientación al contribuyente.					
4	La Municipalidad concientiza a la población sobre el pago del impuesto predial.					
<b>REGISTRO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA</b>		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
5	La Municipalidad realiza la verificación del predio, para el respectivo pago del impuesto (fiscalización).					
6	El cálculo del impuesto predial (deuda) que realiza la Municipalidad es el correcto.					
7	Cuando se realizan trámites en la Municipalidad su información sobre los impuestos a pagar (deuda) se encuentra actualizada.					
<b>GESTIÓN DE CUENTA</b>		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
8	Cuando se realizan trámites en la Municipalidad su información sobre los					

	contribuyentes, predios y demás se encuentra completa y actualizada.					
9	La Municipalidad permite el fraccionamiento del impuesto predial.					
10	La Municipalidad controla el fraccionamiento de pagos del impuesto predial de los contribuyentes.					
11	La Municipalidad realiza amnistías tributarias.					
12	La Municipalidad aplica estrategias para la aceptación social, con el fin de mejorar la recaudación del impuesto predial.					
TESORERÍA Y PAGO						
13	La Municipalidad realiza el seguimiento a los contribuyentes que no pagan oportunamente (deudores).					
14	La Municipalidad brinda descuentos a los "buenos contribuyentes".					
NOTIFICACIONES						
15	La Municipalidad notifica a los contribuyentes respecto a sus obligaciones tributarias.					
16	La información que contiene el documento de notificación es claro y comprensible.					
17	La notificación hace de que usted se presente en la Municipalidad.					
18	La Municipalidad hace pública y extensiva la amnistía tributaria.					
PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS Y NO CONTENCIOSOS						
19	La Municipalidad le ha enviado alguna respuesta o notificación cuando ha realizado algún reclamo					
20	La Municipalidad le ha enviado alguna respuesta o notificación respecto a alguna apelación presentada					

Respecto al pago del impuesto predial, usted lo realiza (marque con una "X" solo una de las opciones):

- 1) En un solo pago (pronto pago)
- 2) En las fechas del cronograma notificado por la Municipalidad.
- 3) Cuando hay amnistía.
- 4) No pago impuesto predial

*Gracias por su colaboración*

Ficha Técnica 1:

Denominación del instrumento	Cuestionario sobre Proceso de administración tributaria
Autor	Jorge Alfredo Cabanillas Corzo
Muestra de estudio	359 contribuyentes que realizan pagos de impuesto predial en la Municipalidad Provincial del Santa.
Escala de medición	Tipo escala de Likert
Categorías de respuestas	Categorías: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles de medición	Mala: (20 – 46) Regular: (27 – 40) Buena: (41 – 65)
Confiabilidad del instrumento	$\alpha =$ (Confiabilidad positiva) $r=0.915$
Nº de ítems	
distribución de ítems por dimensiones	Orientation y atención 1, 2, 3, 4
	Registro y determinación de la deuda 5, 6, 7
	Gestión de cuenta 8,9,10,11,12
	Tesorería y pago 13,14
	Notificaciones 15,16,17,18

	Procedimientos contenciosos y no contenciosos 19,20
Criterio de Validación	A juicio de 03 expertos 1 docente Metodólogo: 2 profesionales del área con el grado de maestría


Ficha Técnica 2:

Denominación del instrumento	Cuestionario sobre pago de impuesto predial
Autora	Jorge Alfredo Cabanillas Corzo
Muestra de estudio	359 contribuyentes que realizan pagos de impuesto predial en la Municipalidad Provincial del Santa.
Escala de medición	Tipo escala Nominal
Categorías de respuestas	Categorías: En un solo pago (1) En las fechas del cronograma notificado por la municipalidad (2) Cuando hay amnistía tributaria (3) No pago impuesto predial (4)
Criterio de Validación	A juicio de 03 expertos 1 docente Metodólogo: 2 profesionales del área con el grado de maestría

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

**Título:** Proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial del Santa, 2020

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
(Variable 1) Proceso de administración tributaria	Es un conjunto de mecanismos y procedimientos técnicos que desarrolla la administración tributaria municipal para gestionar la recaudación de los tributos municipales. Las municipalidades administran exclusivamente las contribuciones y tasas Municipales (MEF, 2016)	Percepciones ciudadanas respecto a los impuestos, su Normatividad y cumplimiento que se medirán a través de un cuestionario estructurado.	Orientación y atención	Orientación oportuna a los contribuyentes.	1	Ordinal, escala tipo Likert donde:  1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				Orientación comprensible a los contribuyentes	2	
				Canales de orientación al contribuyente.	3	
				Concientización a la población sobre el pago del impuesto predial	4	
			Registro y determinación de la deuda	Verificación del predio, para el respectivo pago del impuesto (fiscalización).	5	
				El cálculo del impuesto predial (deuda) que realiza la Municipalidad es el correcto.	6	
				Información sobre los impuestos a pagar (deuda) se encuentra actualizada.	7	
			Gestión de cuenta	Información sobre los contribuyentes, predios y demás se encuentra completa y actualizada.	8	
				Fraccionamiento del impuesto predial	9	
				Control del fraccionamiento de pagos del impuesto predial.	10	
				Amnistías tributarias.	11	
				Estrategias para la aceptación social, con el fin de mejorar la recaudación del impuesto predial.	12	

  
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA  
 Gerencia de Administración Tributaria  
 M<sup>g</sup>/Ing. Percy John Ruiz Gomez  
 GERENTE

			Tesorería y	Seguimiento a los contribuyentes que no pagan oportunamente (deudores).	13	
--	--	--	-------------	---	----	--

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : PERCY JOHN RUIZ GÓMEZ.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MGRISTER. EN GESTIÓN PÚBLICA.

Firma

DNI N° 80637901.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANJA  
Gerencia de Administración Tributaria  
Mg. Ing. Percy John Ruiz Gomez  
GERENTE

					X
--	--	--	--	--	---



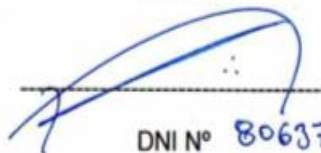
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : PERCY JOHN RUIZ GÓMEZ.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

Firma

  
DNI N° 80637901

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA  
Gerencia de Administración Tripartita  
  
Mg. Ing. Percy John Ruiz Gomez  
GERENTE

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

**Título:** Proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial del

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : *Wilder Carvajal Quispe*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*

Firma

  
-----  
DNI N° *09129268*

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
  
MG. CPCC *Wilder Carvajal Quispe*  
GERENTE



			Tesorería y pago	Seguimiento a los contribuyentes que no pagan oportunamente (deudores).	13
				Descuentos a los buenos contribuyentes.	14
			Notificaciones	Notificación a los contribuyentes respecto a sus obligaciones tributarias	15
				La información que contiene el documento de notificación es claro y comprensible.	16
				La notificación hace de que usted se presente en la Municipalidad.	17
			Procedimientos contenciosos y no contenciosos.	La Municipalidad hace pública y extensiva la amnistía tributaria	18
				La Municipalidad le ha enviado alguna respuesta o notificación cuando ha realizado algún reclamo	19
				La Municipalidad le ha enviado alguna respuesta o notificación respecto a alguna apelación presentada	20

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario sobre proceso de administración tributaria.

**OBJETIVO** : Determinar la relación entre proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020

**DIRIGIDO A** : Contribuyentes que realizan el pago de impuesto predial en la Municipalidad Provincial del Santa 2020

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO** :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE PAGO DE IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD**

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Wilder Carvajala Quispe

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Firma



---

DNI N° 09128269

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
  
MG. CPCC. Wilder Carvajala Quispe  
GENTE

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

**Título:** Proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial del Santa, 2020

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
(Variable 1) Proceso de administración tributaria	Es un conjunto de mecanismos y procedimientos técnicos que desarrolla la administración tributaria municipal para gestionar la recaudación de los tributos municipales. Las municipalidades administran exclusivamente las contribuciones y tasas Municipales (MEF, 2016)	Percepciones ciudadanas respecto a los impuestos, su Normatividad y cumplimiento que se medirán a través de un cuestionario estructurado.	Orientación y atención	Orientación oportuna a los contribuyentes.	1	Ordinal, escala tipo Likert donde:  1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				Orientación comprensible a los contribuyentes	2	
				Canales de orientación al contribuyente.	3	
				Concientización a la población sobre el pago del impuesto predial	4	
			Registro y determinación de la deuda	Verificación del predio, para el respectivo pago del impuesto (fiscalización).	5	
				El cálculo del impuesto predial (deuda) que realiza la Municipalidad es el correcto.	6	
				Información sobre los impuestos a pagar (deuda) se encuentra actualizada.	7	
				Gestión de cuenta	Información sobre los contribuyentes, predios y demás se encuentra completa y actualizada.	
			Fraccionamiento del impuesto predial		9	
			Control del fraccionamiento de pagos del impuesto predial.		10	
			Amnistias tributarias.		11	
			Estrategias para la aceptación social, con el fin de mejorar la recaudación del impuesto predial.	12		

  
**CPCC. Ivonne Huaraz Yendo**  
 Matricula N° 06-3015


			Tesorería y pago	Seguimiento a los contribuyentes que no pagan oportunamente (deudores).	13	
				Descuentos a los buenos contribuyentes.	14	
			Notificaciones	Notificación a los contribuyentes respecto a sus obligaciones tributarias	15	
				La información que contiene el documento de notificación es claro y comprensible.	16	
				La notificación hace de que usted se presente en la Municipalidad.	17	
			Procedimientos contenciosos y no contenciosos.	La Municipalidad hace pública y extensiva la amnistía tributaria	18	
				La Municipalidad le ha enviado alguna respuesta o notificación cuando ha realizado algún reclamo	19	
				La Municipalidad le ha enviado alguna respuesta o notificación respecto a alguna apelación presentada	20	

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

  
**CPCC. Iyonne Huaraz Yendo**  
 Matricula N° 06-3015

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario sobre proceso de administración tributaria.  
**OBJETIVO** : Determinar la relación entre proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020  
**DIRIGIDO A** : Contribuyentes que realizan el pago de impuesto predial en la Municipalidad Provincial del Santa 2020

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				

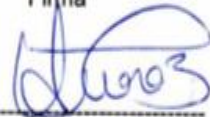
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

: Ivonne Amelia Huaraz Tando

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Maestría Gestión Pública

Firma



DNI N° 41153789



**CPCC. Ivonne Huaraz Tando**  
Matricula N° 06-3015



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE PAGO DE IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DEL SANTA, 2020**

**Título:** Proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial del Santa, 2020

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
(Variable 2) Pago de impuesto predial de contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020	Es la acción de pago del impuesto a los tributos que realizan las personas naturales o jurídicas que al 1° de enero de cada año resultan propietarios de los predios gravados. El impuesto predial es de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. (MEC, 2016)	Es la acción de pago del impuesto a los tributos que realizan las personas naturales o jurídicas que al 1° de enero de cada año resultan propietarios de los predios gravados. El impuesto predial es de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. (MEC, 2016)		Pago de impuesto predial de los contribuyentes	21	Nominal 1= En un solo pago 2= En las fechas del cronograma notificado por la municipalidad. 3= Cuando hay amnistía tributaria. 4= No pago impuesto predial.

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario sobre proceso pago de impuesto predial.

**OBJETIVO** : Determinar la relación entre proceso de administración tributaria y pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020

**DIRIGIDO A** : Contribuyentes que realizan el pago de impuesto predial en la Municipalidad Provincial del Santa 2020.

  
**CPC. Ivonne Huaraz Yendo**  
 Matricula N° 06-3015

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

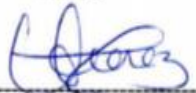
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

: Ivonne Amelia Huaraz Yendo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Maestría Gestión Pública

Firma



DNI N° 41153789



CPCC. Ivonne Huaraz Yendo  
Matricula N° 06-3015

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### PARA MEDIR LA VARIABLE: PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
<b>0,915</b>	<b>20</b>

#### Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) donde se midió el proceso de administración tributaria, se determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 contribuyentes con características similares a la muestra, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.915$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es significativamente confiable de muy bueno, según la Escala de Alfa de Cronbach.

Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra

Muestra estratificada por urbanización

Nombre de Urbanización	N° Contribuyentes	Proporción %	Muestra
Casco urbano central	1809	33.0	118
Urb. La Caleta	154	2.8	10
Urb. Antúnez de Mayolo	134	2.4	9
Barrio Fiscal 05	127	2.3	8
Urb. Laderas del Norte	570	10.4	37
Urb. Los Pinos	347	6.3	23
Urb. Condominios Los Pinos	82	1.5	5
Urb. El Carmen	422	7.7	28
Urb. 21 de Abril Zona A	605	11.0	40
Urb. 21 de Abril Zona B	675	12.3	44
Urb. Trapecio I Etapa	558	10.2	37
Total	5483	100	359

La muestra de estudio está conformada por 359 contribuyentes que realizan sus pagos de impuesto predial en la Municipalidad Provincial del Santa.