



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

CRM y recaudación de impuestos para la mejora en la gestión  
municipal del gobierno local 2021

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

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Flores Cayllahua, Vladimir Alfonso (ORCID: 0000-0003-4558-2887)

**ASESOR:**

Dr. Salcedo Huarcaya, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-7831-4056)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A Dios por ser mi guía en la vida. A mis padres, Toribio y Ana, además de mis hermanos por brindarme su apoyo incondicional en el camino profesional.

Vladimir AFC

### **Agradecimiento**

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, funcionarios de la Municipalidad, profesores por haberme brindado sus enseñanzas, apoyo y confianza en mi trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	53
VIII. PROPUESTAS	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Variable CRM.	31
<b>Tabla 2</b>	Dimensiones de la variable CRM.	32
<b>Tabla 3</b>	Variable Recaudación de impuestos.	33
<b>Tabla 4</b>	Dimensiones de la variable Recaudación de impuestos.	34
<b>Tabla 5</b>	Variable Gestión Municipal.	35
<b>Tabla 6</b>	Dimensiones de la variable Gestión Municipal.	36
<b>Tabla 7</b>	Tablas Cruzadas variable CRM y variable gestión municipal.	37
<b>Tabla 8</b>	Tablas Cruzadas variable CRM y variable gestión municipal.	38
<b>Tabla 9</b>	Ajuste de modelos el CRM y la recaudación de impuestos inciden en la gestión municipal.	39
<b>Tabla 10</b>	Bondad de ajuste CRM y la recaudación de impuestos inciden en la gestión municipal.	39
<b>Tabla 11</b>	Pseudo R cuadrado del CRM y la recaudación de impuestos inciden en la gestión municipal.	40
<b>Tabla 12</b>	Estimación de parámetros del CRM y la recaudación de impuestos inciden en la gestión municipal.	40
<b>Tabla 13</b>	Ajuste de modelos CRM y recaudación de impuestos inciden en la planificación.	41
<b>Tabla 14</b>	Bondad de ajuste CRM y recaudación de impuestos inciden en la planificación.	41
<b>Tabla 15</b>	Pseudo R cuadrado CRM y recaudación de impuestos inciden en la planificación.	42
<b>Tabla 16</b>	Estimación de parámetros CRM y recaudación de impuestos inciden en la planificación.	42
<b>Tabla 17</b>	Ajuste de modelos CRM y recaudación de impuestos inciden en el control concurrente.	43
<b>Tabla 18</b>	Bondad de ajuste CRM y recaudación de impuestos inciden en el control concurrente.	43
<b>Tabla 19</b>	Pseudo R cuadrado CRM y recaudación de impuestos inciden en el control concurrente.	44
<b>Tabla 20</b>	Estimación de parámetros CRM y recaudación de impuestos inciden en el control concurrente.	44

<b>Tabla 21</b>	Ajuste de modelos la CRM y recaudación de impuestos inciden en el servicio municipal.	45
<b>Tabla 22</b>	Bondad de ajuste CRM y recaudación municipal inciden en el servicio municipal.	45
<b>Tabla 23</b>	Pseudo R cuadrado CRM y recaudación de impuestos inciden en el servicio municipal.	46
<b>Tabla 24</b>	Estimación de parámetros CRM y recaudación de impuestos inciden en el servicio municipal.	46

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Esquema explicativo.	20
<b>Figura 2</b> Representación de la variable CRM.	31
<b>Figura 3</b> Representación de las dimensiones de la variable CRM.	32
<b>Figura 4</b> Representación de la variable Recaudación de impuestos.	33
<b>Figura 5</b> Representación de las dimensiones de la variable Recaudación de impuestos.	34
<b>Figura 6</b> Representación de la variable Gestión Municipal.	35
<b>Figura 7</b> Representación de las dimensiones de la variable Gestión Municipal.	36
<b>Figura 8</b> Esquema CRM propuesto.	56

## Resumen

En la presente investigación el problema de la investigación fue de qué manera, el CRM y la recaudación de impuestos mejoran en la gestión municipal del gobierno local 2021. El objetivo de la investigación fue determinar de qué manera el CRM y la recaudación de impuestos mejoran en la gestión municipal del gobierno local 2021. Esta investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, correlacional causal, de corte transversal, se trabajó con una población de 2,228 contribuyentes y una muestra de 329 contribuyentes, para ello se utilizó un muestreo no probabilístico. Los resultados alcanzados, demuestran que hay incidencia del CRM y la recaudación de impuestos mejoran en la gestión municipal del gobierno local, según el estadístico Nagelkerke, a un 19.2% con un nivel de significancia de 0.00 en el ajuste de modelos y 0,221 en la bondad de ajuste para la regresión ordinal, ello nos conlleva a las siguientes conclusiones: se demostró evidencias que los contribuyentes consideraban que las variables gesti CRM y la recaudación de impuestos inciden significativamente en la gestión municipal del gobierno local recalcando la importancia del uso de las tecnologías de información y trato amable.

**Palabras clave:** CRM, gestión, impuestos, recaudación

## **Abstract**

In the present research, the research problem was how CRM and tax collection improve in the municipal management of local government 2021. The objective of the research was to determine how CRM and tax collection improve in municipal management of local government 2021. This research was of a basic type, non-experimental design, causal correlation, cross-sectional, it worked with a population of 2,228 taxpayers and a sample of 329 taxpayers, for this a non-probabilistic sampling was used. The results achieved show that there is an incidence of CRM and the collection of taxes improves in the municipal management of the local government, according to the Nagelkerke statistic, to 19.2% with a significance level of 0.00 in the adjustment of models and 0.221 in the goodness adjustment for the ordinal regression, this leads us to the following conclusions: evidence was shown that taxpayers considered that the variables management CRM and tax collection significantly affect the municipal management of local government, emphasizing the importance of the use of management technologies. information and friendly treatment.

**Keywords:** CRM, management, taxes, collection

## Resumo

Na presente pesquisa, o problema de pesquisa foi como o CRM e a arrecadação de impostos melhoram na gestão municipal do governo local 2021. O objetivo da pesquisa foi determinar como o CRM e a arrecadação de impostos melhoram na gestão municipal do governo local 2021. Esta pesquisa foi de tipo básico, desenho não experimental, correlação causal, transversal, trabalhou com uma população de 2.228 contribuintes e uma amostra de 329 contribuintes, para isso foi utilizada uma amostragem não probabilística. Os resultados alcançados mostram que há uma incidência de CRM e a arrecadação de tributos melhora na gestão municipal da prefeitura, segundo a estatística de Nagelkerke, para 19,2% com nível de significância de 0,00 no ajuste dos modelos e 0,221 no ajuste de bondade para a regressão ordinal, isso nos leva às seguintes conclusões: foram apresentadas evidências de que os contribuintes consideraram que as variáveis gestão CRM e arrecadação tributária afetam significativamente a gestão municipal do governo local, enfatizando a importância do uso de tecnologias de gestão. tratamento amigável.

**Palavras-chave:** CRM, gestão, impostos, cobrança

## I. INTRODUCCIÓN

En el país la economía es centralista por lo que se observa que la recaudación y financiamientos de los ingresos de los diferentes gobiernos locales para el gasto público tienen como fuente las transferencias del gobierno nacional, los ingresos propios principalmente son el pago de impuestos por parte de los usuarios de las municipalidades, sin embargo en la mayoría se observa elevados niveles de evasión tributaria, por ello la importancia del estudio para el logro de mayores niveles de recaudación de impuestos y así mismo mejores resultados en la gestión municipal (Campomar, 2017).

El fenómeno de la evasión tributaria de acuerdo a Banco de Desarrollo de América Latina es un hecho generalizado de una magnitud tal que distorsiona los objetivos a través de las normas tributarias y cuestiona los diseños de las reformas a ser adoptadas, que además perjudica a la mayoría de países en desarrollo por los bajos niveles de recaudación y gasto por fuentes de recursos directamente recaudados (Zuñiga & Aro, 2019).

El modelo de gestión municipal es aplicado para asegurar que el servicio público puede ser prestado por el gobierno local por cualquier modalidad para velar por los intereses por cada uno de los usuarios, demostrando un servicio suficiente y una adecuada fase de control por parte del gobierno local: mediante de la modalidad de administración directa realizada por el municipio, por organizaciones privadas o instituciones mixtas, o mediante otras modalidades de acuerdo a las normas. La gestión municipal necesita de un marco legal que mejore los niveles de eficacia y eficiencia en la alta dirección para conseguir un resultado óptimo (Jacinto et al., 2019).

Por lo mencionado se puede afirmar que los municipios siguen siendo instituciones débiles en contraste con otros organismos del estado, debido a la distribución desigual de recursos y porque carecen de autonomía con respecto al gobierno central, además de sus bajos niveles de recaudación en impuestos, y teniendo en muchos casos como el impuesto predial como principal fuente de ingreso de este tipo e incluso en como única fuente para algunos gobiernos locales más pequeños, para así además lograr mejores niveles de gestión municipal (Mestre & Galbán, 2020).

Si bien los gobiernos locales son autónomos, deben implementar políticas públicas planificadas para la mejora de la gestión, que muchas veces no se condicen con la realidad local, y tienen limitantes como la cantidad recursos fiscales para poder ejecutarlas. También, deben organizarse y rendir ante otros niveles del Estado, debiendo someterse a planes y políticas nacionales que no reflexionan el contexto local a la hora de su aplicación. Es así, como debido al excesivo centralismo, la gran diversidad comunal y las restricciones en términos administrativos y financieros, las municipalidades se encuentran aminorados frente a otros organismos que muestra el Estado (Ariza et al., 2021).

En la práctica, la autonomía municipal se ha convertido en una camisa de fuerza, por la alta dependencia hacía con el gobierno central, tanto desde un punto de vista administrativo como fiscal. Por ello ante la gran cantidad de necesidades y los pocos recursos fiscales que tienen los gobiernos locales con el presente trabajo de investigación se quiere mejorar la gestión a través del CRM y aumento de recaudación de impuestos para poder tener un ingreso sostenible propio (Salazar & Gutiérrez, 2018).

La gestión de un gobierno abierto es fundamental para lograr la transparencia y la confianza ciudadana en los organismos públicos, lo que impide que la información generada sea utilizada de forma permanente y segura; facilitando el conocimiento de las acciones que viene desarrollando en la gestión municipal. Con el resultado de que para transparentar la gestión en las instituciones públicas, se deben desarrollar nuevos paradigmas en la gestión de gobierno abierto, comenzando por acciones para mejorar la generación de información apoyados en el uso de la tecnología en beneficio de la población, en diferentes acciones de carácter social o económico, sin sesgar la información o restringiéndose al uso adecuado de la institución pública. Concluye recordando que para una gestión de gobierno abierto eficiente y eficaz, debemos tomar en cuenta los desafíos de la gestión transparente con el uso de datos abiertos para el uso y beneficio de la población, transparentando las acciones y recursos que invierte la administración pública (Maldonado et al., 2021).

Por lo expuesto nace la siguiente interrogante como problema general: ¿De qué manera, el CRM y la recaudación de impuestos mejoran la gestión municipal del gobierno local 2021?

En base a la problemática identificada, se elabora la justificación entendida como la razón por la que se lleva a cabo el estudio de investigación, es decir poder transmitir por qué fue necesario realizar el trabajo de investigación. La justificación en el aspecto teórico, práctico, metodológico y epistemológico es una parte importante para explicar cómo la investigación fue novedosa y significativa (Ramírez, 2019a).

La justificación teórica busca poder realizar la descripción de la relación conocimiento teórico para debatir y reflexionar el postulado teórico sobre el tema, es decir demostrar conocimiento que no se tenía conocimiento anteriormente para la presente investigación contrastando la teoría de gestión pública, política tributaria y bases teóricas del marketing relacional, conocimiento que a nivel local no se han desarrollado, para la mejora de la gestión municipal en el marco de la nueva gestión pública (Chavarria, 2016).

La justificación práctica para la presente investigación cuando presenta su aplicación práctica por medio de estrategias que resolverán problemas reales, ya que ayuda en la solución de la problemática identificada, sugiriendo; recomendaciones, sugerencias y propuestas de mejora, proporcionando alternativas de solución al problema; asimismo, la manera mejorar la gestión municipal en con la aplicación del CRM y mejora sustancial en la recaudación de impuestos, así mismo se podrán generar recomendaciones para la toma de decisiones por parte del representante del órgano resolutorio (Ramírez, 2019).

La justificación metodológica es el aporte de la presente investigación de nuevos métodos, nuevos instrumentos, modelos o estrategias, que generen un conocimiento válido y confiable. Para la investigación es relevante porque se utilizó un instrumento validado por expertos y confiable estadísticamente para determinar como la gestión tributaria y el CRM aumentan los niveles de recaudación de impuestos (Baena, 2017).

En la justificación epistemológica pretende suponer establecer una relación explicativa cognitiva sujeto-objeto de investigación para incrementar la visión del fenómeno de estudio y comprensión de la gestión municipal, la investigación contribuye al conocimiento a través de una propuesta conceptual y operacional de CRM y recaudación de impuestos para la mejora de la gestión municipal (Chavarria, 2016).

El objetivo general del presente trabajo es: Determinar de qué manera el CRM y la recaudación de impuestos mejoran la gestión municipal del gobierno local 2021, entre los objetivos específicos de la investigación tenemos: (a) Determinar de qué manera el CRM y la recaudación de impuestos mejoran la planificación del gobierno local 2021, (b) Determinar de qué manera el CRM y la recaudación de impuestos mejoran el control concurrente del gobierno local 2021 y (c) Determinar de qué manera el CRM y la recaudación de impuestos mejoran el servicio municipal del gobierno local 2021.

La hipótesis general del presente trabajo es: El CRM y la recaudación de impuestos mejoran la gestión municipal del gobierno local 2021, entre las hipótesis específicas de la investigación tenemos: (a) El CRM y la recaudación de impuestos mejoran la planificación del gobierno local 2021, (b) El CRM y la recaudación de impuestos mejoran el control concurrente del gobierno local 2021 y (c) El CRM y la recaudación de impuestos mejoran el servicio municipal del gobierno local 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En la literatura a nivel internacional revisada encontramos diversos trabajos acerca de las variables CRM, recaudación de impuestos y gestión municipal; entre los cuales destacan los siguientes:

Abdul (2020) en su investigación refirió que se pudo obtener muchos beneficios al implementar el CRM, como una mayor satisfacción del cliente, fidelización del cliente y, a menudo, beneficios organizativos. El CRM se refiere a un sistema que gestiona las interacciones de las organizaciones con los clientes futuros, así como con los clientes existentes. La tesis desarrolló una comprensión del efecto de factores contextuales, organizacionales, individuales y del sistema en satisfacción del cliente de la implementación de CRM en el sector público en Omán. La medición de la recolección de datos de este estudio es un cuestionario de encuesta que se distribuye a 356 empleados que trabajan en organizaciones que implementaron el sistema CRM en el sector público. El estudio presentó evidencia empírica de la influencia y efecto de variables en la implementación del sistema CRM en el sector público como el efecto significativo del soporte de la alta dirección, la orientación centrada en el cliente, la gestión del cambio, la formación del usuario final y la calidad de los datos hacia la Satisfacción del Cliente, además concluye que hay una falta de investigación sobre la implementación de CRM en el sector público en Omán.

Krisnadi (2018) en su estudio tuvo como objetivo mejorar los servicios del gobierno local a la comunidad y hacer servicios ciudadanos más desarrollados y sostenibles al no depender de los servicios personales o supervisión de liderazgo, y pudo ser una evaluación para los rangos de Trabajo Regional Unidades (SKPD), alcaldes, regentes, jefes de subdistrito y lurah en DKI Yakarta en el entorno del gobierno provincial, el gobierno regional también pudo fortalecer el sistema de vigilancia y denuncia de denuncias públicas a través de canales de quejas integrados con aplicaciones CRM, mientras que este CRM la solicitud se basa en el Reglamento del Gobernador de DKI Yakarta No. 128 de 2017 para manejar las quejas del público, de modo que se puedan resolver las quejas de forma fácil, rápida, eficaz, precisa y transparente, este resultado resalta la importancia de la implementación de este tipo de tecnología en la mejora de la gestión municipal, provincial y regional.

Waksberg (2016) en su trabajo de investigación tuvo el objetivo de dar respuesta si la masificación de la interacción en función de las tecnologías de información y comunicación entre gobierno y ciudadano están en relación al servicio público que brinda, como resultado obtiene que se genera mayor cantidad de información que conduce al cambio organizativo en la administración pública de São Paulo y Río de Janeiro, además que en función al constructivismo social surge el enfoque analítico que tienen cuenta las diferencias existentes en las tecnologías, sus condiciones en la etapa de implementación, uso y consecuencias. En el trabajo llegó a la conclusión de que, a pesar de la condición de similitud de ambas entidades, en lo interpretativo y tecnológico las condiciones institucionales de ambas entidades fueron distintas por lo que se afectó de manera distinta al momento de utilizar la información obtenida del ciudadano. El factor clave de la información fue el que explico el grado de cambio en la dinámica organizativa y estructura administrativa. Por otra parte, se concluye que la participación del ciudadano a través de las TICS genera una Big Data Qué puede tener relevancia si es utilizada de manera adecuada.

Yakobi & Scholtz (2020) en su investigación del surgimiento de la CzRM para el gobierno juega un papel central en el desarrollo de las relaciones ciudadanas y la participación electrónica. Se encontró que el gobierno sudafricano demostró su compromiso con la ciudadanía y la prestación de servicios efectivos. Social Media Analytics ha surgido como una posible nueva solución para respaldar la toma de decisiones para la prestación de servicios en CzRM. El propósito fue identificar los desafíos del Big Data de las redes e incorporarlos en un modelo conceptual que pueda ser utilizado por los gobiernos para apoyar la participación electrónica de los ciudadanos. El modelo se desarrolló mediante una revisión sistemática de la literatura. Los hallazgos revelaron que los desafíos relacionados con los datos se relacionan con el diseño de una arquitectura óptima para analizar los datos que se adaptan tanto a los datos históricos como a los datos en tiempo real al mismo tiempo. El documento recalzó que los desafíos del proceso se relacionan con todas las actividades del ciclo de vida de los datos, como la adquisición y el almacenamiento de datos; minería y limpieza de datos; agregación e integración de datos; análisis y modelado; e interpretación de datos. El documento también

identifica seis tipos de desafíos de gestión de datos: privacidad, seguridad, gobernanza de datos, intercambio de datos e información, gastos operativos / de costos y propiedad de los datos.

Gallegos (2020) en la investigación determinó que la recaudación de impuestos para los gobiernos autónomos descentralizados, es imprescindible y básico debido a que del total de ingresos con los que cuentan a ese nivel de gobierno son insuficientes para el financiamiento de obras públicas y mejora de servicios para el bienestar de la población a través del cobro de tributos (entre ellos el más importante y de mayor relevancia el impuesto a la propiedad), aplicó el enfoque mixto (cuantitativo – cualitativo) y descriptivo, en una muestra aplicada a los trabajadores de la entidad, obteniendo como resultado que el setenta y cinco por ciento de los trabajadores conoce que el destino se realiza a la ejecución de obras y provisión de servicios, pero que sin embargo existen bajos niveles de difusión en la población del destino de los fondos recaudados, así mismo concluyen la necesidad de falta de incentivos a la población, así como la disminución de asimetrías de información contribuyen para la reducción de la cartera morosa y evasión de impuestos.

Armas et al. (2017) en su investigación detallan que la gestión pública se encuentra enmarcada dentro de la antigua administración pública por lo que está atravesando un proceso de actualización, donde a nivel territorial pero principalmente municipal desarrollan un papel fundamental al ser el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía, donde para lograr entidades municipales sostenibles se requiere la implementación de mejoras continuas en los procesos de la institución, así en consecuencia la institución logrará mejores estándares de vida para su localidad, así mismo es importante contar con un conjunto de indicadores para medir la situación actual y el avance de la entidad, tomando en consideración características territoriales, por lo que se concluyó con un sistema de indicadores para la evaluación de la gestión municipal como parte de un proceso de evaluación y control concurrente de las actividades realizadas, asegurando de la provisión de servicios municipales que brinda la organización de calidad.

Estévez & Rocafuerte (2018) Se hace alusión a que la recaudación en la provincia ha ido aumentando progresivamente en los últimos tiempos, esto debido a una adecuada gestión de cobranza por parte de la entidad además de las reformas normativas que se han venido desarrollando como el ingreso recaudado con respecto a la sanción aplicada mostró la misma tendencia positiva, con respecto a la cultura tributaria los autores resaltan la importancia de fomentar la cultura tributaria para el conocimiento normativo de sus obligaciones, recalcan que al no llegar las capacitaciones in situ a la mayoría de la población, existe un gran desconocimiento para el pago de sus impuestos. Como resultado proponen la creación de una guía metodológica para la formación en el campo tributario asociándose a otras organizaciones para una mejor difusión y alcance para el desarrollo y la consolidación de la conciencia tributaria con el fin de obtener mejores índices de recaudación.

Hellerstein et al. (2021) es su trabajo revisó y evaluó la eficiencia del mecanismo simplificado de investigación y recaudación de impuestos para garantiza el cumplimiento de los colaboradores sobre los cuales la jurisdicción con derechos tributarios tiene autoridad limitada o nula para hacer cumplir indudablemente una recaudación de impuestos u otra obligación de cumplimiento. La experiencia en el abordaje de esta dificultad, implicó principalmente los impuestos al consumo, pero las lecciones que se pueden asimilar de ellos son aplicables también a otros regímenes tributarios que afrontan el mismo problema. La mejor evidencia disponible en la actualidad revela que los regímenes simplificados pueden trabajar bien en la práctica, logrando un alto nivel de eficiencia. El estudio resalto que la adopción de umbrales puede ser una solución conveniente para obviar una carga administrativa desmedida a las pequeñas empresas, mientras que una buena táctica de comunicación es fundamental para lograr el éxito de un régimen simplificado.

En la literatura a nivel nacional revisada encontramos diversos trabajos acerca de las variables CRM, recaudación de impuestos y gestión municipal; entre los cuales destacan los siguientes:

Matta (2019) e la investigación se realizó desde el diseño hasta la implementación de un CRM con la finalidad de poder mejorar la gestión de pedidos en una pequeña y micro empresa, se analizó la investigación de manera aplicada-empírico como el resultado muestra un progreso favorable antes la incertidumbre de la organización para la aplicación de esta herramienta tecnológica. el propósito general fue conocer De qué manera incide un CRM ante la optimización de la administración de peticiones, Por lo que el autor pudo concluir el emplear el CRM enriquece mucho la administración.

Castillo (2021) en su investigación se encargó de implementar un modelo Customer Relationship Management además de un sistema de gestión de calidad en los servicios que brinda su institución, El modelo CRM propuesto por el autor se basó principalmente en la teoría de gestión de relaciones con los clientes que tuvo un pensamiento de mejora continua además de la gestión basada en procesos y Los estándares Internacionales ISO todo ello para satisfacer al cliente y crear un conjunto de pautas e indicadores de seguimiento y medición como el autor tuvo el objetivo de verificar la eficacia en los procesos, fidelización del cliente y satisfacción de los alumnos. Este modelo por sus características se aplicó con un CRM 2.0 integrador y la variable sistema de gestión de calidad se aplicó de manera virtual aplicando diferentes tecnologías de información como con todo ello se comenzó la metodología que sigue el ciclo de Deming de mejora continua entre la metodología se distingue como la fase M1 el desarrollo de la estrategia de la institución, fase M2 que considera la planificación de las estrategias, fase M3 que contempla el alineamiento a la estrategia de gestión basada en procesos, fase M4 la planificación de operaciones, fase M5 ejecución de operaciones, fase M6 control de la ejecución, fase M7 operativización. A pesar de ser los valores para automatizar y adaptar las estrategias de costos altos el investigador demuestra que la aplicación de esta estrategia podrá permitir mayor demanda e incremento en la rentabilidad futura tras mejorar los indicadores y población potencial que puede adquirir el servicio.

Ruiz (2020) en su investigación viva conocer cómo determinar si la variable recaudación de impuesto se relaciona con la variable desarrollo sostenible, empleo una investigación de tipo no experimental, cuantitativa, corte transversal y

correlacional causal. se aplicó en una muestra de ciento diecinueve trabajadores. se realizó un cuestionario para obtener información de cada variable. se realizó pruebas no paramétricas de bondad de ajuste la muestra obteniéndose una distribución no normal, para corroborar la hipótesis de causalidad entre la variable dependiente e independiente. Como resultado dio a conocer que existe una alta asociación entre las variables, siendo esta una correlación positiva baja. Es por ello que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna de estudio de la existencia de una relación significativa entre la recaudación de impuestos municipal en en el desarrollo sostenible del distrito.

Cavero (2019) en su investigación tuvo como objetivo elaborar una propuesta para la gestión de la recaudación del impuesto predial y así reducir la morosidad en la localidad, utilizando lo desarrollado por Mintzberg fundamento de la institución debe contar con una gestión óptima de forma que se alcance los objetivos, de al tener adecuados procedimientos administrativos se alcanza un nivel de eficiencia óptimo. Con una investigación de tipo no experimental, descriptiva-propositiva, aplicada en una población de 16 trabajadores de la institución y una muestra censal conformada por la misma cantidad de elementos que la muestra, utilizó como instrumento el cuestionario. El resultado obtenido de la evaluación de la variable gestión de recaudación del impuesto predial en la institución fue inadecuada principalmente porque los objetivos de la institución no eran claros lo cual afecta una gestión municipal, además como otro resultado relevante sea yo que la institución no cuenta con las capacidades ni las herramientas suficientes para la identificación de los contribuyentes de este tipo de impuestos, por otra parte se identificó que la institución cuenta con grandes dificultades para organizar la gestión de cobranza, todo ello conllevó la formulación de la propuesta en cuatro etapas para poder tener una adecuada recaudación del impuesto predial en la institución.

Cárdenas (2017) En su trabajo tuvo el objetivo de poder analizar el proceso de recaudación del impuesto predial en un gobierno local encontrando determinados parámetros de deficiencias, distorsiones, limitantes y Faltas explicativas ante los bajos niveles de recaudación de ingresos de tipo tributario, el autor elaboró una propuesta en base a las deficiencias encontradas para la

institución, Asimismo el bajo nivel de recaudación del radio Predial se encontró que solamente llega a un ochenta y tres por ciento cifra Contrastada con el reporte del Ministerio de economía y finanzas a través de su plataforma. Con Un estudio descriptivo propositivo, de naturaleza cuantitativa y diseño no experimental, descriptiva de corte transversal, el instrumento se aplicó A una muestra censal conformada por 36 empleados de la municipalidad nombrados. Por último, la variable Recaudación de impuestos alcanzó una media de sesenta y cinco por ciento posicionándose en la categoría de deficiente.

Gutierrez (2021) realizó una investigación para determinar la influencia de la variable gestión administrativa tributaria sobre la recaudación del impuesto Predial coma después efectuar las pruebas estadísticas el autor provoque existe una influencia entre la variable gestión de administración tributaria y recaudación del impuesto Predial con un coeficiente de 86.3 por ciento en el cual la variable dependiente es explicada por la variable independiente Cómo se observa la existencia de una relación directa coma tomando en cuenta un estudio descriptivo de tipo correlacional se aplicó el instrumento a una muestra de 56 colaboradores. El autor como resultado obtuvo qué de los niveles de la actual gestión de administración tributaria un cincuenta y nueve por ciento de empleados percibe que se encuentra en un nivel regular, con respecto a la variable recaudación del impuesto predial en cincuenta por ciento percibe a esta como regular; así mismo la planificación está en un nivel regular con un cincuenta y dos por ciento, la dirección y control están en un nivel regular con un ochenta y dos por ciento y la cultura tributaria con un cincuenta y tres por ciento alcanza un nivel regular y principalmente con setenta y tres por ciento perciben el nivel regular del impuesto predial.

Vivanco (2021) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión municipal, medios tecnológicos en la Seguridad Ciudadana, de acuerdo Investiga investigación existe relación positiva y significativa entre las variables de estudio, su investigación fue de tipo básica y el diseño no experimental, de transversal ya que se aplicó el instrumento en un espacio y tiempo Determinado. concluyendo Así que la variable gestión municipal

y la variable medios tecnológicos tienen una influencia en la variable Seguridad Ciudadana con un p value de 0,000 y un coeficiente de 0,781.

Vargas (2021) en su investigación refiere con respecto a la gestión municipal en el país que está se encuentra fundamentada principalmente en un buen desempeño que brinda la entidad con respecto a los servicios públicos además de un dinámica económica local, sin embargo en el contexto de la emergencia sanitaria producida por el covid-19 se ha visto afectado coma por lo que en su investigación tuvo el objetivo de diseñar una estrategia gerencial que mejore el desempeño de la gestión municipal, con una investigación tipo descriptivo, diseño no experimental - transversal y un enfoque cuantitativo debido a que utilizado la técnica de la encuesta coma entrevistas y focus group punto el resultado obtenido reflejo los bajos niveles que forman parte de la variable en sus dimensiones gestión estratégica como operativa y participativa coba finalizando con la conclusión de la importancia de contar con una estrategia gerencial para mi desempeño municipal coma así mismo generando en la población usuaria un valor a través de mejores servicios, innovación tecnológica coma interculturalidad desde su percepción.

Álvarez (2018) en su investigación tuvo el objetivo de establecer la influencia de la maría gestión municipal y la variable atención al cliente en la calidad de servicio en su metodología tenemos que el diseño fue de tipo no experimental, de corte transversal y además utilizó el método hipotético deductivo cómo realizó una muestra censal constituida por todos los trabajadores de la organización cómo utilizo el instrumento del cuestionario cómo conclusión se tiene que la variable independiente gestión municipal con la variable independiente atención al cliente influyen en la variable dependiente calidad de servicio coma explicándose así este modelo en un cincuenta y seis por ciento.

Entre las bases teóricas más relevantes para la presente investigación podemos encontrar lo siguiente con respecto a las variables CRM, recaudación de impuestos y gestión municipal.

La aparición de big data trae una nueva ola de estrategias de Customer Relationship Management (CRM) para respaldar la personalización y personalización de ventas, servicios y servicios al cliente. CRM necesita big data

para mejorar la experiencia de los clientes, especialmente la personalización y personalización de los servicios. Big data es un término popular que se utiliza para describir datos que son volumen, velocidad, variedad, veracidad y valor de datos tanto estructurados como no estructurados. Los macrodatos requieren nuevas herramientas y técnicas para capturarlos, almacenarlos y analizarlos y se utilizan para mejorar la toma de decisiones para mejorar la gestión de clientes. El objetivo de la investigación es examinar big data para el escenario de CRM. El método de recopilación de datos para este estudio fue la revisión de la literatura y el análisis temático de estudios recientes. El estudio revela que CRM con big data ha permitido que las empresas se vuelvan más agresivas en términos de estrategia de marketing, como notificaciones automáticas a través de teléfonos inteligentes para sus audiencias objetivo potenciales (Anshari et al., 2019).

La teoría del comportamiento o gestión de relaciones (CRM), refiere que los elementos de CRM van desde el sitio web y los correos electrónicos de una empresa hasta los correos masivos y las llamadas telefónicas. Las redes sociales son empresas unidireccionales que se adaptan a las tendencias que benefician sus resultados. El objetivo de CRM es crear experiencias positivas con los clientes para que sigan regresando, de modo que una empresa pueda crear una base creciente de clientes que regresan. Cada vez más, el término CRM se utiliza para referirse a los sistemas de tecnología que las empresas pueden utilizar para gestionar sus interacciones externas con los clientes en todos los puntos durante el ciclo de vida del cliente, desde el descubrimiento hasta la educación, la compra y la poscompra. La tecnología CRM se cita ampliamente como la categoría de software empresarial de más rápido crecimiento, que abarca en gran medida el mercado más amplio de software como servicio (Hargrave, 2020).

Debido a la falla de la gestión de la relación con el cliente (CRM) se genera una débil lealtad al cliente, que se puede solucionar mejorando la mejor medida del proceso de gestión de la relación con el cliente. La herramienta de medición propone siete procesos principales: gestión focalizada, gestión extensiva de la información, participación, gestión de expansión, referencias, comunicación, marketing. Implicaciones operativas: Los resultados del análisis proporcionan información útil para que los gerentes identifiquen, midan y mejoren el proceso de

gestión de la relación con el cliente para lograr la satisfacción del cliente y aumentar su lealtad. Los modelos de gestión contemporáneos se han beneficiado del desarrollo de las tecnologías de la información. Entre los muchos cambios que ofrece el progreso tecnológico se encuentra el desarrollo y mejora de las bases de datos de los clientes. Mejora porque se puede buscar, en el pasado reciente, las prácticas de gestión realizadas de forma manual, a través de cuadernos, carpetas y bloques de solicitudes. Afortunadamente existe una variedad de tecnologías y software para gestionar la relación con los clientes, CRM no es exclusivamente una tecnología, o "solo una aplicación de software", señalando que la tecnología es importante para permitir el despliegue de CRM sino no garantiza el éxito o el fracaso de la implementación (Toriani & Angeloni, 2011).

Los impuestos siempre son un tema central en la economía política porque es una de las principales actividades de todos los estados y una condición necesaria para todo lo demás que hacen los estados. Es la característica central de la capacidad estatal. Esta revisión proporciona una historia analítica de la tributación desde los primeros estados e imperios hasta el presente, centrándose en los determinantes estructurales e institucionales de los ingresos tributarios (impuestos / PBI), la estructura tributaria (qué y quiénes son gravados) y la administración tributaria (cómo se gravan los impuestos). son evaluados y recolectados). Nuestro enfoque en todo momento está en las causas de los orígenes y el desarrollo de los sistemas tributarios, ya que los resúmenes anteriores de la literatura sobre tributación en sociología han discutido las consecuencias de la tributación para otros aspectos de la política y la sociedad. Los estados no pueden obtener muchos ingresos fiscales. Debido a que el crecimiento económico es el principal motor a largo plazo del aumento de los ingresos fiscales, y bajo crecimiento en el ingreso per cápita, no deberíamos esperar mucho crecimiento en los ingresos tributarios. (Kiser & Karceski, 2017).

La terminología nueva gestión pública fue acuñada por académicos del Reino Unido y Australia, que trabajaban en las áreas de administración pública. El origen de este nuevo término fue proponer un nuevo punto de vista hacia el diseño organizacional en el sector público, sin embargo, luego de una década, el significado de este término en discusiones y debates se hizo múltiple. Algunos

académicos optan por definirlo como la introducción de una nueva economía institucional a la gestión pública y algunos lo utilizan para referirse a los cambios de patrones en la formulación de políticas. Antes de hacer un esfuerzo por comprender mejor los diversos aspectos de la Nueva Gestión Pública, se dividen en dos grupos de acuerdo a su etapa de ejecución: mecánicas (planificación y organización) y dinámicas (dirección y control) (Funck & Karlsson, 2020).

### **III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

La investigación de tipo básica además conocida como investigación pura, está motivado puramente en la curiosidad, el esfuerzo por el descubrimiento de conocimientos novedosos, el apego por la sabiduría. Se considera como básica porque se utiliza de fundamento debido a que es esencial para lograr el avance de la ciencia, el nivel de la presente investigación se realiza a nivel explicativo, nivel complejo y con mucha rigurosidad, con el objetivo principal de verificar las hipótesis causales propuestas, para descubrir o modificar nuevas teorías científico-sociales, teorías sociales para explicar la relación causal de los hechos, este tipo de investigación prueba las hipótesis a través del diseño experimental o no experimental (Teodoro & Nieto, 2018).

El enfoque de tipo cuantitativo, tiene un proceso de investigación la cual se enfoca en los métodos cuantitativos enfatizan las mediciones objetivas y el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados a través de encuestas, cuestionarios y encuestas, o mediante la manipulación de datos estadísticos preexistentes mediante técnicas computacionales. La investigación cuantitativa se centra en recopilar datos numéricos y generalizarlos entre grupos de personas o para explicar un fenómeno en particular, se realiza el planteamiento del problema de estudio delimitado y concreto, con problemas de investigación acerca de hechos específicos (Ortega, 2018).

El método hipotético – deductivo es el camino que tienen que seguir los investigadores para lograr convertir sus actividades en una práctica científica, Este método tiene un conjunto de procedimientos básicos como la observación de estudio, formulación de hipótesis para explicar el suceso, deducción de las consecuencias, verificación de los enunciados. El investigador debe reflexionar sobre el fenómeno con la observación de la realidad, el método supone que el contexto del fenómeno no tiene reglas ni procedimientos controlados, las hipótesis se aceptan en función del contraste realizado (Ramírez, 2019).

## Diseño de investigación

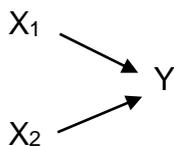
El diseño experimental y el diseño no experimental poseen claras diferencias, el diseño no experimental no avanza sobre la base de variables independientes, variables dependientes o sus relaciones de causa-efecto. El estudio no experimental depende totalmente de las variables que están fuera del alcance del control del investigador. No pueden controlar, manipular o alterar a los sujetos de ninguna manera. Eso les deja con solo seguir observando e interpretando a sus sujetos a lo largo de la investigación. Por lo tanto, es seguro decir que los investigadores utilizan un diseño de investigación no experimental cuando no tienen ningún problema particular de investigación de causa-efecto a la mano y solo quieren comprender un tema en profundidad sin limitarlo con variables. Estudian la materia de forma natural a medida que ocurren (Concepción, 2019).

El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza los datos de las variables recopiladas en un momento dado en una muestra de población o un subconjunto predefinido. Este tipo de estudio también se conoce como análisis transversal, estudio transversal o estudio de prevalencia. (Hernández et al., 2018).

La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que el investigador mide dos variables y evalúa la relación estadística entre ellas. Las razones por las que los investigadores interesados en las relaciones estadísticas entre variables realizan un estudio correlacional en lugar de uno experimental, la primera es que no creen que la relación estadística sea causal o no les interesan las relaciones causales. Los objetivos de la ciencia son describir y predecir y la estrategia de investigación correlacional.

### Figura 1

*Esquema explicativo.*



Dónde:

X1 = CRM

X2 = Recaudación de impuestos

Y = Gestión municipal

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

#### **Variable Independiente (X1): CRM**

##### **Definición conceptual**

CRM es una estrategia que fomenta la colaboración y la participación de la empresa con el cliente. La mayor parte del valor se agrega en el dominio de marketing de CRM. Las redes sociales, los blogs y el uso compartido de multimedia agregan más valor en todos los dominios. Esta investigación define el CRM como base de la teoría de la gestión de relaciones con el cliente, presenta un nuevo modelo que describe los aspectos fundamentales del CRM en características que destacan como la participación activa del cliente, la comunicación con el cliente y marketing (Grau & Folse, 2013).

##### **Definición operacional**

CRM es una estrategia que fomenta la colaboración y la participación de la municipalidad con el contribuyente. La mayor parte del valor se agrega en el dominio de marketing de CRM. Las redes sociales, los blogs y el uso compartido de multimedia agregan más valor en todos los dominios. Esta investigación define el CRM como base de la teoría de la gestión de relaciones con el cliente, presenta un nuevo modelo que describe los aspectos fundamentales del CRM en características que destacan como la participación activa del cliente, la comunicación con el contribuyente y marketing.

#### **Variable Independiente (X2): Recaudación de impuestos**

##### **Definición conceptual**

La recaudación de impuestos es el conjunto de acciones que deben ser desarrolladas como parte de la administración tributaria para lograr el pago de la deuda tributaria. El proceso inicia con la fijación de la deuda, continua con

fiscalización y termina con el recaudo o ingreso para la entidad. Así mismo el cumplimiento voluntario de la deuda por el pago de impuestos hace la gestión más eficiente pues el costo de cobrar los tributos por la cobranza coactiva tiene costos más elevados, el incremento de la recaudación del impuesto le permite a los gobiernos locales contar con mayores recursos financieros (Urgilés & Urgilés, 2017).

### **Definición operacional**

La recaudación de impuestos es el conjunto de acciones que deben ser desarrolladas como parte de la administración tributaria para lograr el pago de la deuda tributaria. El proceso inicia con la fijación de la deuda, continua con fiscalización y termina con el recaudo o ingreso para la entidad. Así mismo el cumplimiento voluntario de la deuda por el pago de impuestos hace la gestión más eficiente pues el costo de cobrar los tributos por la cobranza coactiva tiene costos más elevados, el incremento de la recaudación del impuesto le permite a los gobiernos locales contar con mayores recursos financieros.

### **Variable Dependiente (Y): Gestión municipal**

#### **Definición operacional**

La gestión pública deviene en una herramienta para la administración pública, un conjunto de acciones que permiten la realización de un conjunto de actividades, la gestión pública está conformada por procesos en la actualidad, un proceso integro que permita planear, controlar y evaluar (control concurrente) y considerando la provisión de servicios para el desarrollo local. El desarrollar el planeamiento debe ser resultado de un plan de desarrollo considerando la ejecución, control y posterior evaluación (Turcott et al., 2018).

#### **Definición operacional**

La gestión municipal deviene en una herramienta para la administración municipal, un conjunto de acciones que permiten la realización de un conjunto de actividades, la gestión municipal está conformada por procesos en la actualidad, un proceso integro que permita planear, controlar y evaluar (control concurrente) y considerando la provisión de servicios para el desarrollo local. El desarrollar el

planeamiento debe ser resultado de un plan de desarrollo considerando la ejecución, control y posterior evaluación.

### **Operacionalización de variables**

La operacionalización es el proceso mediante el cual los conceptos se vinculan a las variables. Este proceso implica identificar operaciones que mostrarán los valores de una variable en estudio. En otras palabras, la operacionalización especifica observaciones concretas que se cree que capturan empíricamente un concepto existente en el mundo real (Rodríguez, 2020).

### **Operacionalización de la variable CRM**

La dimensión 1 es la comunicación

Indicadores: clara, atenta, sencilla, informativa.

La dimensión 2 es el marketing

Indicadores: promoción, sencillez de pago, incentivos y canales.

La dimensión 3 es la participación

Indicadores: reuniones, orientación, uso de tecnología.

### **Operacionalización de la variable Recaudación de impuestos**

La dimensión 1 es la fijación del impuesto

Indicadores: impuestos, tasas, sanciones, descuentos.

La dimensión 2 es el cobro del impuesto

Indicadores: estrategias, conciencia, fiscalización, coactiva

La dimensión 3 es el recaudo

Indicadores: suficiencia, eficiencia, eficacia, transparencia

### **Operacionalización de la variable Gestión municipal**

La dimensión 1 es la planificación

Indicadores: planificar, orientación al ciudadano, socialización

La dimensión 2 es el control concurrente

Indicadores: control, evaluación, rendición de cuentas, retroalimentación

La dimensión 3 es el servicio municipal

Indicadores: servicios, obras, desarrollo

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### Población

La población es el conjunto completo de elementos del que extrae datos para un estudio estadístico. Puede ser un grupo de individuos o un conjunto de elementos. Constituye el conjunto de datos para un estudio, generalmente, la población se refiere a las personas que viven en un área en particular en un momento específico, se utiliza poblaciones para sacar conclusiones (Tamayo, 2014). Para la investigación la población estuvo compuesta por 2,228 contribuyentes que tiene en total el distrito.

#### Muestra

Una muestra se define como un conjunto más pequeño de datos que un investigador elige o selecciona de una población más grande utilizando un método de selección predefinido. Estos elementos se conocen como puntos de muestreo, unidades de muestreo u observaciones. La creación de una muestra es un método eficaz para realizar una investigación. En la mayoría de los casos, es imposible o costoso y requiere mucho tiempo investigar a toda la población. Por lo tanto, examinar la muestra proporciona conocimientos que el investigador puede aplicar a toda la población (J. Maldonado, 2018).

La muestra se ha establecido tomando en cuenta el siguiente método de cálculo:

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

Donde:

N = Universo

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

e = Error muestral

Reemplazando:

N = 2,228

Z = 1.96

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{3,186 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(3,186 + 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

La muestra final corresponde a 329 contribuyentes del gobierno local.

### **Muestreo**

El muestreo es un proceso por el cual cada uno de los elementos de población posee igual probabilidad de estar incluidos en la muestra. Para el presente trabajo de investigación se utilizó el muestreo tipo probabilístico aleatorio simple, donde del total de contribuyentes cada uno tiene igual probabilidad de ser seleccionado en la muestra (Botella & Ramos, 2019).

### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis define a la entidad mayor o representativa de la cual se va a estudiar, además es el análisis que haces en tu estudio lo que determina cuál es la unidad (Mohajan, 2018). Para el presente estudio la unidad de análisis estuvo conformado por los contribuyentes de la municipalidad en el año 2021.

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

### **Técnica**

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual es una de las más utilizadas para recoger la información del fenómeno de estudio, así partiendo de la recolección de la opinión, el comportamiento o la actitud frente a una situación fáctica, por otra parte, las encuestas son consideradas como una técnica de investigación que tiene claros beneficios en la descripción y exploración de las variables (Doleck & Lajoie, 2018).

### **Instrumento**

Para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual es un instrumento empleado para la recolección de forma organizada la información, que a su vez permite describir adecuadamente a las variables de investigación, generalmente está compuesto por un grupo de preguntas para

conseguir información estándar. Para el estudio se tiene el objetivo de conseguir la opinión de los contribuyentes, además se empleó de los tipos de alternativas la cerrada para una mejor comprensión (Barros & Turpo, 2017).

El presente estudio se realizó con tres cuestionarios:

### **Variable X1: CRM**

#### **Ficha del instrumento**

- **Técnica de investigación:** Encuesta
- **Instrumento de investigación:** Cuestionario
- **Objetivo:** El instrumento tiene como fin recopilar información de CRM
- **Autor:** Flores Cayllahua Vladimir Alfonso
- **Aplicación:** Individual
- **Tiempo:** 18 minutos
- **Sujetos de estudio:** Contribuyentes
- **Escala:** 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre.

#### **Validez**

La validez de la variable CRM se refiere a la capacidad del instrumento para poder cuantificar significativamente la característica para la cual se diseñó (Hernández & Mendoza, 2018). En el presente estudio la validez del instrumento fue la primera fase del trabajo, donde se realizó a través de la opinión de 5 jueces expertos, cada uno de los cuales efectuó la evaluación del contenido y la formulación de cada una de las preguntas de cada ítem del registro, donde verificaron su pertinencia, relevancia y claridad.

#### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento indica el grado en que aplicar repetidamente un instrumento al mismo sujeto de investigación se produce el mismo resultado, en otras palabras, la exactitud (Reidl, 2013). La confiabilidad del cuestionario se realizó utilizando el estadístico Alfa de Cronbach, porque las opciones de respuesta son tipo de escala de Likert en la variable CRM, además, se presentan los resultados de la interpretación Alfa de Cronbach. Se obtuvo como resultado de la confiabilidad

que mide la variable independiente CRM fue de 0.904, por lo que se califica como excelente.

## **Variable X2: Recaudación de impuestos**

### **Ficha del instrumento**

- **Técnica de investigación:** Encuesta
- **Instrumento de investigación:** Cuestionario
- **Objetivo:** La prueba tiene como objeto recopilar información del Recaudación de impuestos
- **Autor:** Flores Cayllahua Vladimir Alfonso
- **Aplicación:** Individual
- **Tiempo:** 18 minutos
- **Sujetos de estudio:** Contribuyentes
- **Escala:** 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre.

### **Validez**

La validez de la variable recaudación de impuestos se refiere a la capacidad del instrumento para poder cuantificar significativamente la característica para la cual se diseñó (Hernández & Mendoza, 2018). En el presente estudio la validez del instrumento fue la primera fase del trabajo, donde se realizó a través de la opinión de 5 jueces expertos, cada uno de los cuales efectuó la evaluación del contenido y la formulación de cada una de las preguntas de cada ítem del registro, donde verificaron su pertinencia, relevancia y claridad.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de un instrumento se refiere al grado de exactitud tras su aplicación repetida al sujeto produce los mismos resultados, es decir el grado de exactitud (Jarie et al., 2019). La confiabilidad del cuestionario se realizó con la estadística de Alfa de Cronbach, porque las opciones de respuesta son tipo de escala de Likert en la variable recaudación de impuestos, además, se presentan los resultados de la interpretación Alfa de Cronbach. Como resultado la confiabilidad que mide la variable independiente gestión de impuestos fue de 0.831, por lo que se califica como buena.

## **Variable X3: Gestión Municipal**

### **Ficha del instrumento**

- **Técnica de investigación:** Encuesta
- **Instrumento de investigación:** Cuestionario
- **Objetivo:** La prueba tiene como objeto recopilar información de la Gestión Municipal
- **Autor:** Flores Cayllahua Vladimir Alfonso
- **Aplicación:** Individual
- **Tiempo:** 18 minutos
- **Sujetos de estudio:** Contribuyentes
- **Escala:** 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre.

### **Validez**

La validez de la variable gestión municipal es el grado de exactitud en que el instrumento mide lo que pretende medir que medir y es utilizado para el fin previsto (Moore & Barker, 2017). En el presente trabajo de investigación la validez del instrumento es la primera fase del trabajo, donde se realiza a través de la opinión de 5 jueces expertos, cada uno de los expertos realizó la evaluación del contenido y la formulación de cada una de las preguntas de cada ítem del registro, donde verifican su pertinencia, relevancia y claridad.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de un instrumento se refiere al grado de exactitud tras su aplicación repetida al sujeto produce los mismos resultados, es decir el grado de exactitud (Taherdoost, 2016). La confiabilidad del cuestionario se realizó con la estadística de Alfa de Cronbach, porque las opciones de respuesta son tipo de escala de Likert en la variable gestión municipal, además, se presentan los resultados de la interpretación Alfa de Cronbach. Como resultado la confiabilidad que mide la variable dependiente gestión municipal fue de 0.871, por lo que se califica como bueno.

### **3.5. Procedimientos**

Para la realización de la investigación se procedió de la elaboración del cuestionario para cada una de las variables dependientes y para la variable independiente, luego se procedió a la validación por juicio de expertos, posteriormente a la aplicación del estadístico de Alfa de Cronbach para la confiabilidad de cada uno de los instrumentos, así mismo se procedió a aplicar los cuestionarios a la muestra. Por último, se elaboró la estadística descriptiva e inferencia en Excel y SPSS para su análisis.

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

Posteriormente luego de recolectar los datos y organizarlos en Excel, se utilizó el programa estadístico SPSS Statics 26, continuando con la validez de contenido y constructo del cuestionario elaborado. Posteriormente, se procedió a aplicar la prueba estadística de normalidad de Kolmogorov para muestras grandes, obteniendo como resultados los valores de significancia menor a 0.05 por lo cual se optó por trabajar en la parte de estadística inferencial con el estadístico Correlación Logit Ordinal para determinar la influencia de las variables independientes en la dependiente.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación realizada se enmarcó dentro de todos los lineamientos planteados, principalmente con lo concerniente a las diferentes normas de investigación planteadas por la universidad y lo académico. Se desarrolló el trabajo el estudio de investigación en función de la guía proporcionada por la universidad. Así mismo, con respecto al aspecto de la ética académica que debe tener toda investigación, en la elaboración del marco teórico se efectuó con la mención correspondiente y el reconocimiento de cada uno de los autores, para las referencias se utilizó el sistema American Psychological Association (APA 7ma edición). En conclusión, la investigación fue desarrollada para ser evaluada todas las revisiones establecidas en la normatividad.

## **IV. RESULTADOS**

## 4.1 Análisis descriptivo

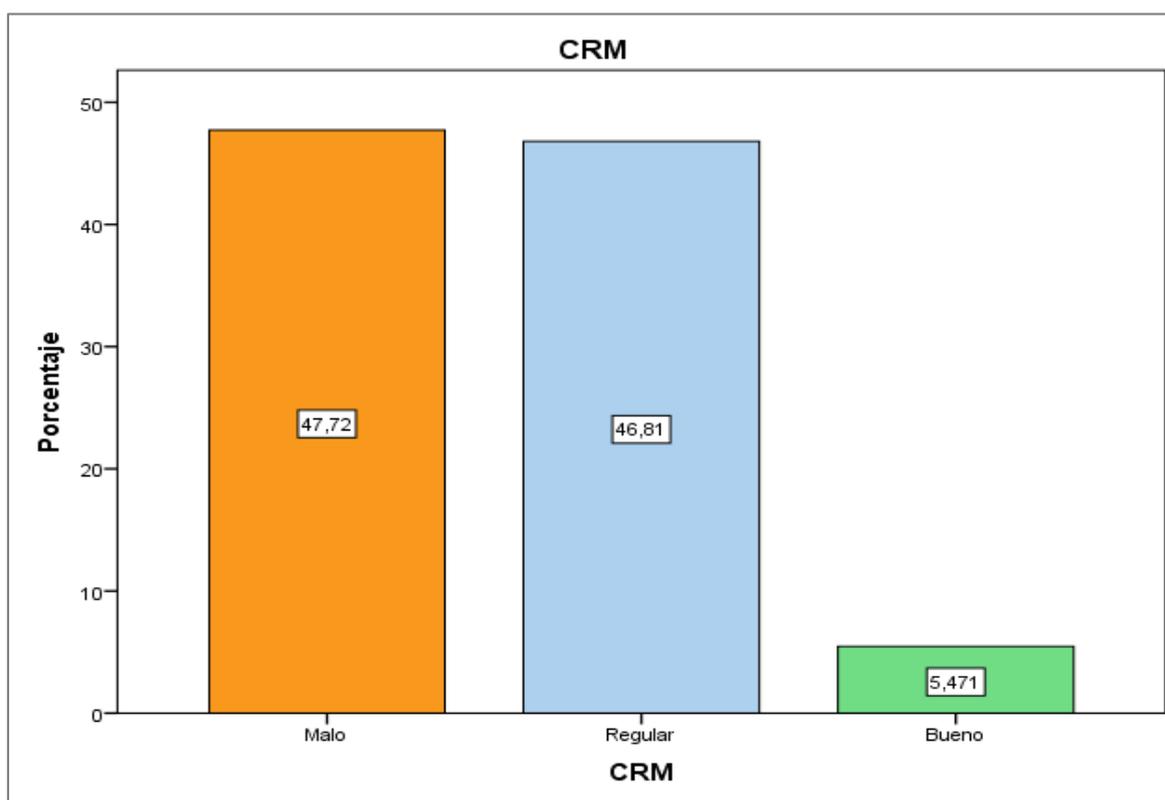
**Tabla 1**

*Variable CRM.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Malo	157	47,7	47,7	47,7
Regular	154	46,8	46,8	94,5
Bueno	18	5,5	5,5	100,0
Total	329	100,0	100,0	

**Figura 2**

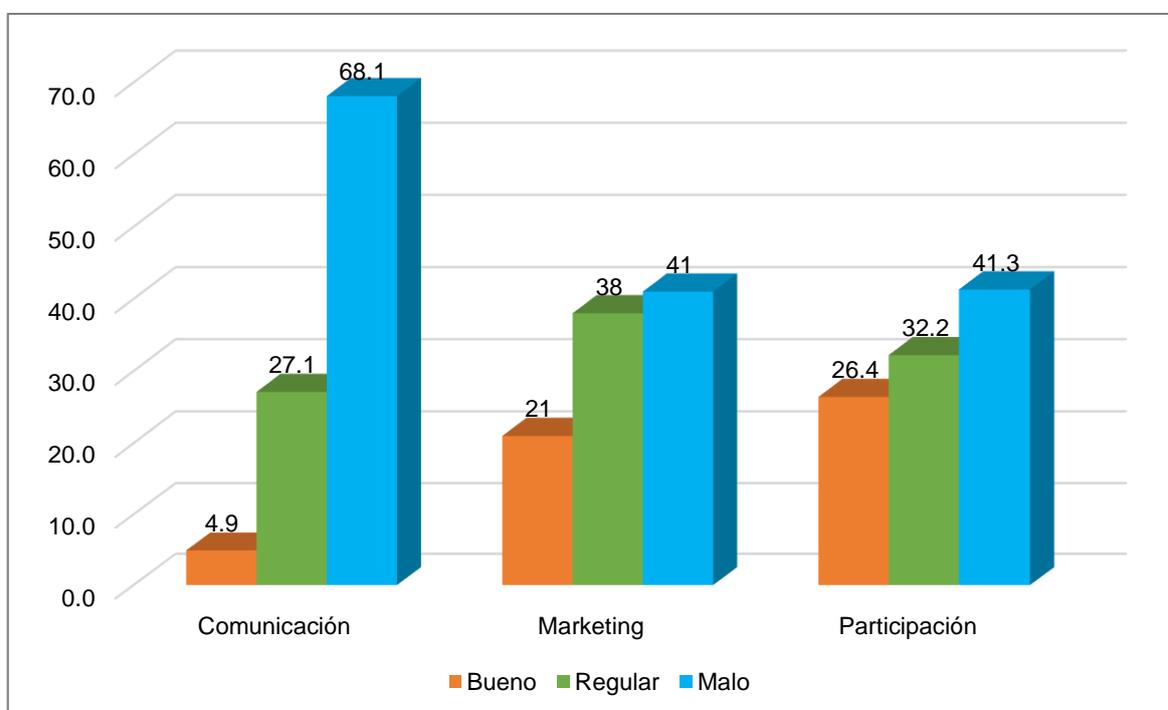
*Representación de la variable CRM.*



Del 100% (329) encuestados, el 5.5% (18) percibe que el CRM se encuentra en un nivel bueno, así mismo para el 46.8% (154) se encuentra en un nivel regular el CRM y para el 47.7% (157) el nivel de CRM es malo.

**Tabla 2***Dimensiones de la variable CRM.*

	Comunicación		Marketing		Participación	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia
Bueno	16	4.9	69	16	4.9	69
Regular	89	27.1	125	89	27.1	125
Malo	224	68.1	135	224	68.1	135
Total	329	100	329	329	100	329

**Figura 3***Representación de las dimensiones de la variable CRM.*

Del 100% (329) encuestados con respecto a las dimensiones. El 4.9% (16) percibe la comunicación como bueno, el 27.1% (89) como regular y el 68.1% (224) como malo. El 21.0% (69) percibe el marketing como bueno, el 38.0% (125) como regular y el 41.0% (135) como malo. El 26.4% (87) percibe que la participación como bueno, el 32.2% (106) como regular y el 41.3% (136) como malo.

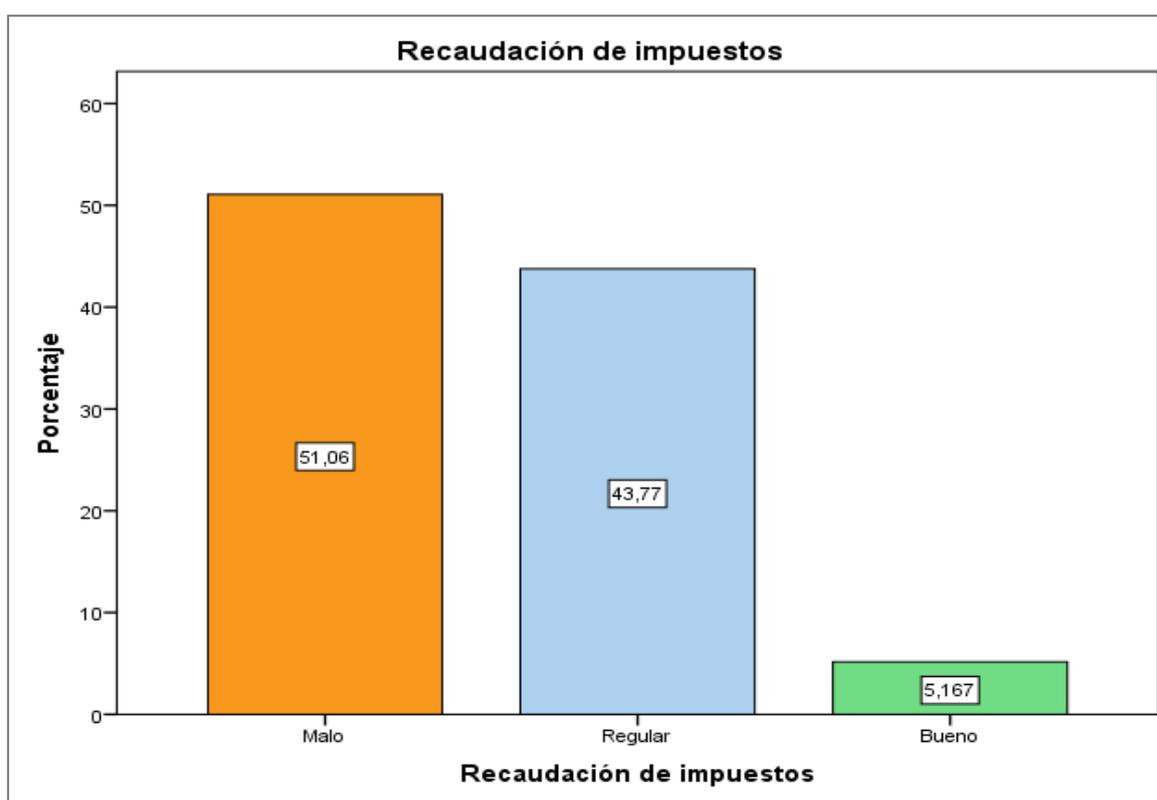
**Tabla 3**

*Variable Recaudación de impuestos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	168	51,1	51,1	51,1
	Regular	144	43,8	43,8	94,8
	Bueno	17	5,2	5,2	100,0
	Total	329	100,0	100,0	

**Figura 4**

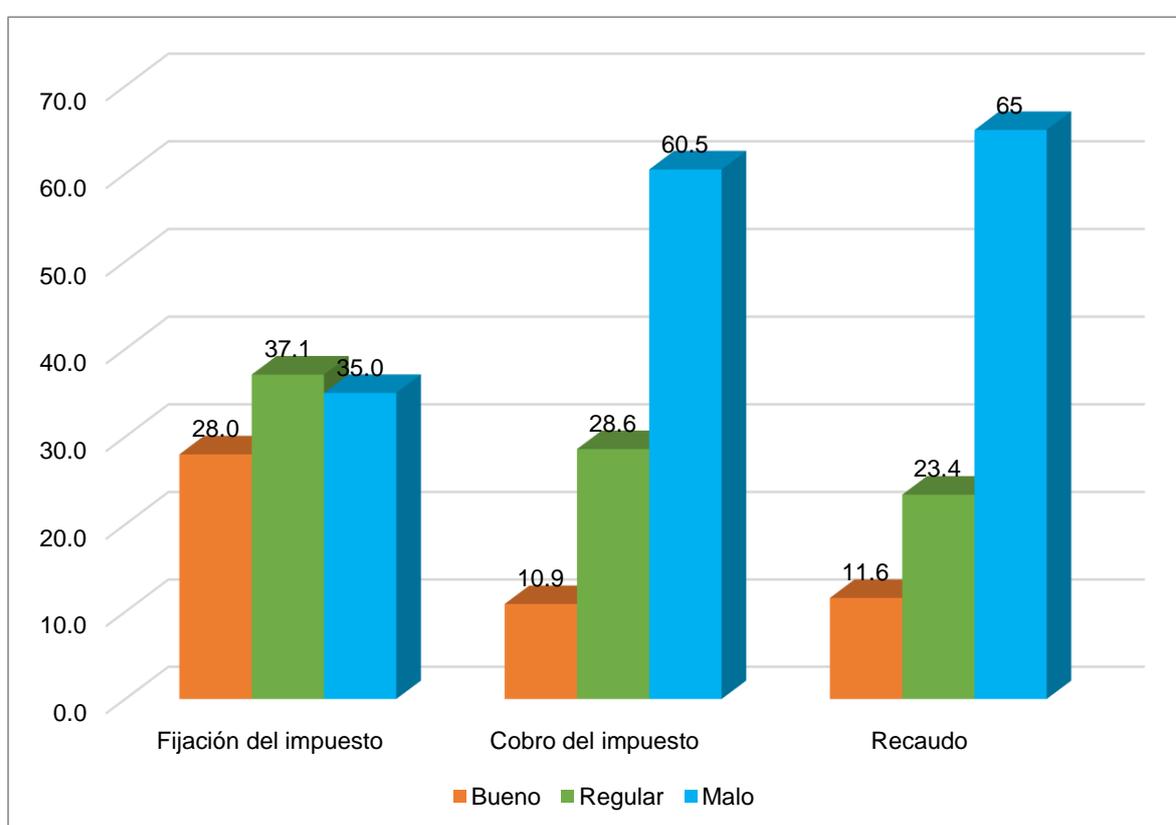
*Representación de la variable Recaudación de impuestos.*



Del 100% (329) encuestados, el 5.2% (17) percibe que la recaudación de impuestos se encuentra en un nivel bueno, así mismo para el 43.8% (144) se encuentra en un nivel regular la recaudación de impuestos y para el 51.1% (168) el nivel de recaudación de impuestos es malo.

**Tabla 4***Dimensiones de la variable Recaudación de impuestos.*

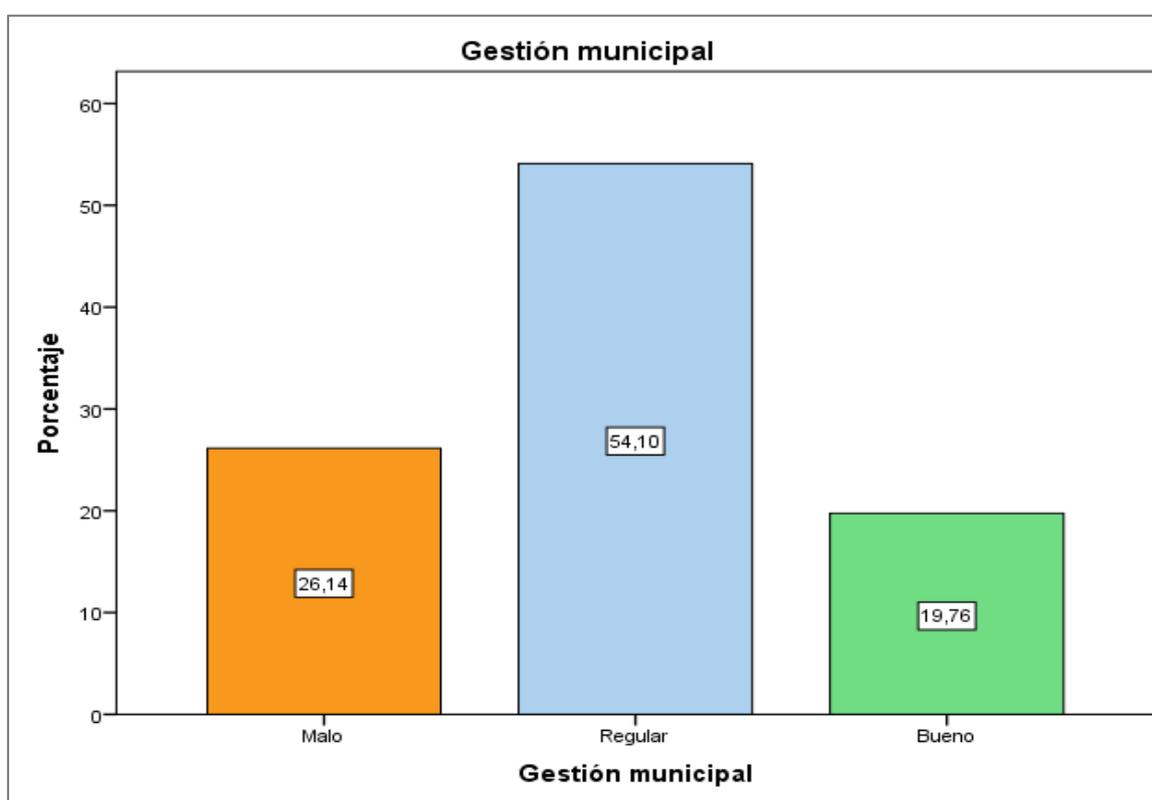
	Fijación del impuesto		Cobro del impuesto		Recaudo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	92	28.0	36	10.9	38	11.6
Regular	122	37.1	94	28.6	77	23.4
Malo	115	35.0	199	60.5	214	65
Total	329	100	329	100	329	100

**Figura 5***Representación de las dimensiones de la variable Recaudación de impuestos.*

Del 100% (329) encuestados con respecto a las dimensiones. El 28.0% (92) percibe la fijación del impuesto como bueno, el 37.1% (122) como regular y el 35.0% (115) como malo. El 10.9% (36) percibe el cobro del impuesto como bueno, el 28.6% (94) como regular y el 60.5% (199) como malo. El 11.6% (38) percibe que el recaudo como bueno, el 23.4% (77) como regular y el 65.0% (214) como malo.

**Tabla 5***Variable Gestión Municipal.*

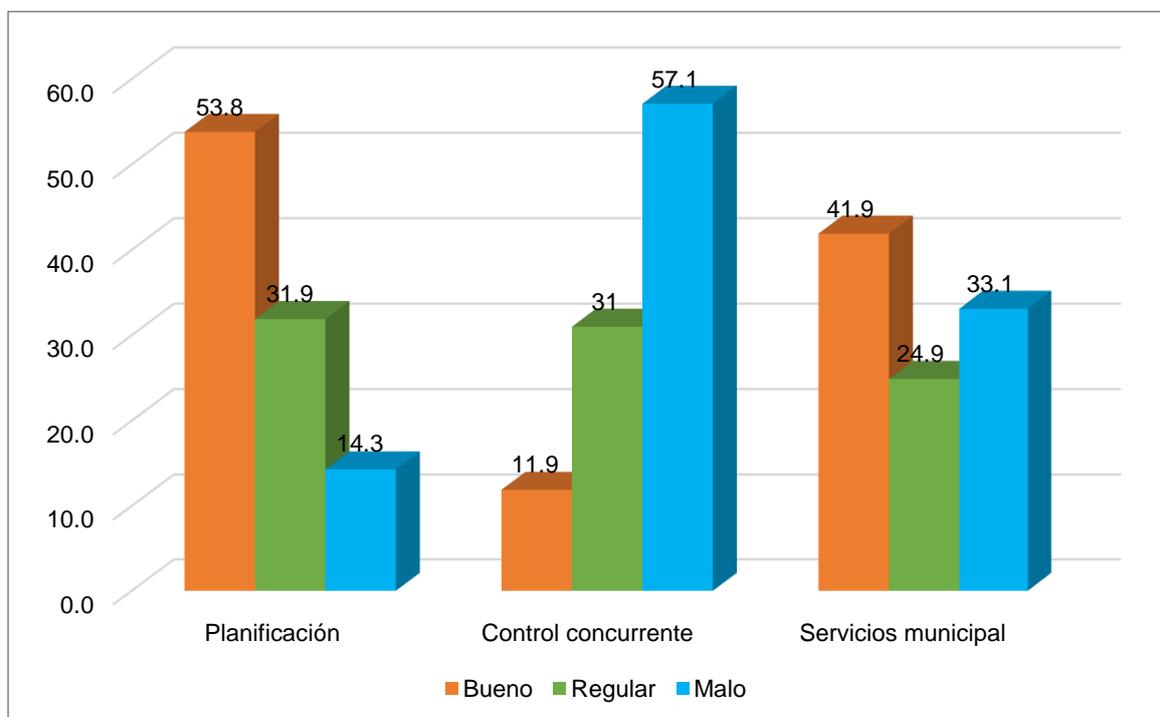
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	86	26,1	26,1	26,1
	Regular	178	54,1	54,1	80,2
	Bueno	65	19,8	19,8	100,0
	Total	329	100,0	100,0	

**Figura 6***Representación de la variable Gestión Municipal.*

Del 100% (329) encuestados, el 19.80% (65) percibe que la gestión municipal se viene dando en un nivel bueno, así mismo para el 54.1% (178) se encuentra en un nivel regular la gestión municipal y para el 26.1% (86) el nivel de gestión municipal es malo.

**Tabla 6***Dimensiones de la variable Gestión Municipal.*

	Planificación		Control concurrente		Servicios municipal	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	177	53.8	39	11.9	138	41.9
Regular	105	31.9	102	31	82	24.9
Malo	47	14.3	188	57.1	109	33.1
Total	329	100	329	100	329	100

**Figura 7***Representación de las dimensiones de la variable Gestión Municipal.*

Del 100% (329) encuestados con respecto a las dimensiones. El 53.8% (177) percibe la planificación como bueno, el 31.9% (105) como regular y el 14.3% (47) como malo. El 11.9% (39) percibe el control concurrente como bueno, el 31.0% (102) como regular y el 57.1% (188) como malo. El 41.9% (139) percibe el servicio municipal como bueno, el 24.9% (82) como regular y el 33.1% (109) como malo.

**Tabla 7***Tablas Cruzadas variable CRM y variable gestión municipal.*

			Gestión municipal			Total
			Malo	Regular	Bueno	
CRM	Malo	Recuento	52	79	26	157
		% del total	33,1%	50,3%	16,6%	100,0%
	Regular	Recuento	31	90	33	154
		% del total	20,1%	58,4%	21,4%	100,0%
	Bueno	Recuento	3	9	6	18
		% del total	16,7%	50,0%	33,3%	100,0%
Total	Recuento		86	178	65	
	% del total		26,1%	54,1%	19,8%	

Los resultados evidencian que de los 329 contribuyentes 26.1% perciben la gestión municipal como malo, 54.1% como regular y 19.8% como bueno. Así mismo de los 157 contribuyentes que consideran el CRM como malo: 33.1% lo asocia con una gestión municipal mala, 50.3% con una gestión municipal regular y 16.6% con una gestión municipal buena. Además de los 154 contribuyentes que consideran el CRM tributaria como regular: 20.1% lo asocia con una gestión municipal mala, 58.4% con una gestión municipal regular y 21.4% con una gestión municipal buena. Finalmente, de los 18 contribuyentes que consideran el CRM como bueno: 16.7% lo asocia con una gestión municipal buena, 50.0% con una gestión municipal regular y 33.3% con una gestión municipal buena.

**Tabla 8***Tablas Cruzadas variable CRM y variable gestión municipal.*

			Gestión municipal			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Recaudación de impuestos	Malo	Recuento	68	85	15	168
		% del total	40,5%	50,6%	8,9%	100,0%
	Regular	Recuento	16	87	41	144
		% del total	11,1%	60,4%	28,5%	100,0%
	Bueno	Recuento	2	6	9	17
		% del total	11,8%	35,3%	52,9%	100,0%
Total	Recuento		86	178	65	
	% del total		26,1%	54,1%	19,8%	

Los resultados evidencian que de los 329 contribuyentes 26.1% perciben la gestión municipal como malo, 54.1% como regular y 19.8% como bueno. Así mismo de los 168 contribuyentes que consideran la recaudación de impuestos como malo: 40.5% lo asocia con una gestión municipal mala, 50.6% con una gestión municipal regular y 8.9% con una gestión municipal buena. Además de los 144 contribuyentes que consideran la recaudación de impuestos como regular: 11.1% lo asocia con una gestión municipal mala, 60.4% con una gestión municipal regular y 28.5% con una gestión municipal buena. Finalmente, de los 9 contribuyentes que consideran la recaudación de impuestos como bueno: 11.8% lo asocia con una gestión municipal buena, 35.3% con una gestión municipal regular y 52.9% con una gestión municipal buena.

## 4.2 Análisis Inferencial

### Prueba de hipótesis general

Ho: El CRM y la recaudación de impuestos no influyen en la gestión municipal del gobierno local 2021.

Ha: El CRM y la recaudación de impuestos influyen en la gestión municipal del gobierno local 2021.

**Tabla 9**

*Ajuste de modelos el CRM y la recaudación de impuestos inciden en la gestión municipal.*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	121,712			
Final	61,772	59,940	4	,000

La tabla presenta un modelo con ajuste a una regresión logística ordinal, se evidencia que la significancia para la variable es de 0.000 valor menor a 0.05, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula planteada y aceptar la hipótesis alterna de influencia de la variable CRM y recaudación de impuestos en la gestión municipal, el estadístico Chi-cuadrado igual a 121.712, permitiendo realizar la regresión.

**Tabla 10**

*Bondad de ajuste CRM y la recaudación de impuestos inciden en la gestión municipal.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	15,384	12	,221
Desviación	14,644	12	,261

La tabla evidencia acerca de la prueba de hipótesis estadística de bondad de ajuste, el cual evidencia que la significancia para la variable es de 0.221 valor mayor a 0.05, lo que indica una desviación de la probabilidad observada de forma en que la distribución puede ser predictiva, así mismo la bondad de ajuste de Chi cuadrado es de 15.384.

**Tabla 11**

*Pseudo R cuadrado del CRM y la recaudación de impuestos inciden en la gestión municipal.*

<b>Pseudo R - cuadrado</b>	
Cox y Snell	,167
Nagelkerke	,192
McFadden	,091

La influencia de las variables CRM y recaudación de impuestos en la gestión municipal, de acuerdo al estadístico tiene un porcentaje de 19.2% de ser incidentes, es decir es igual a un nivel moderado de influencia de las variables CRM y recaudación de impuestos en la gestión municipal.

**Tabla 12**

*Estimación de parámetros del CRM y la recaudación de impuestos inciden en la gestión municipal.*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V3 = 1]	-3,572	,694	26,515	1	,000	-4,932	-2,212
	[V3 = 2]	-,720	,660	1,192	1	,275	-2,013	,573
	[V1=1]	-1,049	,496	4,480	1	,034	-2,021	-,078
	[V1=2]	-,637	,495	1,656	1	,198	-1,607	,333
Ubicación	[V1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	. <sup>a</sup>
	[V2=1]	-2,345	,518	20,477	1	,000	-3,360	-1,329
	[V2=2]	-,812	,505	2,589	1	,108	-1,801	,177
	[V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	. <sup>a</sup>

La tabla muestra el estadístico de la estimación de parámetros, la cual evidencia el CRM y la recaudación de impuestos en la gestión municipal, según el nivel de las variables. El nivel 1 de la variable CRM, incide en la gestión municipal, además el nivel 1 de la variable recaudación de impuestos, incide en la gestión municipal.

### Prueba de hipótesis específicas

Ho: El CRM y la recaudación de impuestos no influyen en la planificación del gobierno local 2021.

Ha: El CRM y la recaudación de impuestos influyen en la planificación municipal del gobierno local 2021.

**Tabla 13**

*Ajuste de modelos CRM y recaudación de impuestos inciden en la planificación.*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	97,511			
Final	59,416	38,095	4	,000

La tabla presenta un modelo con ajuste a una regresión logística ordinal, se evidencia que la significancia para la variable es de 0.000 valor menor a 0.05, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula planteada y aceptar la hipótesis alterna de influencia de la variable CRM y recaudación de impuestos en la planificación, el estadístico Chi-cuadrado igual a 97.511, permitiendo realizar la regresión.

**Tabla 14**

*Bondad de ajuste CRM y recaudación de impuestos inciden en la planificación.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	23,456	12	,024
Desviación	17,093	12	,146

La tabla evidencia acerca de la prueba de hipótesis estadística de bondad de ajuste, el cual evidencia que la significancia para la variable es de 0.024 valor mayor a 0.05, lo que indica una desviación de la probabilidad observada de forma en que la distribución no puede ser predictiva, así mismo la bondad de ajuste de Chi cuadrado es de 23.456.

**Tabla 15**

*Pseudo R cuadrado CRM y recaudación de impuestos inciden en la planificación.*

<b>Pseudo R - cuadrado</b>	
Cox y Snell	,109
Nagelkerke	,127
McFadden	,059

La influencia de las variables CRM y recaudación de impuestos en la planificación, de acuerdo al estadístico tiene un porcentaje de 12.7% de ser incidentes, es decir es igual a un nivel bajo de influencia de las variables CRM y recaudación de impuestos en la planificación.

**Tabla 16**

*Estimación de parámetros CRM y recaudación de impuestos inciden en la planificación.*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D1 = 1]	-4,369	,893	23,919	1	,000	-6,119	-2,618
	[D1 = 2]	-2,591	,875	8,763	1	,003	-4,307	-,876
	[V1=1]	-,964	,533	3,266	1	,071	-2,009	,082
	[V1=2]	-,562	,536	1,098	1	,295	-1,613	,489
Ubicación	[V1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	. <sup>a</sup>
	[V2=1]	-2,279	,731	9,710	1	,002	-3,712	-,845
	[V2=2]	-1,190	,736	2,613	1	,106	-2,633	,253
	[V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	. <sup>a</sup>

La tabla muestra el estadístico de la estimación de parámetros, la cual evidencia el CRM y la recaudación de impuestos en la planificación, según los niveles de las variables. El nivel 1 de la variable recaudación de impuestos, incide en la planificación.

Ho: El CRM y la recaudación de impuestos no influyen en el control concurrente del gobierno local 2021.

Ha: El CRM y la recaudación de impuestos influyen en el control concurrente del gobierno local 2021.

**Tabla 17**

*Ajuste de modelos CRM y recaudación de impuestos inciden en el control concurrente.*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	97,858			
Final	77,503	20,355	4	,000

La tabla presenta un modelo con ajuste a una regresión logística ordinal, se evidencia que la significancia para la variable es de 0.000 valor menor a 0.05, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula planteada y aceptar la hipótesis alterna de influencia de la variable CRM y recaudación de impuestos en el control concurrente, el estadístico Chi-cuadrado igual a 97.858, permitiendo realizar la regresión.

**Tabla 18**

*Bondad de ajuste CRM y recaudación de impuestos inciden en el control concurrente.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	27,318	12	,007
Desviación	31,316	12	,002

La tabla evidencia acerca de la prueba de hipótesis estadística de bondad de ajuste, el cual evidencia que la significancia para la variable es de 0.007 valor mayor a 0.05, lo que indica una desviación de la probabilidad observada de forma en que la distribución puede ser predictiva, así mismo la bondad de ajuste de Chi cuadrado es de 27.318.

**Tabla 19**

*Pseudo R cuadrado CRM y recaudación de impuestos inciden en el control concurrente.*

Pseudo R - cuadrado	
Cox y Snell	,060
Nagelkerke	,071
McFadden	,033

La influencia de las variables CRM y recaudación de impuestos en el control concurrente, de acuerdo al estadístico tiene un porcentaje de 7.1% de ser incidentes, es decir es igual a un nivel bajo de influencia de las variables CRM y recaudación de impuestos en el control concurrente.

**Tabla 20**

*Estimación de parámetros CRM y recaudación de impuestos inciden en el control concurrente.*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D2 = 1]	-1,173	,638	3,376	1	,066	-2,424	,078
	[D2 = 2]	,623	,636	,960	1	,327	-,623	1,870
	[V1=1]	-,440	,486	,818	1	,366	-1,393	,513
	[V1=2]	-,186	,485	,147	1	,702	-1,137	,765
Ubicación	[V1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	. <sup>a</sup>
	[V2=1]	-1,594	,482	10,926	1	,001	-2,539	-,649
	[V2=2]	-,777	,478	2,648	1	,104	-1,713	,159
	[V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	. <sup>a</sup>

La tabla muestra el estadístico de la estimación de parámetros, la cual evidencia el CRM y la recaudación de impuestos en el control concurrente, según los niveles de las variables. El nivel 1 de la variable recaudación de impuestos, incide en el control concurrente.

Ho: El CRM y la recaudación de impuestos no influyen en el servicio municipal del gobierno local 2021.

Ha: El CRM y la recaudación de impuestos influyen en el servicio municipal del gobierno local 2021.

**Tabla 21**

*Ajuste de modelos CRM y recaudación de impuestos inciden en el servicio municipal.*

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	145,200			
Final	59,668	85,533	4	,000

La tabla presenta un modelo con ajuste a una regresión logística ordinal, se evidencia que la significancia para la variable es de 0.000 valor menor a 0.05, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula planteada y aceptar la hipótesis alterna de influencia de la variable CRM y recaudación de impuestos en el servicio municipal, el estadístico Chi-cuadrado igual a 145.200, permitiendo realizar la regresión.

**Tabla 22**

*Bondad de ajuste CRM y recaudación de impuestos inciden en el servicio municipal.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	13,834	12	,311
Desviación	17,934	12	,118

La tabla evidencia acerca de la prueba de hipótesis estadística de bondad de ajuste, el cual evidencia que la significancia para la variable es de 0.311 valor mayor a 0.05, lo que indica una desviación de la probabilidad observada de forma en que la distribución puede ser predictiva, así mismo la bondad de ajuste de Chi cuadrado es de 13.834.

**Tabla 23**

*Pseudo R cuadrado CRM y recaudación de impuestos inciden en el servicio municipal.*

Pseudo R - cuadrado	
Cox y Snell	,229
Nagelkerke	,259
McFadden	,121

La influencia de las variables CRM y recaudación de impuestos en el servicio municipal, de acuerdo al estadístico tiene un porcentaje de 25.9% de ser incidentes, es decir es igual a un nivel bajo de influencia de las variables CRM y recaudación de impuestos en el servicio municipal.

**Tabla 24**

*Estimación de parámetros CRM y recaudación de impuestos inciden en el servicio municipal.*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[D3 = 1]	-3,472	,899	14,923	1	,000	-5,234	-1,710
	[D3 = 2]	-2,190	,889	6,063	1	,014	-3,933	-,447
	[V1=1]	-,315	,489	,415	1	,519	-1,273	,643
	[V1=2]	,023	,491	,002	1	,962	-,938	,985
Ubicación	[V1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	. <sup>a</sup>
	[V2=1]	-3,394	,785	18,682	1	,000	-4,933	-1,855
	[V2=2]	-1,632	,784	4,329	1	,037	-3,170	-,095
	[V2=3]	-3,472	,899	14,923	1	,000	-5,234	. <sup>a</sup>

La tabla muestra el estadístico de la estimación de parámetros, la cual evidencia el CRM y la recaudación de impuestos en el servicio municipal, según los niveles de las variables. El nivel 1, el nivel 2 y el nivel 3 de la variable recaudación de los impuestos, incide en el servicio municipal.

## V. DISCUSIÓN

Este capítulo se orienta a resumir los principales hallazgos de la investigación, además de apoyar y comparar con los resultados obtenidos del marco teórico y antecedentes actuales, se muestra que se hallaron evidencias de asociación entre las variables CRM y recaudación de impuestos en la variable gestión municipal, así mismo se encontró evidencias para contrastar con las dimensiones de planificación, control concurrente y servicio municipal.

La contrastación de la hipótesis general relacionada con la influencia de las variables CRM y recaudación de impuestos en la gestión municipal demuestra que, si existe una incidencia de las variables independientes en la variable dependiente planteada, con una relación causal explicada de 19.2%, lo que indica que la gestión municipal presenta un conjunto de factores adicionales que la explican. Además, se debe tener en consideración que en el país los gobiernos locales tienen bajos niveles de ejecución presupuestal como indicador de gestión municipal, así mismo Armas et al. (2017) en su investigación detallan que la gestión pública se encuentra enmarcada dentro de la antigua administración pública por lo que está atravesando un proceso de actualización, donde a nivel territorial pero principalmente municipal desarrollan un papel fundamental al ser el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía, donde para lograr entidades municipales sostenibles se requiere la implementación de mejoras continuas en los procesos de la institución como la planificación y una adecuada recaudación municipal. En la parte descriptiva de la variable el 19.80% (65) percibe que la gestión municipal se viene dando en un nivel bueno, así mismo para el 54.1% (178) se encuentra en un nivel regular la gestión municipal y para el 26.1% (86) el nivel de gestión municipal es malo; así mismo el nivel malo de CRM y recaudación de impuestos está asociado con un nivel malo de gestión municipal.

La contrastación de la hipótesis específica relacionada con la influencia de las variables CRM y recaudación de impuestos en planificación demuestra que, si existe una incidencia de las variables independientes en la variable dependiente planteada, con una relación causal explicada de 12.7%, lo que indica que la planificación presenta un conjunto de factores adicionales que la explican. Además, se debe tener en consideración que en el país los gobiernos locales tienen bajos niveles de ejecución presupuestal como indicador de gestión municipal, así mismo

en contraste a Funck & Karlsson (2020) la terminología que nueva gestión pública propone un nuevo punto de vista hacia el diseño organizacional en el sector público, es la introducción de una nueva economía institucional a la gestión pública y algunos lo utilizan para referirse a los cambios de patrones en la formulación de políticas. Antes de hacer un esfuerzo por comprender mejor los diversos aspectos de la Nueva Gestión Pública, se dividen en dos grupos de acuerdo a su etapa de ejecución: mecánicas (planificación y organización) y dinámicas (dirección y control). En la parte descriptiva de la variable El 53.8% (177) percibe la dimensión de la planificación como bueno, el 31.9% (105) percibe la dimensión de la planificación como regular y el 14.3% (47) percibe la dimensión de la planificación como malo; así mismo el nivel malo de CRM y recaudación de impuestos está asociado con un nivel malo de planificación.

La contrastación de la hipótesis específica relacionada con la influencia de las variables CRM y recaudación de impuestos en el control concurrente demuestra que, si existe una incidencia de las variables independientes en la variable dependiente planteada, con una relación causal explicada de 7.1%, lo que indica que el control concurrente presenta un conjunto de factores adicionales que la explican. Además, se debe tener en consideración que en el país los gobiernos locales tienen bajos niveles de ejecución presupuestal como indicador de gestión municipal, así mismo en contraste a Funck & Karlsson (2020) la terminología que nueva gestión pública propone un nuevo punto de vista hacia el diseño organizacional en el sector público, es la introducción de una nueva economía institucional a la gestión pública y algunos lo utilizan para referirse a los cambios de patrones en la formulación de políticas. Antes de hacer un esfuerzo por comprender mejor los diversos aspectos de la Nueva Gestión Pública, se dividen en dos grupos de acuerdo a su etapa de ejecución: mecánicas (planificación y organización) y dinámicas (dirección y control). En la parte descriptiva de la variable el 11.9% (39) percibe el control concurrente como bueno, el 31.0% (102) percibe el control concurrente como regular y el 57.1% (188) percibe el control concurrente como malo; así mismo el nivel malo de CRM y recaudación de impuestos está asociado con un nivel malo de control concurrente.

La contrastación de la hipótesis general relacionada con la influencia de las variables CRM y recaudación de impuestos en el servicio municipal demuestra que, si existe una incidencia de las variables independientes en la variable dependiente planteada, con una relación causal explicada de 25.9%, lo que indica que el servicio municipal presenta un conjunto de factores adicionales que la explican. Además, se debe tener en consideración que en el país los gobiernos locales tienen bajos niveles de ejecución presupuestal como indicador de gestión municipal, así mismo como refieren Jacinto et al. (2019) El modelo de gestión municipal es aplicado para asegurar que el servicio público puede ser prestado por el gobierno local por cualquier modalidad para velar por los intereses por cada uno de los usuarios, demostrando un servicio suficiente y una adecuada fase de control por parte del gobierno local: mediante de la modalidad de administración directa realizada por el municipio, por organizaciones privadas o instituciones mixtas, o mediante otras modalidades de acuerdo a las normas. La gestión municipal necesita de un marco legal que mejore los niveles de eficacia y eficiencia en la alta dirección para conseguir un resultado óptimo. En la parte descriptiva de la variable el 41.9% (139) percibe el servicio municipal como bueno, el 24.9% (82) percibe el servicio municipal como regular y el 33.1% (109) percibe el servicio municipal como malo; así mismo el nivel malo de CRM y recaudación de impuestos está asociado con un nivel malo de servicio municipal.

## **VI. CONCLUSIONES**

El análisis explicativo entre las variables CRM y recaudación de impuestos para mejorar la gestión municipal en los gobiernos locales, permite establecer las siguientes conclusiones:

Primera: Para el análisis de los datos estadísticos del objetivo general se demuestra que los participantes consideraban que las variables CRM y recaudación de impuestos influyen significativamente en la gestión municipal, aun cuando la incidencia es moderada y también es explicada por otras variables adicionales al estudio.

Segunda: Los resultados de la estadística relacionado con el objetivo específico 1, involucra la influencia significativa de las variables CRM y recaudación de impuestos influyen significativamente en la planificación, aun cuando la incidencia es baja y también es explicada por otras variables adicionales al estudio.

Tercera: Los resultados de la estadística relacionado con el objetivo específico 2, involucra la influencia significativa de las variables CRM y recaudación de impuestos influyen significativamente en el control concurrente, aun cuando la incidencia es baja y también es explicada por otras variables adicionales al estudio.

Cuarta: Los resultados de la estadística relacionado con el objetivo específico 3, involucra la influencia significativa de las variables CRM y recaudación de impuestos influyen significativamente en el servicio municipal, aun cuando la incidencia es baja y también es explicada por otras variables adicionales al estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: En base a los resultados hallados para cada una de las hipótesis formuladas es necesario realizar investigaciones posteriores para verificar que otras variables adicionales influyen directamente y en un mayor porcentaje explicativo en la variable dependiente de estudio: gestión municipal de los gobiernos locales, los resultados implican una baja explicación del modelo actual.

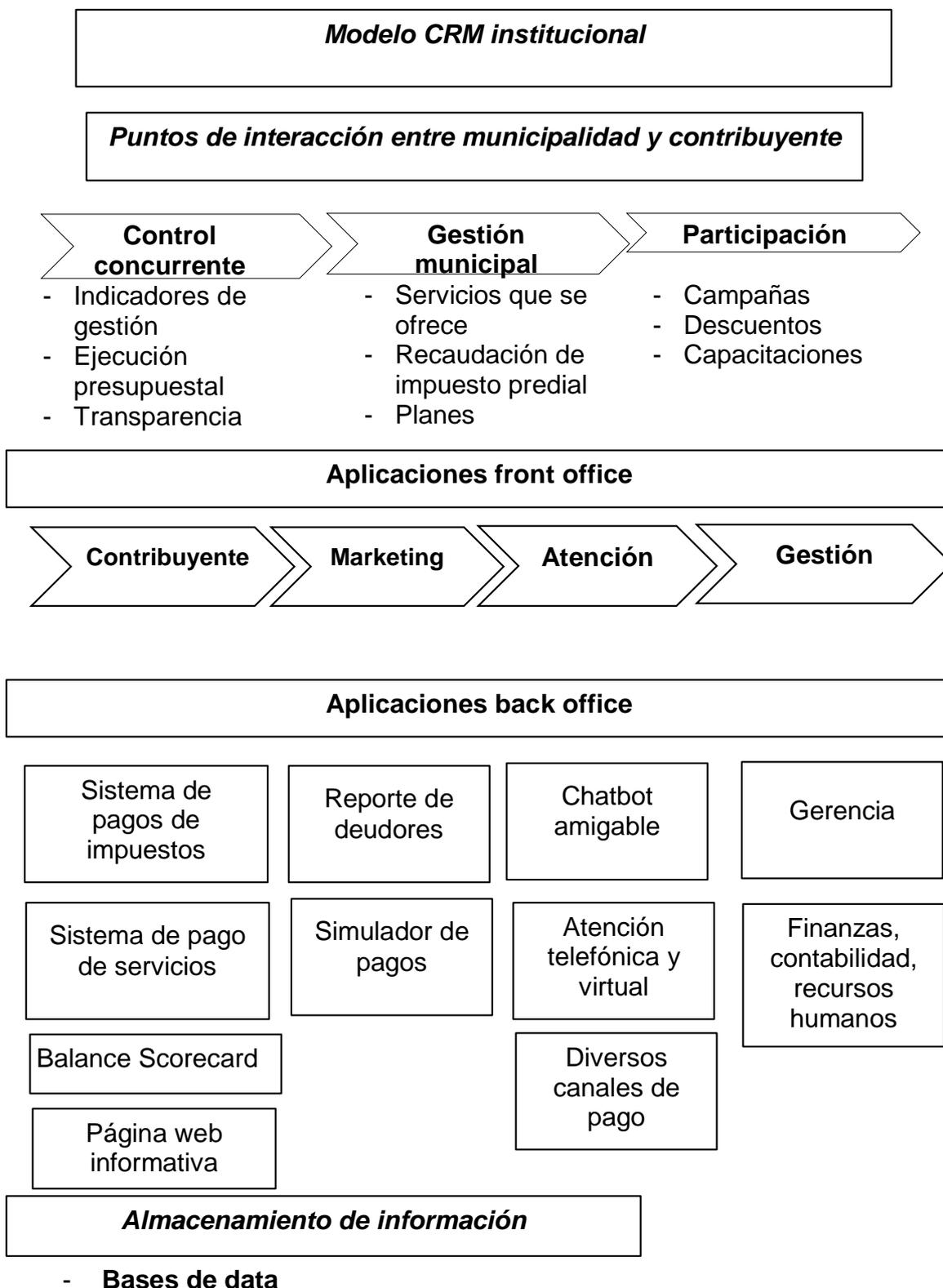
Segunda: Es necesario complementar el presente trabajo de investigación con investigaciones de tipo cualitativas, descriptivas y explicativas para poder realizar un mayor debate, con análisis de más factores y descripción de experiencias de la aplicación del uso del CRM en gobiernos locales.

Tercera: La organización debería considerar un fondo de financiamiento para trabajos de investigación que cuenten con un grado de rentabilidad económica y social, además de mejorar indicadores de gestión en los gobiernos locales, así mismo para la generación de valor público.

## **VIII. PROPUESTAS**

**Figura 8**

*Esquema CRM propuesto.*



## REFERENCIAS

- Abdul, K. (2020). *The effect of a contextual, organizational, individual and system factors on customer satisfaction of CRM implementation in public sector in Oman*. <https://etd.uum.edu.my/id/eprint/8602>
- Álvarez, L. (2018). Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19489>
- Anshari, M., Almunawar, M. N., Lim, S., & Al-Mudimigh, A. (2019). Customer relationship management and big data enabled: Personalization & customization of services. *Applied Computing and Informatics*, 15(2), 94–101. <https://doi.org/10.1016/J.ACI.2018.05.004>
- Ariza, D., Ruidiaz, N., & Sánchez, N. (2021). Modelos de gestión en el sector público y su aplicación a gobiernos locales: Una revisión de sus obstáculos y fortalezas. *Revista de La Universidad Santo Tomás*. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34819>
- Armas, R., Tamayo, N., & Santos, M. (2017). Población, territorio y gestión para un desarrollo local sustentable. *Revista Novedades En Población*, 3(26). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1817-40782017000200013&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1817-40782017000200013&script=sci_arttext&tlng=en)
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. In *Limusa Editorial* (Issue 1). Grupo Editorial Patria. [https://books.google.com/books/about/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n.html?hl=es&id=jzZCDwAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n.html?hl=es&id=jzZCDwAAQBAJ)
- Barros, C., & Turpo, O. (2017). La formación en el desarrollo del docente investigador: una revisión sistemática. *Revistaespacios.Com*, 38(45). <http://www.revistaespacios.com/a17v38n45/17384511.html>
- Botella, A., & Ramos, P. (2019). Investigación-acción y aprendizaje basado en proyectos. Una revisión bibliográfica. *Perfiles Educativos*, 41(163), 127–141.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982019000100127&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982019000100127&script=sci_arttext)

- Campomar, M. (2017). Decisões sobre preço em marketing considerando a influência de impostos: um estudo internacional comparando o Brasil ea Itália. In *Universidade de Sao Paulo*. <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-27112017-170901/en.php>
- Cárdenas, V. (2017). Propuesta de SAT para incrementar la recaudación del Impuesto Predial de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Cutervo-2016. In *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/2606>
- Castillo, R. (2021). *Propuesta de un modelo integrado CRM 2.0 para la satisfacción de los clientes de la empresa GICA Ingenieros*. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18144>
- Cavero, J. (2019). Propuesta de gestión de recaudación de impuesto predial según Mintzberg para reducir la morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017. *UCV-Institucional*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38030>
- Chavarria, S. (2016). *Taller de Investigación: Elementos teórico metodológicos para elaborar un protocolo de investigación* (Editorial Académica Española, Ed.).
- Concepción, D. (2019). Metodología de la investigación: Origen y construcción de una tesis doctoral. *Revista Científica de La UCSA*. <https://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/8>
- Delgado, A. (2020). *Gestión tributaria municipal y recaudación en la municipalidad distrital de Morales, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44539>
- Doleck, T., & Lajoie, S. (2018). Social networking and academic performance: A review. *Education and Information Technologies*, 23(1), 435–465. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-017-9612-3>

- Estévez, Z., & Rocafuerte, J. (2018). La conciencia tributaria en el proceso de recaudación de impuestos en Santa Elena. *Clío América*, 12(23), 8–24. <https://doi.org/10.21676/23897848.2606>
- Funck, E. K., & Karlsson, T. S. (2020). Twenty-five years of studying new public management in public administration: Accomplishments and limitations. *Financial Accountability and Management*, 36(4), 347–375. <https://doi.org/10.1111/FAAM.12214>
- Gallegos, L. (2020). *El método Monte Carlo en la recaudación de impuestos en el departamento financiero del Gad municipal del cantón San Pedro de Pelileo de la provincia de Tungurahua*. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11729>
- Grau, S., & Folse, J. (2013). Cause-Related Marketing (CRM): The Influence of Donation Proximity and Message-Framing Cues on the Less-Involved Consumer. <Http://Dx.Doi.Org/10.2753/JOA0091-3367360402>, 36(4), 19–33. <https://doi.org/10.2753/JOA0091-3367360402>
- Gutierrez, J. (2021). *Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial municipalidad distrital José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018*. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17736>
- Hargrave, M. (2020). Customer Relationship Management - CRM Definition. *Bussiness Essentials*.
- Hellerstein, W., Buydens, S., & Koulouri, D. (2021). Simplified registration and collection mechanisms for taxpayers that are not located in the jurisdiction of taxation: A review and assessment. *Revista OECD*. [https://www.oecd-ilibrary.org/taxation/simplified-registration-and-collection-mechanisms-for-taxpayers-that-are-not-located-in-the-jurisdiction-of-taxation\\_64bcf5de-en](https://www.oecd-ilibrary.org/taxation/simplified-registration-and-collection-mechanisms-for-taxpayers-that-are-not-located-in-the-jurisdiction-of-taxation_64bcf5de-en)
- Hernández, A., Ramos, M., & Placencia, B. (2018). *Metodología de la investigación científica* (S. L. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, Ed.).
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (McGraw-Hill Interamericana, Ed.).

[https://books.google.com/books/about/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n.html?hl=es&id=GH1dwAEACAAJ](https://books.google.com/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n.html?hl=es&id=GH1dwAEACAAJ)

Jacinto, R., Gómez, S., & Montenegro, J. (2019). Evasión tributaria, una revisión. *Revista Activos*, 17(1), 167–194. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/activos/article/view/5399>

Jarie, L., Merino Orozco, A., Usán Supervía, P., & Salavera Bordás, C. (2019). Validación y Confiabilidad de la versión francesa de la escala de ansiedad lingüística “Foreign Language Classroom Anxiety Scale” y aplicado a estudiantes franceses: Revisión del análisis de Horwitz y Cope, Aida y Pérez y Martínez. *Thélème*, 34(1), 207–225. <https://doi.org/10.5209/THEL.61553>

Kiser, E., & Karceski, S. M. (2017). Political Economy of Taxation. <https://doi.org/10.1146/Annurev-Polisci-052615-025442>, 20, 75–92. <https://doi.org/10.1146/ANNUREV-POLISCI-052615-025442>

Krisnadi, I. (2018). Integrated Citizen Relation Management (CRM) Complaint System to Improve Local Government Services to Communities . *Accelerating the World's Research*. [https://www.academia.edu/38942301/Sistem\\_Pengaduan\\_Terintegrasi\\_Citizen\\_Relation\\_Management\\_CRM?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover\\_page](https://www.academia.edu/38942301/Sistem_Pengaduan_Terintegrasi_Citizen_Relation_Management_CRM?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page)

Maldonado, A., Paredes, L., & Palomino, G. (2021). Gestión de gobierno abierto en las instituciones públicas: una revisión de la literatura. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(2), 137–152. <https://doi.org/10.51798/SIJIS.V2I2.82>

Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo ...* - Jorge Enrique Maldonado Pinto - Google Libros. Ediciones de la U. [https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=maldonado+2018&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=maldonado%202018&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=maldonado+2018&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=maldonado%202018&f=false)

- Matta, D. (2019). *Implementación de un CRM para la mejora de la gestión de pedidos en una PYME, Lima, 2019.*
- Mestre, H., & Galbán, L. (2020). Gobernanza fiscal como modelo de organización de los estados. Una revisión teórica a las primeras aproximaciones desde los análisis políticos. *Revista Lex*, 3(9), 193–201. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v3i9.56>
- Mohajan, H. (2018). Qualitative research methodology in social sciences and related subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 13(4). <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0195447>
- Moore, M., & Barker, K. (2017). The validity and reliability of the four square step test in different adult populations: A systematic review. *Systematic Reviews*, 6(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/S13643-017-0577-5/TABLES/2>
- Nguyen, T. (2020). Essays on public sector management: An international study on tax administration [Universitat Autònoma de Barcelona]. In *TDX (Tesis Doctorals en Xarxa)*. <http://www.tdx.cat/handle/10803/671381>
- Ortega, A. (2018). Enfoques de investigación. *Diseño Urbano - Arquitectónico*. <https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435>
- Quiliche, A. (2017). Análisis de las normas contables y tributarias y su incidencia en la determinación de las obligaciones tributarias en las empresas de construcción en la ciudad de Cajamarca. *Universidad Nacional de Cajamarca*. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1082>
- Ramírez, J. (2019a). Metodología de la Investigación. *Revista Manuela Ramírez*, 38(1), 51–62. <https://demo.publicknowledgeproject.org/pkpschool/ojs3/index.php/ramirez/article/view/548>
- Ramírez, J. (2019b). Metodología de la Investigación. *Revista Manuela Ramírez*, 38(1), 51–62.

<https://demo.publicknowledgeproject.org/pkpschool/ojs3/index.php/ramirez/article/view/548>

Ramírez, J. (2019c). Metodología de la Investigación. *Revista Manuela*.  
<https://demo.publicknowledgeproject.org/pkpschool/ojs3/index.php/ramirez/article/view/548>

Reidl, L. (2013). Confiabilidad en la medición. *Investigación En Educación Médica*, 2(6), 107–111.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Ricardo, D. (2010). *Principios de Economía Política y Tributación: Obras y Correspondencia*, Volumen 1.  
[https://books.google.com/books/about/Principios\\_de\\_economia\\_politica\\_y\\_tribut.html?hl=es&id=Rgz\\_wAEACAAJ](https://books.google.com/books/about/Principios_de_economia_politica_y_tribut.html?hl=es&id=Rgz_wAEACAAJ)

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación - Google Libros*. Soluciones Educativas.  
[https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Ruiz, C. (2020). *Recaudación de impuestos municipales y su relación con el desarrollo sostenible en el distrito de Yarinacocha, 2019*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/44261>

Salazar, N., & Gutiérrez, D. (2018). *La financiación de las grandes ciudades: revisión de la literatura, comparación internacional y experiencias exitosas*.  
<http://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/3743>

Taherdoost, H. (2016). Validity and reliability of the research instrument; how to test the validation of a questionnaire/survey in a research. *Papers.Ssrn.Com*, 5(3).  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3205040](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3205040)

Tamayo, Mario. (2014). *El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Limusa.

[https://books.google.com/books/about/EI\\_proceso\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_cient%C3%ADf.html?hl=es&id=Lw7uXwAACAAJ](https://books.google.com/books/about/EI_proceso_de_la_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADf.html?hl=es&id=Lw7uXwAACAAJ)

Teodoro, N., & Nieto, E. (2018). *Tipos de investigación*.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

Toriani, S., & Angeloni, M. (2011). CRM as a support for knowledge management and customer. *JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management*, 8(1), 87–108. <https://doi.org/10.4301/S1807-17752011000100005>

Turcott, D., López, A., Cuartas, M., & Lobo, A. (2018). Using indicators as a tool to evaluate municipal solid waste management: A critical review. *Waste Management*, 80, 51–63. <https://doi.org/10.1016/J.WASMAN.2018.08.046>

Urgilés, G., & Urgilés, K. (2017). Evolución de la recaudación tributaria y gasto público en el Ecuador durante la última década. *Visión Empresarial*, 7, 139–155.  
<https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/visionempresarial/article/view/313>

Vargas, M. (2021). *Estrategias gerenciales para el desempeño de la gestión municipal de Pátapo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54274>

Vivanco, J. (2021). *Gestión municipal, medios tecnológicos y seguridad ciudadana en Perú 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68171>

Waksberg, A. (2016). Citizens as the engine of transformations: An investigation of the effects of the new forms of government-citizen interaction on the organisational structure and dynamics of public administrations. *Revista Universitat Oberta de Catalunya*.  
<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/66325>

Yakobi, K., & Scholtz, B. (2020). A Conceptual Model of the Challenges of Social Media Big Data for Citizen e-Participation: A Systematic Review. *Nature Public Health Emergency Collection*.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7134231/>

Zuñiga, Y., & Aro, V. (2019). *Cultura tributaria: una revisión teórica*.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2691>

## ANEXOS

### Anexo A - Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Niveles
CRM	Comunicación	Clara, atenta, sencilla, informativa.	1,2,3,4,5	Bueno Regular Malo
	Marketing	Promoción, sencillez de pago, incentivos y canales.	6,7,8,9,10	Bueno Regular Malo
	Participación	Reuniones, orientación, uso de tecnología.	11,12,13,14,15	Bueno Regular Malo
Recaudación de impuestos	Fijación del impuesto	Impuestos, tasas, sanciones, descuentos.	1,2,3,4,5	Bueno Regular Malo
	Cobro del impuesto	Estrategias, conciencia, fiscalización, coactiva	6,7,8,9,10	Bueno Regular Malo

	Recaudo	Suficiencia, eficiencia, eficacia, transparencia	11,12,13,14,15	Bueno Regular Malo
Gestión municipal	Planificación	Planificar, orientación al ciudadano, socialización	1,2,3,4,5	Bueno Regular Malo
	Control concurrente	Control, evaluación, rendición de cuentas, retroalimentación	6,7,8,9,10	Bueno Regular Malo
	Servicio municipal	Servicios, obras, desarrollo	11,12,13,14,15	Bueno Regular Malo

### Anexo B - Matriz de consistencia

<b>Título:</b> CRM y recaudación de impuestos para la mejora en la gestión municipal del gobierno local 2021							
<b>Autor:</b> Flores Cayllahua Vladimir Alfonso							
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<b>Problema General:</b>  ¿De qué manera, el CRM y la recaudación de impuestos mejoran la gestión municipal del gobierno local 2021?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar de qué manera el CRM y la recaudación de impuestos mejoran la gestión municipal del gobierno local 2021.	<b>Hipótesis general:</b>  El CRM y la recaudación de impuestos mejoran la gestión municipal del gobierno local 2021.	<b>Variable 1: CRM</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Comunicación	Clara, atenta, sencilla, informativa.	1,2,3,4,5	5.Siempre 4.Casi siempre 3.A veces 2.Casi nunca 1.Nunca	Bueno (19 - 25) Regular (12 - 18) Malo (5 - 11)
			Marketing	Promoción, sencillez de pago, incentivos y canales.	6,7,8,9,10		
Participación	Reuniones, orientación, uso de tecnología.	11,12,13,14,15					

Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable 2: CRM				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
¿De qué manera, el CRM y la recaudación de impuestos mejoran la planificación del gobierno local 2021?	Determinar de qué manera el CRM y la recaudación de impuestos mejoran la planificación del gobierno local 2021.	E el CRM y la recaudación de impuestos mejoran la planificación del gobierno local 2021	Fijación del impuesto	Impuestos, tasas, sanciones, descuentos.	1,2,3,4,5	5.Siempre 4.Casi siempre 3.A veces 2.Casi nunca 1.Nunca	Bueno (19 - 25) Regular (12 - 18) Malo (5 - 11)
¿De qué manera, el CRM y la recaudación de impuestos mejoran el control concurrente del gobierno local 2021?	Determinar de qué manera el CRM y la recaudación de impuestos mejoran el control concurrente del gobierno local 2021	El CRM y la recaudación de impuestos mejoran el control concurrente del gobierno local 2021	Cobro del impuesto	Estrategias, conciencia, fiscalización, coactiva	6,7,8,9,10		
			Recaudo	Suficiencia, eficiencia, eficacia, transparencia	11,12,13,14,15		

¿De qué manera, el CRM y la recaudación de impuestos mejoran el servicio municipal del gobierno local 2021?	Determinar de qué manera el CRM y la recaudación de impuestos mejoran el servicio municipal del gobierno local 2021.	El CRM y la recaudación de impuestos mejoran el servicio municipal del gobierno local 2021	<b>Variable 3: Gestión municipal</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Planificación	Planificar, orientación al ciudadano, socialización	1,2,3,4,5	5.Siempre 4.Casi siempre 3.A veces 2.Casi nunca 1.Nunca	Bueno (19 - 25) Regular (12 - 18) Malo (5 - 11)
			Control concurrente	Control, evaluación, rendición de cuentas, retroalimentación	6,7,8,9,10		
Servicio municipal	Servicios, obras, desarrollo	11,12,13,14,15					
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>				

<p><b>Nivel:</b> Correlacional - Causal</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético - Deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 2,228 contribuyentes</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Aleatorio</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 329</p>	<p><b>Variable 1:</b> CRM</p> <p><b>Variable 2:</b> Recaudación de impuestos</p> <p><b>Variable 3:</b> Gestión municipal</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Flores Cayllahua Vladimir Alfonso Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Gobierno local Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>INFERENCIAL:</b> Regresión Logística Ordinal</p>
--	--	--	--

**Anexo C - Instrumentos**  
**Cuestionario a Contribuyentes**  
**CRM**

**Datos informativos:**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F \_\_\_\_ M \_\_\_\_

Estimado contribuyente, se muestra el siguiente cuestionario con la finalidad de identificar las debilidades y fortalezas que se tienen en la CRM, recaudación de impuestos y gestión municipal. Con los resultados obtenidos se quiere determinar si CRM y recaudación de impuestos mejoran la gestión municipal. Se le pide responder según su percepción y de forma honesta.

**Responder según la siguiente escala de valoración:**

1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	ITEM	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>COMUNICACIÓN</b>						
1	¿La municipalidad le brinda información completa al usuario sobre el pago de impuestos?					
2	¿La municipalidad le brinda una atención rápida para el pago de impuestos?					
3	¿Los trabajadores de la municipalidad le brindan una orientación adecuada para el pago de impuestos?					
4	¿La municipalidad se comunica con el contribuyente de manera clara y precisa?					
5	¿La municipalidad le brinda una adecuada la atención para el pago de sus impuestos?					
<b>MARKETING</b>						
6	¿La municipalidad realiza campañas para el pago del impuesto predial?					
7	¿Es sencillo el pago de impuestos en la municipalidad?					
8	¿La municipalidad realiza sorteos por el pago de impuestos?					
9	¿La municipalidad tiene suficientes canales de para el pago de impuestos?					
10	¿La municipalidad difunde información del pago de impuestos?					
<b>PARTICIPACION</b>						
11	¿La municipalidad realiza reuniones sobre pago de impuestos?					
12	¿Con qué frecuencia usted busca orientación tributaria del pago de impuestos?					
13	¿Con qué frecuencia consulta el monto de sus impuestos?					
14	¿Usted considera fácil solicitar información del pago de impuestos?					
15	¿La municipalidad usa tecnología para el pago de impuestos de los contribuyentes?					

## Cuestionario a Contribuyentes Recaudación de Impuestos

### Datos informativos:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F \_\_\_\_ M \_\_\_\_

Estimado contribuyente, se muestra el siguiente cuestionario con la finalidad de identificar las debilidades y fortalezas que se tienen en la CRM, recaudación de impuestos y gestión municipal. Con los resultados obtenidos se quiere determinar si CRM y recaudación de impuestos mejoran la gestión municipal. Se le pide responder según su percepción y de forma honesta.

### **Responder según la siguiente escala de valoración:**

1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	ITEM	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>FIJACION DEL IMPUESTO</b>						
1	¿La municipalidad fija de manera adecuada el monto de los impuestos?					
2	¿La municipalidad fija de manera adecuada las sanciones por el incumplimiento de pago de impuestos?					
3	¿Usted conoce sus deberes y derechos tributarios?					
4	¿La municipalidad brinda facilidades de pago?					
5	¿La municipalidad cuenta con simuladores de pago para los impuestos?					
<b>COBRO DEL IMPUESTO</b>						
6	¿La municipalidad emplea estrategias de cobro de impuestos?					
7	¿Considera importante el pago de sus impuestos?					
8	¿La municipalidad motiva el pago de impuestos?					
9	¿Considera adecuado la fiscalización del pago de impuestos?					
10	¿Considera que la municipalidad cuenta con personal adecuado para las cobranzas?					
<b>RECAUDO</b>						
11	¿Considera que la municipalidad recauda suficientes impuestos?					
12	¿Considera que la municipalidad viene realizando la recaudación de manera eficiente?					
13	¿Considera que la municipalidad viene realizando la recaudación de manera eficaz?					
14	¿Considera que la municipalidad informa de manera permanente lo recaudado?					
15	¿Considera que la recaudación de impuestos se gasta de forma adecuada?					

## Cuestionario a Contribuyentes Gestión Municipal

**Datos informativos:**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F \_\_\_\_ M \_\_\_\_

Estimado contribuyente, se muestra el siguiente cuestionario con la finalidad de identificar las debilidades y fortalezas que se tienen en la CRM, recaudación de impuestos y gestión municipal. Con los resultados obtenidos se quiere determinar si CRM y recaudación de impuestos mejoran la gestión municipal. Se le pide responder según su percepción y de forma honesta.

**Responder según la siguiente escala de valoración:**

1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	ITEM	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>PLANIFICACION</b>						
1	¿Considera que la municipalidad planifica sus objetivos?					
2	¿Considera que la municipalidad tiene un enfoque de presupuesto por resultados para su planificación?					
3	¿Considera que las acciones de la municipalidad se orientan al bienestar del ciudadano?					
4	¿Considera que la municipalidad socializa sus planes con población?					
5	¿La municipalidad difunde sus planes aprobados con población?					
<b>CONTROL CONCURRENTE</b>						
6	¿Considera que en la municipalidad existe un control permanente del avance de metas?					
7	¿Considera que la municipalidad realiza una evaluación de metas?					
8	¿Considera que la municipalidad realiza adecuadamente la rendición de cuentas?					
9	¿Considera que existe fiscalización en el gasto de la entidad?					
10	¿Considera que la municipalidad implementa recomendaciones y sugerencias de la población?					
<b>SERVICIO MUNICIPAL</b>						
11	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de limpieza pública adecuado?					
12	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de seguridad ciudadana adecuado?					
13	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de parques y jardines adecuado?					
14	¿Considera que la municipalidad realiza suficientes obras con lo recaudado de los impuestos?					
15	¿Considera que con el cobro de impuestos se logra el desarrollo de la localidad?					

## Anexo D – Validación de instrumentos

EXPERTO 1



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CRM

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACION</b>								
1	¿La municipalidad le brinda información completa al usuario sobre el pago de impuestos?	X		X		X		
2	¿La municipalidad le brinda una atención rápida para el pago de impuestos?	X		X		X		
3	¿Los trabajadores de la municipalidad le brindan una orientación adecuada para el pago de impuestos?	X		X		X		
4	¿La municipalidad se comunica con el contribuyente de manera clara y precisa?	X		X		X		
5	¿La municipalidad le brinda una adecuada la atención para el pago de sus impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: MARKETING</b>								
6	¿La municipalidad realiza campañas para el pago del impuesto predial?	X		X		X		
7	¿Es sencillo el pago de impuestos en la municipalidad?	X		X		X		
8	¿La municipalidad realiza sorteos por el pago de impuestos?	X		X		X		
9	¿La municipalidad tiene suficientes canales de para el pago de impuestos?	X		X		X		
10	¿La municipalidad difunde información del pago de impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN</b>								
11	¿La municipalidad realiza reuniones sobre pago de impuestos?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia usted busca orientación tributaria del pago de impuestos?	X		X		X		
13	¿Con qué frecuencia consulta el monto de sus impuestos?	X		X		X		
14	¿Usted considera fácil solicitar información del pago de impuestos?	X		X		X		
15	¿La municipalidad usa tecnología para el pago de impuestos de los contribuyentes?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lozano Nuñez Pedro    DNI:19824530

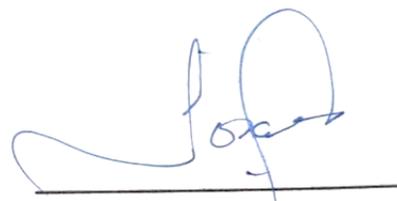
**Especialidad del validador:** Dr. En Contabilidad

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

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

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

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



**FIRMA**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIJACION DEL IMPUESTO</b>								
1	¿La municipalidad fija de manera adecuada el monto de los impuestos?	X		X		X		
2	¿La municipalidad fija de manera adecuada las sanciones por el incumplimiento de pago de impuestos?	X		X		X		
3	¿Usted conoce sus deberes y derechos tributarios?	X		X		X		
4	¿La municipalidad brinda facilidades de pago?	X		X		X		
5	¿La municipalidad cuenta con simuladores de pago para los impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: COBRO DEL IMPUESTO</b>								
6	¿La municipalidad emplea estrategias de cobro de impuestos?	X		X		X		
7	¿Considera importante el pago de sus impuestos?	X		X		X		
8	¿La municipalidad motiva el pago de impuestos?	X		X		X		
9	¿Considera adecuado la fiscalización del pago de impuestos?	X		X		X		
10	¿Considera que la municipalidad cuenta con personal adecuado para las cobranzas?	X		X		X		
<b>RECAUDO</b>								
11	¿Considera que la municipalidad recauda suficientes impuestos?	X		X		X		
12	¿Considera que la municipalidad viene realizando la recaudación de manera eficiente?	X		X		X		
13	¿Considera que la municipalidad viene realizando la recaudación de manera eficaz?	X		X		X		
14	¿Considera que la municipalidad informa de manera permanente lo recaudado?	X		X		X		
15	¿Considera que la recaudación de impuestos se gasta de forma adecuada?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lozano Nuñez Pedro    DNI:19824530

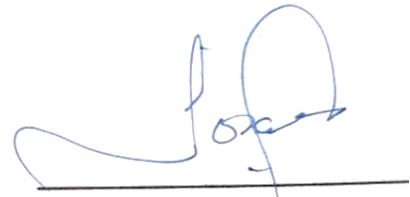
**Especialidad del validador:** Dr. En Contabilidad

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

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

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

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



**FIRMA**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION MUNICIPAL

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION</b>								
1	¿Considera que la municipalidad planifica sus objetivos?	X		X		X		
2	¿Considera que la municipalidad tiene un enfoque de presupuesto por resultados para su planificación?	X		X		X		
3	¿Considera que las acciones de la municipalidad se orientan al bienestar del ciudadano?	X		X		X		
4	¿Considera que la municipalidad socializa sus planes con población?	X		X		X		
5	¿La municipalidad difunde sus planes aprobados con población?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL CONCURRENTE</b>								
6	¿Considera que en la municipalidad existe un control permanente del avance de metas?	X		X		X		
7	¿Considera que la municipalidad realiza una evaluación de metas?	X		X		X		
8	¿Considera que la municipalidad realiza adecuadamente la rendición de cuentas?	X		X		X		
9	¿Considera que existe fiscalización en el gasto de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera que la municipalidad implementa recomendaciones y sugerencias de la población?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SERVICIO MUNICIPAL</b>								
11	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de limpieza pública adecuado?	X		X		X		
12	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de seguridad ciudadana adecuado?	X		X		X		
13	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de parques y jardines adecuado?	X		X		X		
14	¿Considera que la municipalidad realiza suficientes obras con lo recaudado de los impuestos?	X		X		X		
15	¿Considera que con el cobro de impuestos se logra el desarrollo de la localidad?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lozano Nuñez Pedro    DNI:19824530

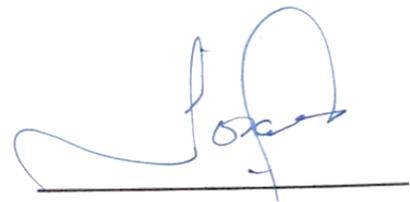
**Especialidad del validador:** Dr. En Contabilidad

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

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

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

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



**FIRMA**

## EXPERTO 2



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CRM**

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACION</b>								
1	¿La municipalidad le brinda información completa al usuario sobre el pago de impuestos?	X		X		X		
2	¿La municipalidad le brinda una atención rápida para el pago de impuestos?	X		X		X		
3	¿Los trabajadores de la municipalidad le brindan una orientación adecuada para el pago de impuestos?	X		X		X		
4	¿La municipalidad se comunica con el contribuyente de manera clara y precisa?	X		X		X		
5	¿La municipalidad le brinda una adecuada la atención para el pago de sus impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: MARKETING</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La municipalidad realiza campañas para el pago del impuesto predial?	X		X		X		
7	¿Es sencillo el pago de impuestos en la municipalidad?	X		X		X		
8	¿La municipalidad realiza sorteos por el pago de impuestos?	X		X		X		
9	¿La municipalidad tiene suficientes canales de para el pago de impuestos?	X		X		X		
10	¿La municipalidad difunde información del pago de impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿La municipalidad realiza reuniones sobre pago de impuestos?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia usted busca orientación tributaria del pago de impuestos?	X		X		X		
13	¿Con qué frecuencia consulta el monto de sus impuestos?	X		X		X		
14	¿Usted considera fácil solicitar información del pago de impuestos?	X		X		X		
15	¿La municipalidad usa tecnología para el pago de impuestos de los contribuyentes?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Percy Peña Medina      **DNI:** 19969742

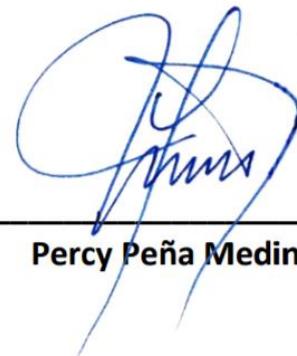
**Especialidad del validador:** Dr. En Administración

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

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

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

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



---

**Percy Peña Medina**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIJACION DEL IMPUESTO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿La municipalidad fija de manera adecuada el monto de los impuestos?	X		X		X		
2	¿La municipalidad fija de manera adecuada las sanciones por el incumplimiento de pago de impuestos?	X		X		X		
3	¿Usted conoce sus deberes y derechos tributarios?	X		X		X		
4	¿La municipalidad brinda facilidades de pago?	X		X		X		
5	¿La municipalidad cuenta con simuladores de pago para los impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: COBRO DEL IMPUESTO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La municipalidad emplea estrategias de cobro de impuestos?	X		X		X		
7	¿Considera importante el pago de sus impuestos?	X		X		X		
8	¿La municipalidad motiva el pago de impuestos?	X		X		X		
9	¿Considera adecuado la fiscalización del pago de impuestos?	X		X		X		
10	¿Considera que la municipalidad cuenta con personal adecuado para las cobranzas?	X		X		X		
<b>RECAUDO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Considera que la municipalidad recauda suficientes impuestos?	X		X		X		
12	¿Considera que la municipalidad viene realizando la recaudación de manera eficiente?	X		X		X		
13	¿Considera que la municipalidad viene realizando la recaudación de manera eficaz?	X		X		X		
14	¿Considera que la municipalidad informa de manera permanente lo recaudado?	X		X		X		
15	¿Considera que la recaudación de impuestos se gasta de forma adecuada?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Percy Peña Medina      **DNI:** 19969742

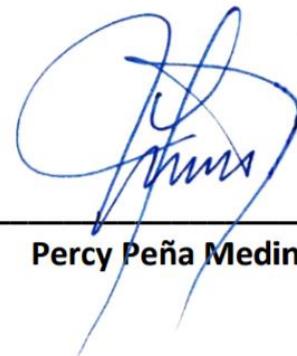
**Especialidad del validador:** Dr. En Administración

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

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

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

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



---

**Percy Peña Medina**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE GESTION MUNICIPAL

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION</b>								
1	¿Considera que la municipalidad planifica sus objetivos?	X		X		X		
2	¿Considera que la municipalidad tiene un enfoque de presupuesto por resultados para su planificación?	X		X		X		
3	¿Considera que las acciones de la municipalidad se orientan al bienestar del ciudadano?	X		X		X		
4	¿Considera que la municipalidad socializa sus planes con población?	X		X		X		
5	¿La municipalidad difunde sus planes aprobados con población?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL CONCURRENTE</b>								
6	¿Considera que en la municipalidad existe un control permanente del avance de metas?	X		X		X		
7	¿Considera que la municipalidad realiza una evaluación de metas?	X		X		X		
8	¿Considera que la municipalidad realiza adecuadamente la rendición de cuentas?	X		X		X		
9	¿Considera que existe fiscalización en el gasto de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera que la municipalidad implementa recomendaciones y sugerencias de la población?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SERVICIO MUNICIPAL</b>								
11	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de limpieza pública adecuado?	X		X		X		
12	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de seguridad ciudadana adecuado?	X		X		X		
13	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de parques y jardines adecuado?	X		X		X		
14	¿Considera que la municipalidad realiza suficientes obras con lo recaudado de los impuestos?	X		X		X		
15	¿Considera que con el cobro de impuestos se logra el desarrollo de la localidad?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Percy Peña Medina      **DNI:** 19969742

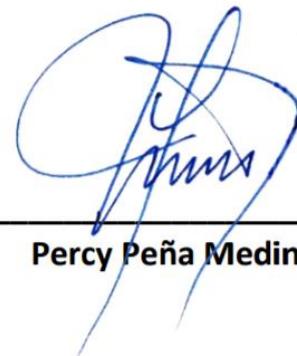
**Especialidad del validador:** Dr. En Administración

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

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

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

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



---

**Percy Peña Medina**

## EXPERTO 3



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE CRM**

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACION</b>								
1	¿La municipalidad le brinda información completa al usuario sobre el pago de impuestos?	X		X		X		
2	¿La municipalidad le brinda una atención rápida para el pago de impuestos?	X		X		X		
3	¿Los trabajadores de la municipalidad le brindan una orientación adecuada para el pago de impuestos?	X		X		X		
4	¿La municipalidad se comunica con el contribuyente de manera clara y precisa?	X		X		X		
5	¿La municipalidad le brinda una adecuada la atención para el pago de sus impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: MARKETING</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La municipalidad realiza campañas para el pago del impuesto predial?	X		X		X		
7	¿Es sencillo el pago de impuestos en la municipalidad?	X		X		X		
8	¿La municipalidad realiza sorteos por el pago de impuestos?	X		X		X		
9	¿La municipalidad tiene suficientes canales de para el pago de impuestos?	X		X		X		
10	¿La municipalidad difunde información del pago de impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿La municipalidad realiza reuniones sobre pago de impuestos?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia usted busca orientación tributaria del pago de impuestos?	X		X		X		
13	¿Con qué frecuencia consulta el monto de sus impuestos?	X		X		X		
14	¿Usted considera fácil solicitar información del pago de impuestos?	X		X		X		
15	¿La municipalidad usa tecnología para el pago de impuestos de los contribuyentes?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Cesar Pariona Colonio    DNI: 10618235

**Especialidad del validador:** Dr. En Contabilidad

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

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

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

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



---

**FIRMA**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIJACION DEL IMPUESTO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿La municipalidad fija de manera adecuada el monto de los impuestos?	X		X		X		
2	¿La municipalidad fija de manera adecuada las sanciones por el incumplimiento de pago de impuestos?	X		X		X		
3	¿Usted conoce sus deberes y derechos tributarios?	X		X		X		
4	¿La municipalidad brinda facilidades de pago?	X		X		X		
5	¿La municipalidad cuenta con simuladores de pago para los impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: COBRO DEL IMPUESTO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La municipalidad emplea estrategias de cobro de impuestos?	X		X		X		
7	¿Considera importante el pago de sus impuestos?	X		X		X		
8	¿La municipalidad motiva el pago de impuestos?	X		X		X		
9	¿Considera adecuado la fiscalización del pago de impuestos?	X		X		X		
10	¿Considera que la municipalidad cuenta con personal adecuado para las cobranzas?	X		X		X		
<b>RECAUDO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Considera que la municipalidad recauda suficientes impuestos?	X		X		X		
12	¿Considera que la municipalidad viene realizando la recaudación de manera eficiente?	X		X		X		
13	¿Considera que la municipalidad viene realizando la recaudación de manera eficaz?	X		X		X		
14	¿Considera que la municipalidad informa de manera permanente lo recaudado?	X		X		X		
15	¿Considera que la recaudación de impuestos se gasta de forma adecuada?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Cesar Pariona Colonio    DNI: 10618235

**Especialidad del validador:** Dr. En Contabilidad

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

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

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

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



---

**FIRMA**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE GESTION MUNICIPAL

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION</b>								
1	¿Considera que la municipalidad planifica sus objetivos?	X		X		X		
2	¿Considera que la municipalidad tiene un enfoque de presupuesto por resultados para su planificación?	X		X		X		
3	¿Considera que las acciones de la municipalidad se orientan al bienestar del ciudadano?	X		X		X		
4	¿Considera que la municipalidad socializa sus planes con población?	X		X		X		
5	¿La municipalidad difunde sus planes aprobados con población?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL CONCURRENTE</b>								
6	¿Considera que en la municipalidad existe un control permanente del avance de metas?	X		X		X		
7	¿Considera que la municipalidad realiza una evaluación de metas?	X		X		X		
8	¿Considera que la municipalidad realiza adecuadamente la rendición de cuentas?	X		X		X		
9	¿Considera que existe fiscalización en el gasto de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera que la municipalidad implementa recomendaciones y sugerencias de la población?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SERVICIO MUNICIPAL</b>								
11	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de limpieza pública adecuado?	X		X		X		
12	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de seguridad ciudadana adecuado?	X		X		X		
13	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de parques y jardines adecuado?	X		X		X		
14	¿Considera que la municipalidad realiza suficientes obras con lo recaudado de los impuestos?	X		X		X		
15	¿Considera que con el cobro de impuestos se logra el desarrollo de la localidad?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Cesar Pariona Colonio    DNI: 10618235

**Especialidad del validador:** Dr. En Contabilidad

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

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

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

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



---

**FIRMA**

## EXPERTO 4



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CRM

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACION</b>								
1	¿La municipalidad le brinda información completa al usuario sobre el pago de impuestos?	X		X		X		
2	¿La municipalidad le brinda una atención rápida para el pago de impuestos?	X		X		X		
3	¿Los trabajadores de la municipalidad le brindan una orientación adecuada para el pago de impuestos?	X		X		X		
4	¿La municipalidad se comunica con el contribuyente de manera clara y precisa?	X		X		X		
5	¿La municipalidad le brinda una adecuada la atención para el pago de sus impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: MARKETING</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La municipalidad realiza campañas para el pago del impuesto predial?	X		X		X		
7	¿Es sencillo el pago de impuestos en la municipalidad?	X		X		X		
8	¿La municipalidad realiza sorteos por el pago de impuestos?	X		X		X		
9	¿La municipalidad tiene suficientes canales de para el pago de impuestos?	X		X		X		
10	¿La municipalidad difunde información del pago de impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿La municipalidad realiza reuniones sobre pago de impuestos?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia usted busca orientación tributaria del pago de impuestos?	X		X		X		
13	¿Con qué frecuencia consulta el monto de sus impuestos?	X		X		X		
14	¿Usted considera fácil solicitar información del pago de impuestos?	X		X		X		
15	¿La municipalidad usa tecnología para el pago de impuestos de los contribuyentes?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Condezo Ordoñez Luis Alberto DNI: 20012653

**Especialidad del validador:** Asesor contable tributario

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

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

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

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luis Alberto Condezo Ordoñez', is written over a horizontal line.

**FIRMA**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIJACION DEL IMPUESTO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿La municipalidad fija de manera adecuada el monto de los impuestos?	X		X		X		
2	¿La municipalidad fija de manera adecuada las sanciones por el incumplimiento de pago de impuestos?	X		X		X		
3	¿Usted conoce sus deberes y derechos tributarios?	X		X		X		
4	¿La municipalidad brinda facilidades de pago?	X		X		X		
5	¿La municipalidad cuenta con simuladores de pago para los impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: COBRO DEL IMPUESTO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La municipalidad emplea estrategias de cobro de impuestos?	X		X		X		
7	¿Considera importante el pago de sus impuestos?	X		X		X		
8	¿La municipalidad motiva el pago de impuestos?	X		X		X		
9	¿Considera adecuado la fiscalización del pago de impuestos?	X		X		X		
10	¿Considera que la municipalidad cuenta con personal adecuado para las cobranzas?	X		X		X		
<b>RECAUDO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Considera que la municipalidad recauda suficientes impuestos?	X		X		X		
12	¿Considera que la municipalidad viene realizando la recaudación de manera eficiente?	X		X		X		
13	¿Considera que la municipalidad viene realizando la recaudación de manera eficaz?	X		X		X		
14	¿Considera que la municipalidad informa de manera permanente lo recaudado?	X		X		X		
15	¿Considera que la recaudación de impuestos se gasta de forma adecuada?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Condezo Ordoñez Luis Alberto DNI: 20012653

**Especialidad del validador:** Asesor contable tributario

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

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

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

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luis Alberto Condezo Ordoñez', is written over a horizontal line.

**FIRMA**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE GESTION MUNICIPAL**

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION</b>								
1	¿Considera que la municipalidad planifica sus objetivos?	X		X		X		
2	¿Considera que la municipalidad tiene un enfoque de presupuesto por resultados para su planificación?	X		X		X		
3	¿Considera que las acciones de la municipalidad se orientan al bienestar del ciudadano?	X		X		X		
4	¿Considera que la municipalidad socializa sus planes con población?	X		X		X		
5	¿La municipalidad difunde sus planes aprobados con población?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL CONCURRENTE</b>								
6	¿Considera que en la municipalidad existe un control permanente del avance de metas?	X		X		X		
7	¿Considera que la municipalidad realiza una evaluación de metas?	X		X		X		
8	¿Considera que la municipalidad realiza adecuadamente la rendición de cuentas?	X		X		X		
9	¿Considera que existe fiscalización en el gasto de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera que la municipalidad implementa recomendaciones y sugerencias de la población?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SERVICIO MUNICIPAL</b>								
11	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de limpieza pública adecuado?	X		X		X		
12	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de seguridad ciudadana adecuado?	X		X		X		
13	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de parques y jardines adecuado?	X		X		X		
14	¿Considera que la municipalidad realiza suficientes obras con lo recaudado de los impuestos?	X		X		X		
15	¿Considera que con el cobro de impuestos se logra el desarrollo de la localidad?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Condezo Ordoñez Luis Alberto DNI: 20012653

**Especialidad del validador:** Asesor contable tributario

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

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

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

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luis Alberto Condezo Ordoñez', is written over a horizontal line.

**FIRMA**

## EXPERTO 5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CRM

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACION</b>								
1	¿La municipalidad le brinda información completa al usuario sobre el pago de impuestos?	X		X		X		
2	¿La municipalidad le brinda una atención rápida para el pago de impuestos?	X		X		X		
3	¿Los trabajadores de la municipalidad le brindan una orientación adecuada para el pago de impuestos?	X		X		X		
4	¿La municipalidad se comunica con el contribuyente de manera clara y precisa?	X		X		X		
5	¿La municipalidad le brinda una adecuada la atención para el pago de sus impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: MARKETING</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La municipalidad realiza campañas para el pago del impuesto predial?	X		X		X		
7	¿Es sencillo el pago de impuestos en la municipalidad?	X		X		X		
8	¿La municipalidad realiza sorteos por el pago de impuestos?	X		X		X		
9	¿La municipalidad tiene suficientes canales de para el pago de impuestos?	X		X		X		
10	¿La municipalidad difunde información del pago de impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿La municipalidad realiza reuniones sobre pago de impuestos?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia usted busca orientación tributaria del pago de impuestos?	X		X		X		
13	¿Con qué frecuencia consulta el monto de sus impuestos?	X		X		X		
14	¿Usted considera fácil solicitar información del pago de impuestos?	X		X		X		
15	¿La municipalidad usa tecnología para el pago de impuestos de los contribuyentes?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Tapullima Cumapa Silvia    DNI: 05358681

**Especialidad del validador:** Doctor en educación

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

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

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

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



**Firma del Experto Informante.**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIJACION DEL IMPUESTO</b>								
1	¿La municipalidad fija de manera adecuada el monto de los impuestos?	X		X		X		
2	¿La municipalidad fija de manera adecuada las sanciones por el incumplimiento de pago de impuestos?	X		X		X		
3	¿Usted conoce sus deberes y derechos tributarios?	X		X		X		
4	¿La municipalidad brinda facilidades de pago?	X		X		X		
5	¿La municipalidad cuenta con simuladores de pago para los impuestos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: COBRO DEL IMPUESTO</b>								
6	¿La municipalidad emplea estrategias de cobro de impuestos?	X		X		X		
7	¿Considera importante el pago de sus impuestos?	X		X		X		
8	¿La municipalidad motiva el pago de impuestos?	X		X		X		
9	¿Considera adecuado la fiscalización del pago de impuestos?	X		X		X		
10	¿Considera que la municipalidad cuenta con personal adecuado para las cobranzas?	X		X		X		
<b>RECAUDO</b>								
11	¿Considera que la municipalidad recauda suficientes impuestos?	X		X		X		
12	¿Considera que la municipalidad viene realizando la recaudación de manera eficiente?	X		X		X		
13	¿Considera que la municipalidad viene realizando la recaudación de manera eficaz?	X		X		X		
14	¿Considera que la municipalidad informa de manera permanente lo recaudado?	X		X		X		
15	¿Considera que la recaudación de impuestos se gasta de forma adecuada?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Tapullima Cumapa Silvia    DNI: 05358681

**Especialidad del validador:** Doctor en educación

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE GESTION MUNICIPAL

N°	ITEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION</b>								
1	¿Considera que la municipalidad planifica sus objetivos?	X		X		X		
2	¿Considera que la municipalidad tiene un enfoque de presupuesto por resultados para su planificación?	X		X		X		
3	¿Considera que las acciones de la municipalidad se orientan al bienestar del ciudadano?	X		X		X		
4	¿Considera que la municipalidad socializa sus planes con población?	X		X		X		
5	¿La municipalidad difunde sus planes aprobados con población?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL CONCURRENTE</b>								
6	¿Considera que en la municipalidad existe un control permanente del avance de metas?	X		X		X		
7	¿Considera que la municipalidad realiza una evaluación de metas?	X		X		X		
8	¿Considera que la municipalidad realiza adecuadamente la rendición de cuentas?	X		X		X		
9	¿Considera que existe fiscalización en el gasto de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera que la municipalidad implementa recomendaciones y sugerencias de la población?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SERVICIO MUNICIPAL</b>								
11	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de limpieza pública adecuado?	X		X		X		
12	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de seguridad ciudadana adecuado?	X		X		X		
13	¿Considera que la municipalidad ofrece un servicio de parques y jardines adecuado?	X		X		X		
14	¿Considera que la municipalidad realiza suficientes obras con lo recaudado de los impuestos?	X		X		X		
15	¿Considera que con el cobro de impuestos se logra el desarrollo de la localidad?	X		X		X		

**Observaciones:** Hay suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Tapullima Cumapa Silvia    DNI: 05358681

**Especialidad del validador:** Doctor en educación

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

## Anexo D – Validación de contenido

### Validación de contenido de la Variable CRM

ITEM	JUECES					Co	V de Aiken
	1	2	3	4	5		
Dimensión 1: Comunicación							
1	1	1	1	1	1	5/5	1
2	1	1	1	1	1	5/5	1
3	1	1	1	1	1	5/5	1
4	1	1	1	1	1	5/5	1
5	1	1	1	1	1	5/5	1
Dimensión 2: Marketing							
6	1	1	1	1	1	5/5	1
7	1	1	1	1	1	5/5	1
8	1	1	1	1	1	5/5	1
9	1	1	1	1	1	5/5	1
10	1	1	1	1	1	5/5	1
Dimensión 3: Participación							
11	1	1	1	1	1	5/5	1
12	1	1	1	1	1	5/5	1
13	1	1	1	1	1	5/5	1
14	1	1	1	1	1	5/5	1
15	1	1	1	1	1	5/5	1

Validación de contenido de la Variable Recaudación de impuestos

ITEM	JUECES					Co	V de Aiken
	1	2	3	4	5		
Dimensión 1: Fijación del impuesto							
1	1	1	1	1	1	5/5	1
2	1	1	1	1	1	5/5	1
3	1	1	1	1	1	5/5	1
4	1	1	1	1	1	5/5	1
5	1	1	1	1	1	5/5	1
Dimensión 2: Cobro del impuesto							
6	1	1	1	1	1	5/5	1
7	1	1	1	1	1	5/5	1
8	1	1	1	1	1	5/5	1
9	1	1	1	1	1	5/5	1
10	1	1	1	1	1	5/5	1
Dimensión 3: Comunicación							
11	1	1	1	1	1	5/5	1
12	1	1	1	1	1	5/5	1
13	1	1	1	1	1	5/5	1
14	1	1	1	1	1	5/5	1
15	1	1	1	1	1	5/5	1

Validación de contenido de la Variable Gestión municipal

ITEM	JUECES					Co	V de Aiken
	1	2	3	4	5		
Dimensión 1: Planificación							
1	1	1	1	1	1	5/5	1
2	1	1	1	1	1	5/5	1
3	1	1	1	1	1	5/5	1
4	1	1	1	1	1	5/5	1
5	1	1	1	1	1	5/5	1
Dimensión 2: Control concurrente							
6	1	1	1	1	1	5/5	1
7	1	1	1	1	1	5/5	1
8	1	1	1	1	1	5/5	1
9	1	1	1	1	1	5/5	1
10	1	1	1	1	1	5/5	1
Dimensión 3: Servicio municipal							
11	1	1	1	1	1	5/5	1
12	1	1	1	1	1	5/5	1
13	1	1	1	1	1	5/5	1
14	1	1	1	1	1	5/5	1
15	1	1	1	1	1	5/5	1

## Anexo D – Análisis factorial exploratorio

### Variable CRM

#### KMO y prueba Bartlett

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,879
Prueba de esfericidad de Bartlett	3359,301 105 ,000	1724,192 105 ,000

#### Comunalidades

	Inicial	Extracción
P1	1,000	,347
P2	1,000	,541
P3	1,000	,547
P4	1,000	,468
P5	1,000	,634
P6	1,000	,542
P7	1,000	,662
P8	1,000	,807
P9	1,000	,810
P10	1,000	,647
P11	1,000	,651
P12	1,000	,737
P13	1,000	,718
P14	1,000	,769
P15	1,000	,750

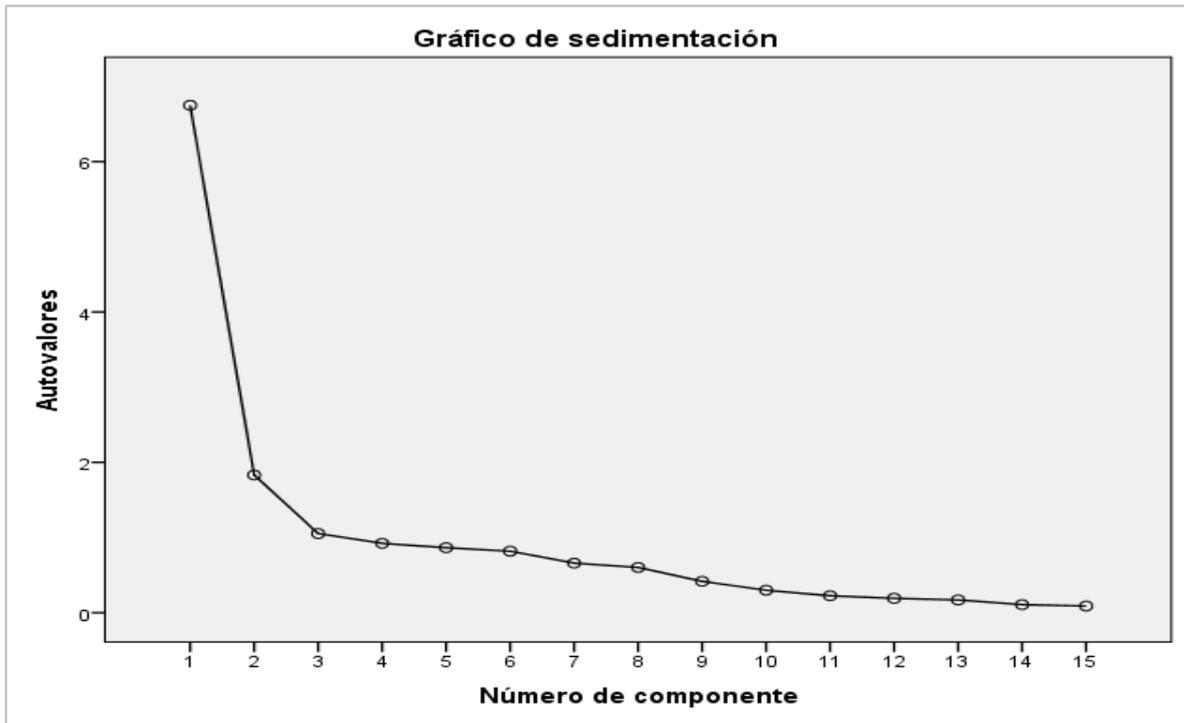
Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

## Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	6,748	44,988	44,988	6,748	44,988	44,988
2	1,831	12,209	57,197	1,831	12,209	57,197
3	1,053	7,017	64,213	1,053	7,017	64,213
4	,923	6,154	70,367			
5	,865	5,767	76,134			
6	,818	5,454	81,588			
7	,660	4,397	85,985			
8	,602	4,014	89,999			
9	,417	2,781	92,780			
10	,299	1,993	94,773			
11	,226	1,505	96,278			
12	,192	1,278	97,556			
13	,170	1,134	98,690			
14	,108	,719	99,409			
15	,089	,591	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

## Gráfico de sedimentación



## Matriz de componentes rotado

	Componente		
	1	2	3
P1	-,042	,440	,390
P2	,024	,666	-,312
P3	-,122	,670	,289
P4	-,007	,452	,513
P5	-,040	,661	-,443
P6	,730	-,013	,096
P7	,777	-,072	,229
P8	,887	,032	,138
P9	,880	,018	,189
P10	,759	,203	-,169
P11	,719	,205	-,305
P12	,858	,009	-,030
P13	,835	-,072	-,127
P14	,873	-,064	,048
P15	,861	-,066	-,062

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 3 componentes extraídos

## Variable Recaudación de impuestos

### KMO y prueba Bartlett

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,744
Prueba de esfericidad de	2963,843	1724,192
Bartlett	105	105
	,000	,000

### Comunalidades

	Inicial	Extracción
P1	1,000	,684
P2	1,000	,613
P3	1,000	,736
P4	1,000	,769
P5	1,000	,634
P6	1,000	,800
P7	1,000	,556
P8	1,000	,781
P9	1,000	,784
P10	1,000	,734
P11	1,000	,778
P12	1,000	,799
P13	1,000	,827
P14	1,000	,711
P15	1,000	,626

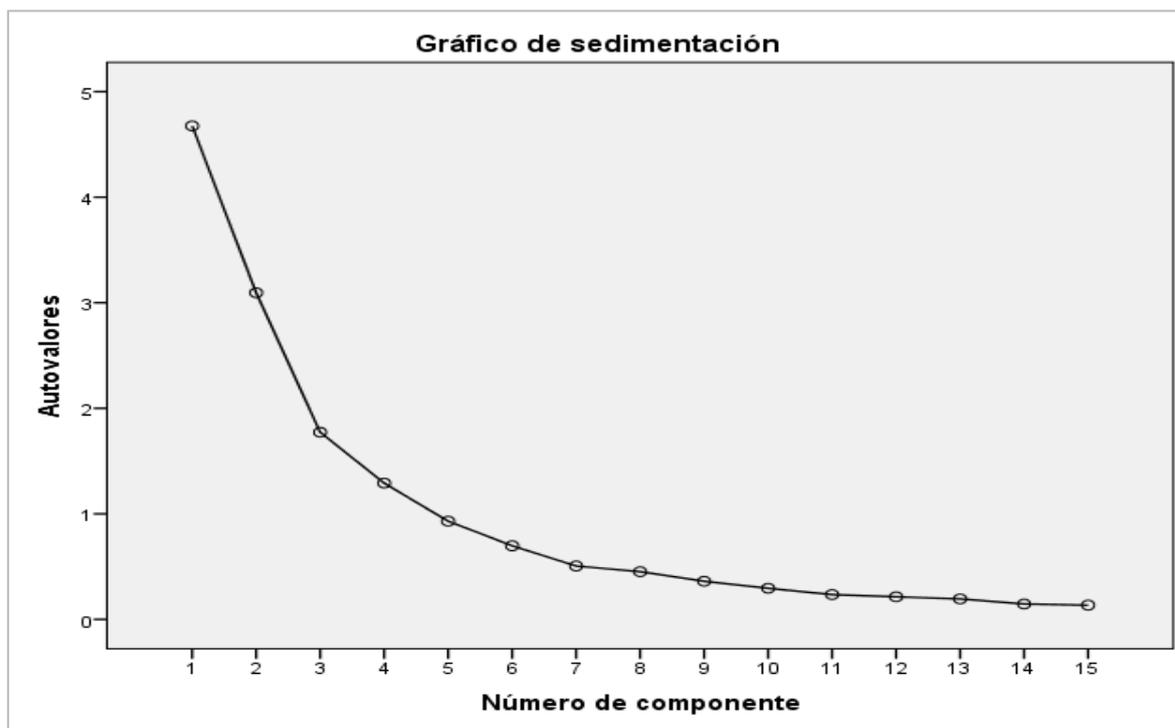
Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

## Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	4,675	31,167	31,167	4,675	31,167	31,167
2	3,095	20,630	51,798	3,095	20,630	51,798
3	1,773	11,820	63,617	1,773	11,820	63,617
4	1,291	8,606	72,224	1,291	8,606	72,224
5	,930	6,203	78,427			
6	,698	4,650	83,077			
7	,506	3,372	86,449			
8	,452	3,011	89,460			
9	,361	2,408	91,868			
10	,295	1,966	93,834			
11	,235	1,567	95,401			
12	,214	1,427	96,829			
13	,194	1,297	98,125			
14	,146	,973	99,098			
15	,135	,902	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

## Gráfico de sedimentación



## Matriz de componentes rotado

	Componente			
	1	2	3	4
P1	,538	,543	,309	-,060
P2	,529	,501	,259	-,121
P3	,602	,509	,296	-,163
P4	,511	,557	,264	,358
P5	,417	,418	,394	,361
P6	,601	-,622	,185	-,133
P7	,522	-,487	,212	-,039
P8	,546	-,586	,178	,328
P9	,607	-,623	,134	-,101
P10	,532	-,616	,159	,213
P11	,582	,083	-,188	-,630
P12	,692	,120	-,358	-,422
P13	,539	,163	-,619	,355
P14	,463	,061	-,629	,311
P15	,634	,130	-,448	,085

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 4 componentes extraídos

## Variable Gestión municipal

### KMO y prueba Bartlett

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,792
Prueba de esfericidad de	3530,464	1724,192
Bartlett	105	105
	,000	,000

### Comunalidades

	Inicial	Extracción
P1	1,000	,941
P2	1,000	,929
P3	1,000	,484
P4	1,000	,671
P5	1,000	,694
P6	1,000	,677
P7	1,000	,679
P8	1,000	,860
P9	1,000	,811
P10	1,000	,804
P11	1,000	,715
P12	1,000	,732
P13	1,000	,761
P14	1,000	,794
P15	1,000	,711

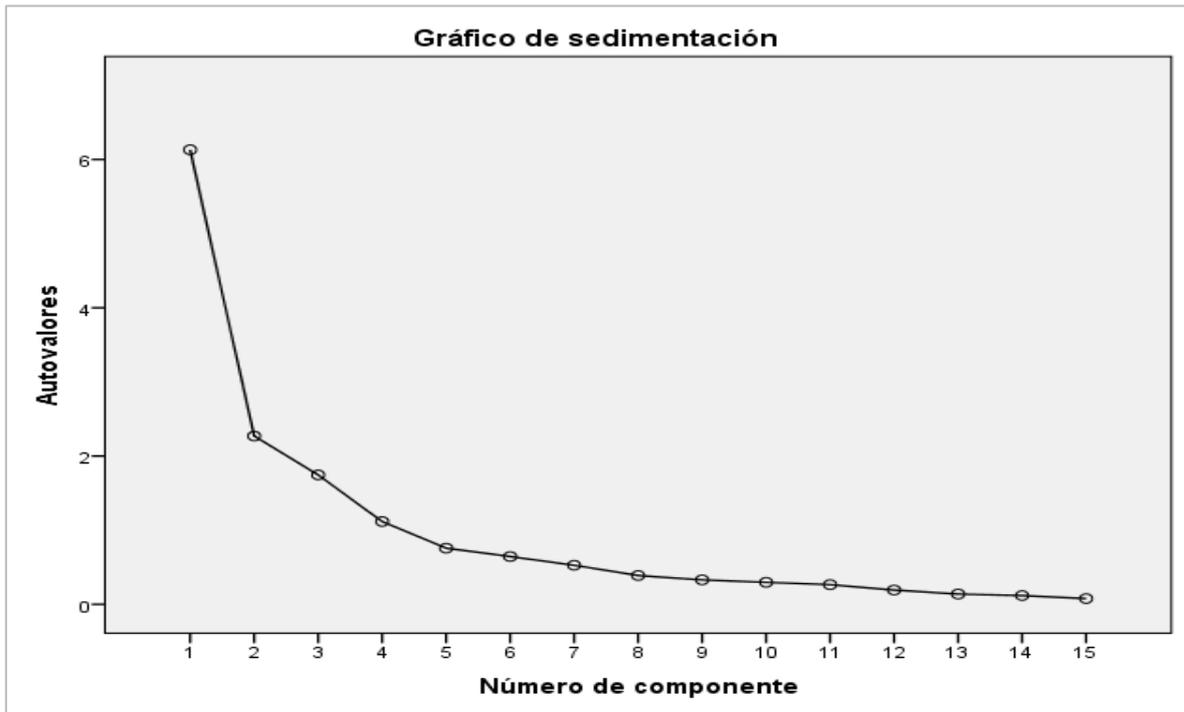
Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

## Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	6,130	40,870	40,870	6,130	40,870	40,870
2	2,270	15,134	56,004	2,270	15,134	56,004
3	1,745	11,635	67,639	1,745	11,635	67,639
4	1,116	7,443	75,082	1,116	7,443	75,082
5	,758	5,051	80,133			
6	,645	4,297	84,430			
7	,527	3,512	87,942			
8	,388	2,590	90,532			
9	,330	2,199	92,731			
10	,297	1,980	94,710			
11	,266	1,770	96,480			
12	,193	1,288	97,768			
13	,139	,923	98,691			
14	,118	,787	99,479			
15	,078	,521	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

## Gráfico de sedimentación



## Matriz de componentes rotado

	Componente			
	1	2	3	4
P1	,478	,125	,710	,439
P2	,578	,093	,630	,435
P3	,598	,120	,139	-,304
P4	,557	,072	,310	-,509
P5	,572	-,002	,376	-,476
P6	,750	-,326	,020	-,085
P7	,674	-,472	-,035	-,029
P8	,707	-,585	-,135	,010
P9	,640	-,587	-,217	,098
P10	,630	-,491	-,311	,265
P11	,498	,493	-,443	,167
P12	,624	,484	-,267	,190
P13	,667	,409	-,383	-,050
P14	,771	,434	-,099	-,042
P15	,757	,371	-,022	-,019

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 4 componentes extraídos

## Anexo D – Confiabilidad

### *Interpretación de los valores de Alfa de Cronbach*

Valores de Alfa de Cronbach	Niveles
[0.9 ; 1]	Excelente
[0.8 ; 0.9]	Bueno
[0.7 ; 0.8]	Aceptable
[0.6 ; 0.7]	Débil
[0.5 ; 0.6]	Pobre
[0 ; 0.5]	Inaceptable

Fuente: Grande y Abascal

### *Confiabilidad del instrumento CRM*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.904	15

Se reconoce que la confiabilidad que mide la variable CRM obtuvo el valor de 0.904, y según los valores de Alfa de Cronbach se ubica en el nivel excelente.

### *Confiabilidad del instrumento Recaudación de impuestos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.851	15

Se reconoce que la confiabilidad que mide la variable recaudación de impuestos obtuvo el valor de 0.851, y según los valores de Alfa de Cronbach se ubica en el nivel bueno.

### *Confiabilidad del instrumento Gestión municipal*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.871	15

Se reconoce que la confiabilidad que mide la variable Gestión municipal obtuvo el valor de 0.871, y según los valores de Alfa de Cronbach se ubica en el nivel bueno.

## Anexo D – Baremos

### Variable CRM

Valor mínimo = 15

Valor máximo = 75

Rango = 60

Amplitud = 20

#### Escala

Escala	Intervalo
Bueno	[ 15 - 35 ]
Regular	[ 36 - 56 ]
Malo	[ 57 - 75 ]

### Dimensión 1: Comunicación

Valor mínimo = 5

Valor máximo = 25

Rango = 20

Amplitud = 6.667 (Red.=6)

#### Escala

Escala	Intervalo
Bueno	[ 5 - 11 ]
Regular	[ 12 - 18 ]
Malo	[ 19 - 25 ]

## **Dimensión 2: Marketing**

Valor mínimo = 5

Valor máximo = 25

Rango = 20

Amplitud = 6.667 (Red.=6)

Escala

Escala	Intervalo
Bueno	[ 5 - 11 ]
Regular	[ 12 - 18 ]
Malo	[ 19 - 25 ]

## **Dimensión 3: Participación**

Valor mínimo = 5

Valor máximo = 25

Rango = 20

Amplitud = 6.667 (Red.=6)

Escala

Escala	Intervalo
Bueno	[ 5 - 11 ]
Regular	[ 12 - 18 ]
Malo	[ 19 - 25 ]

## **Variable recaudación de impuestos**

Valor mínimo = 15

Valor máximo = 75

Rango = 60

Amplitud = 20

## Escala

Escala	Intervalo
Bueno	[ 15 - 35 ]
Regular	[ 36 - 56 ]
Malo	[ 57 - 75 ]

### **Dimensión 1: Fijación del impuesto**

Valor mínimo = 5

Valor máximo = 25

Rango = 20

Amplitud = 6.667 (Red.=6)

## Escala

Escala	Intervalo
Bueno	[ 5 - 11 ]
Regular	[ 12 - 18 ]
Malo	[ 19 - 25 ]

### **Dimensión 2: Cobro de impuesto**

Valor mínimo = 5

Valor máximo = 25

Rango = 20

Amplitud = 6.667 (Red.=6)

## Escala

Escala	Intervalo
Bueno	[ 5 - 11 ]
Regular	[ 12 - 18 ]
Malo	[ 19 - 25 ]

### **Dimensión 3: Recaudo**

Valor mínimo = 5

Valor máximo = 25

Rango = 20

Amplitud = 6.667 (Red.=6)

#### Escala

Escala	Intervalo
Bueno	[ 5 - 11 ]
Regular	[ 12 - 18 ]
Malo	[ 19 - 25 ]

### **Variable Gestión municipal**

Valor mínimo = 15

Valor máximo = 75

Rango = 60

Amplitud = 20

#### Escala

Escala	Intervalo
Bueno	[ 15 - 35 ]
Regular	[ 36 - 56 ]
Malo	[ 57 - 75 ]

### **Dimensión 1: Planificación**

Valor mínimo = 5

Valor máximo = 25

Rango = 20

Amplitud = 6.667 (Red.=6)

## Escala

Escala	Intervalo
Bueno	[ 5 - 11 ]
Regular	[ 12 - 18 ]
Malo	[ 19 - 25 ]

### **Dimensión 2: Control concurrente**

Valor mínimo = 5

Valor máximo = 25

Rango = 20

Amplitud = 6.667 (Red.=6)

## Escala

Escala	Intervalo
Bueno	[ 5 - 11 ]
Regular	[ 12 - 18 ]
Malo	[ 19 - 25 ]

### **Dimensión 3: Servicio municipale**

Valor mínimo = 5

Valor máximo = 25

Rango = 20

Amplitud = 6.667 (Red.=6)

## Escala

Escala	Intervalo
Bueno	[ 5 - 11 ]
Regular	[ 12 - 18 ]
Malo	[ 19 - 25 ]