

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**LAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y SU RELACIÓN
CON EL CUMPLIMIENTO DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA, PERIODO 2023**

TESIS

Presentada por:

Bach. JESÚS MARIO ARIAS CONDE

Para optar el Título Profesional de:

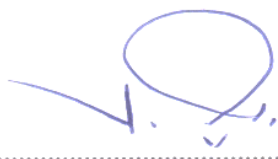
CONTADOR PÚBLICO

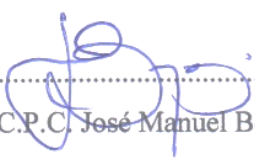
TACNA – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales****Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras****TESIS****LAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA
MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL
IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA,
PERIODO 2023**

Tesis sustentada y aprobada el 19 de diciembre del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
Dr. C.P.C. José Antonio Mejía Saira

SECRETARIO : 
Mgr. C.P.C. José Manuel Begazo Zegovia

VOCAL : 
Dr. C.P.C. Augusto Cahuapaza Morales

ASESOR : 
Dr. C.P.C. Augusto Cahuapaza Morales

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Documento Evaluado:	Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras.
Título de trabajo:	LAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA, PERIODO 2023.
Autor:	JESÚS MARIO ARIAS CONDE
Docente asesor:	Dr. CPC. Augusto Cahuapaza Morales
Resolución de acreditación del Asesor:	Resolución de Facultad N° 13087-2024-FCJE/UNJBG
Software Utilizado:	Turnitin
Configuración del software detector de similitud:	Para ello se aplicó las reglas de exclusión (R.R. N°8464-2021-UNJBG) Art. 14° a/b/-a/b/c, (d) del asesor.
Porcentaje de similitud, según informe del software utilizado:	5% clasificándose como aprobado.
Observaciones:	Sin observaciones
Calificación de originalidad:	Similitud baja, cumple criterios de originalidad.
Fecha de emisión del certificado:	19 de noviembre del 2025



Dr. CPC. Augusto Cahuapaza Morales
DOCENTE ASESOR




Jesús Mario Arias Conde
D.N.I. 41985464



DEDICATORIA

A Dios
por amarme, cuidarme
y bendecirme siempre.

A mis padres,
por su esfuerzo en haberme formado
con buenos valores
y a mis queridos maestros
por su vocación de enseñanza

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme cumplir paso a paso mis metas de vida.

A mi asesor Dr. Augusto Cahuapaza Morales, a mis docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, cada uno, con sus auténticas y valiosas enseñanzas.

Al personal de la Municipalidad, por su valioso tiempo de contribución en la elaboración del presente trabajo de investigación.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1 Descripción del problema	19
1.2 Formulación del problema	21
1.2.1. <i>Problema general</i>	21
1.2.2. <i>Problema específico</i>	22
1.3 Justificación de la investigación	22
1.3.1. <i>Justificación teórica</i>	22
1.3.2. <i>Justificación metodológica</i>	23
1.3.3. <i>Justificación práctica</i>	24
1.3.4. <i>Justificación social</i>	25
1.4 Objetivos de la investigación	27
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	27
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	28
1.5 Hipótesis	28
1.5.1. <i>Hipótesis general</i>	28
1.5.2. <i>Hipótesis específicas</i>	29
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	30
2.1 Antecedentes de la investigación	30
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	30
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	31
2.1.3. <i>Antecedentes locales</i>	33
2.2 Bases teóricas	35
2.2.1. <i>Gestión Administrativa</i>	35
2.2.2. <i>Recaudación de impuesto predial</i>	37

2.2.3. <i>La administración tributaria municipal</i>	38
2.2.4. <i>Prácticas administrativas en el contexto público local</i>	39
2.2.5. <i>Impuesto de recaudación y fiscalización municipal</i>	39
2.2.6. <i>Determinación del impuesto predial.</i>	40
2.2.7. <i>Cumplimiento tributario del impuesto predial</i>	41
2.3 Definición de términos básicos	41
2.3.1. <i>Recaudación tributaria municipal</i>	41
2.3.2. <i>Fiscalización tributaria municipal</i>	42
2.3.3. <i>Determinación de la obligación tributaria municipal</i>	42
2.3.4. <i>Control de morosidad municipal</i>	42
2.3.5. <i>Actualización del padrón de contribuyentes municipales</i>	42
2.3.6. <i>Atención al contribuyente municipal</i>	42
2.3.7. <i>Cobranza coactiva municipal</i>	42
2.3.8. <i>Planificación tributaria municipal</i>	43
2.3.9. <i>Educación tributaria municipal</i>	43
2.3.10. <i>Registro de obligaciones tributarias municipales</i>	43
2.3.11. <i>Impuesto predial</i>	43
2.3.12. <i>Base imponible del impuesto predial</i>	43
2.3.13. <i>Autovalúo</i>	43
2.3.14. <i>Alícuota predial</i>	44
2.3.15. <i>Declaración jurada predial</i>	44
2.3.16. <i>Calendario de pagos prediales</i>	44
2.3.17. <i>Descuentos y beneficios tributarios prediales</i>	44
2.3.18. <i>Cobranza coactiva predial</i>	44
2.3.19. <i>Cultura tributaria predial</i>	44
2.3.20. <i>Mora tributaria predial</i>	45
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	46
3.1 Tipo y diseño de investigación	46
3.1.1. <i>Tipo de investigación</i>	46
3.1.2. <i>Diseño de la investigación</i>	46
3.2 Población y muestra de la investigación	46
3.2.1. <i>Población</i>	46
3.2.2. <i>Muestra</i>	46
3.3 Operacionalización de variables	47

3.3.1. Variables, dimensiones e indicadores	47
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.4.1. Técnicas	48
3.4.2. Instrumentos	48
3.5 Técnicas para el procesamiento de datos	48
CAPÍTULO IV RESULTADOS	52
4.1. Resultado según análisis descriptivo de las variables	52
4.1.1. Cuestionario 1: Prácticas administrativas de la gestión tributaria	52
4.1.2. Cumplimiento del impuesto predial	84
4.2. Contrastación de hipótesis	130
4.2.1. Contrastación de la hipótesis general	131
4.2.2. Contrastación hipótesis específica 1	101
4.2.3. Contrastación hipótesis específica 2	103
4.2.4. Contrastación hipótesis específica 3	104
4.2.5. Contrastación hipótesis específica 4	105
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	108
CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115
ANEXOS	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Determinación de la población	46
Tabla 2. Determinación de la muestra.....	47
Tabla 3. Operacionalización de variables	47
Tabla 4. Políticas 1 El área de gestión tributaria cuenta con manuales actualizados de funciones y procesos.	52
Tabla 5. Las responsabilidades del personal están claramente definidas.....	54
Tabla 6. Existe una adecuada coordinación entre las distintas áreas involucradas en la gestión tributaria.....	56
Tabla 7 Las tareas diarias en el área tributaria están bien organizadas y son repetibles.	58
Tabla 8. <i>Los procedimientos para atender al contribuyente están claramente establecidos.</i>	60
Tabla 9. El tiempo de atención en trámites tributarios es adecuado	62
Tabla 10. Se utilizan herramientas digitales en el proceso de recaudación tributaria.	64
Tabla 11. La emisión de documentos tributarios se realiza de forma rápida y automatizada.	66
Tabla 12. La municipalidad informa a tiempo sobre fechas y plazos del impuesto predial	68
Tabla 13. Existen canales eficientes para que los contribuyentes consulten dudas	70
Tabla 14. <i>La municipalidad realiza campañas informativas sobre el impuesto predial.</i>	72

Tabla 15. Administración de riesgos crediticios es importante para gestión de cuentas por cobrar	74
Tabla 16. El personal de gestión tributaria recibe capacitaciones periódicas.	76
Tabla 17. <i>Las capacitaciones abordan temas relevantes para la mejora del servicio</i>	78
Tabla 18. <i>El personal aplica en su trabajo lo aprendido en las capacitaciones</i> .	80
Tabla 19. <i>Se mantiene actualizado respecto a los cambios en la normativa tributaria</i>	82
Tabla 20. Usted realiza el pago total del impuesto predial dentro del plazo establecido.....	84
Tabla 21. Considera importante cumplir con el pago del impuesto predial cada año.....	86
Tabla 22. Evita el retraso en el pago para no incurrir en sanciones.....	88
Tabla 23. Paga el impuesto predial todos los años sin falta.....	90
Tabla 24. Realiza el pago del impuesto dentro del plazo sin necesidad de recordatorios.	92
Tabla 25. Nunca ha fraccionado ni retrasado el pago del impuesto predial	94
Tabla 26. Realiza el pago del impuesto porque considera que es un deber ciudadano	96
Tabla 27. El descuento por pronto pago lo motiva a cumplir	98
Tabla 28. Cree que los servicios municipales mejoran gracias a los pagos realizados	100
Tabla 29. Conoce el monto que debe pagar anualmente por impuesto predial...	102
Tabla 30. Está informado sobre las fechas límite para realizar el pago	104

Tabla 31. Sabe que existen sanciones por el incumplimiento del impuesto predial	106
Tabla 32. Conoce en qué se invierte el dinero recaudado por este impuesto.....	108
Tabla 33. Prácticas administrativas de la gestión tributaria	110
Tabla 34. Dimensión: Organización del trabajo	112
Tabla 35. Dimensión: Procedimientos administrativos	114
Tabla 36. Dimensión: Comunicación interna y externa	116
Tabla 37. Dimensión: Capacitación y formación del personal	118
Tabla 38. Cumplimiento del impuesto predial	120
Tabla 39. Dimensión: Nivel de cumplimiento	122
Tabla 40. Dimensión: Frecuencia y puntualidad del pago	124
Tabla 41. Dimensión: Motivación del contribuyente.....	126
Tabla 42. Dimensión: Conocimiento normativo	128

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El área de gestión tributaria cuenta con manuales actualizados de funciones y procesos	52
Figura 2. Las responsabilidades del personal están claramente definidas	54
Figura 3. Existe una adecuada coordinación entre las distintas áreas involucradas en la gestión tributaria.....	56
Figura 4. Las tareas diarias en el área tributaria están bien organizadas y son repetibles	58
Figura 5. Los procedimientos para atender al contribuyente están claramente establecidos	60
Figura 6. El tiempo de atención en trámites tributarios es adecuado	62
Figura 7. Se utilizan herramientas digitales en el proceso de recaudación tributaria.	64
Figura 8. La emisión de documentos tributarios se realiza de forma rápida y automatizada.	66
Figura 9. La municipalidad informa a tiempo sobre fechas y plazos del impuesto predial	68
Figura 10. Existen canales eficientes para que los contribuyentes consulten dudas	70
Figura 11. La municipalidad realiza campañas informativas sobre el impuesto predial.	72
Figura 12. Administración de riesgos crediticios es importante para gestión de cuentas por cobrar	74
Figura 13. El personal de gestión tributaria recibe capacitaciones periódicas.....	76

Figura 14. Las capacitaciones abordan temas relevantes para la mejora del servicio.....	78
Figura 15. El personal aplica en su trabajo lo aprendido en las capacitaciones....	80
Figura 16. Se mantiene actualizado respecto a los cambios en la normativa tributaria.....	82
Figura 17. Usted realiza el pago total del impuesto predial dentro del plazo establecido.....	84
Figura 18. Considera importante cumplir con el pago del impuesto predial cada año.....	86
Figura 19. Evita el retraso en el pago para no incurrir en sanciones	88
Figura 20. Paga el impuesto predial todos los años sin falta	90
Figura 21. Realiza el pago del impuesto dentro del plazo sin necesidad de recordatorios	92
Figura 22. Nunca ha fraccionado ni retrasado el pago del impuesto predial	94
Figura 23. Realiza el pago del impuesto porque considera que es un deber ciudadano	96
Figura 24. El descuento por pronto pago lo motiva a cumplir.....	98
Figura 25: Cree que los servicios municipales mejoran gracias a los pagos realizados	100
Figura 26. Conoce el monto que debe pagar anualmente por impuesto predial .	102
Figura 27. Está informado sobre las fechas límite para realizar el pago.....	104
Figura 28. Sabe que existen sanciones por el incumplimiento del impuesto predial	106
Figura 29. Conoce en qué se invierte el dinero recaudado por este impuesto	108
Figura 30. Prácticas administrativas de la gestión tributaria.....	110

Figura 31. Dimensión: Organización del trabajo	112
Figura 32. Dimensión: Procedimientos administrativos	114
Figura 33. Dimensión: Comunicación interna y externa	116
Figura 34. Dimensión: Capacitación y formación del personal	118
Figura 35. Cumplimiento del impuesto predial	120
Figura 36. Dimensión: Nivel de cumplimiento.....	122
Figura 37. Dimensión: Frecuencia y puntualidad del pago	124
Figura 38. Dimensión: Motivación del contribuyente	126
Figura 39. Dimensión: Conocimiento normativo	128

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las prácticas administrativas de la gestión tributaria municipal y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, durante el año 2023. El estudio fue de tipo básico, con enfoque correlacional y diseño no experimental, orientado a analizar la relación existente entre ambas variables sin manipularlas. La población estuvo conformada por 24 trabajadores del área de administración tributaria, a quienes se aplicó una encuesta estructurada.

Los resultados obtenidos demostraron que las prácticas administrativas influyen significativamente en el cumplimiento del pago del impuesto predial. La prueba estadística Rho de Spearman evidenció una correlación positiva moderada ($\rho = 0,556$; $p = 0,005$), lo que confirma una relación directa entre las variables de estudio.

Se concluye que el fortalecimiento de las prácticas administrativas en la gestión tributaria municipal contribuye a mejorar los niveles de cumplimiento del impuesto predial, optimizando la recaudación y promoviendo una gestión fiscal más eficiente y sostenible.

Palabras clave: gestión tributaria municipal, prácticas administrativas, impuesto predial, cumplimiento tributario, recaudación fiscal local.

ABSTRACT

The general The main objective of this research was to determine the relationship between administrative practices in municipal tax management and compliance with property tax payment in the Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa District Municipality during 2023. The study was basic, with a correlational approach and non-experimental design, aimed at analyzing the relationship between the variables without manipulation. The population consisted of 24 workers from the tax administration area, to whom a structured survey was applied.

The results showed that administrative practices significantly influence property tax payment compliance. The Spearman's Rho test revealed a moderate positive correlation ($\rho = 0.556$; $p = 0.005$), confirming a direct and meaningful relationship between both variables.

It is concluded that strengthening administrative practices within municipal tax management contributes to improving compliance with property tax payments, optimizing revenue collection, and promoting more efficient and sustainable fiscal management.

Keywords: municipal tax management, administrative practices, property tax, tax compliance, local fiscal collection.

INTRODUCCIÓN

Se considera de vital importancia para las empresas abordar el problema planteado en el presente trabajo de investigación titulado “Las prácticas administrativas de la gestión tributaria municipal y su relación con el cumplimiento del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Periodo 2023”, porque se buscó analizar los aportes que han brindado diversos estudiosos en el tema y teorías existentes al respecto, como fundamento de la investigación que se realizó.

Por consiguiente, se ha considerado desarrollar los siguientes capítulos del presente estudio:

En el capítulo I se considera el planteamiento del problema, que incluye la descripción y la formulación del problema; así como, la justificación e importancia, los alcances y limitaciones, los objetivos y las hipótesis.

En el capítulo II se involucra el marco teórico que incluye los antecedentes del estudio, que involucra las bases teóricas, la definición de términos, de acuerdo a las variables de estudio.

En el capítulo III se refiere al marco metodológico que involucra el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos para recolección de datos, y el procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV se presenta los resultados de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores del estudio, así como la contrastación de las hipótesis, como la general y las específicas.

En el capítulo V se considera la discusión de resultados de acuerdo a las variables de estudio.

Finalmente, se presentan las conclusiones, las recomendaciones, así como las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La gestión tributaria municipal desempeña un papel crucial en la recaudación de ingresos que financian servicios públicos esenciales. En este contexto, las prácticas administrativas implementadas por las municipalidades son determinantes para asegurar el cumplimiento del pago del impuesto predial. Sin embargo, en diversas jurisdicciones, se observa una persistente morosidad en el pago de este tributo, lo que limita la capacidad de los gobiernos locales para atender las necesidades de la población.

La Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa no es ajena a esta problemática. En los últimos años, ha enfrentado limitaciones tanto en la eficacia de sus prácticas administrativas como en el cumplimiento tributario por parte de los contribuyentes. Esta situación pone en evidencia la necesidad de analizar de qué manera las estrategias, los procedimientos y las decisiones administrativas adoptadas por el área de gestión tributaria influyen en el comportamiento fiscal de los ciudadanos durante el periodo 2023.

(Ministerio de Economía y Finanzas, 2024).

A nivel internacional, diversos estudios han abordado la relación entre las prácticas administrativas y la eficiencia en la recaudación de impuestos. Por ejemplo, en Italia se ha utilizado la ciencia de datos para detectar posibles manipulaciones en los ingresos fiscales municipales,

destacando la relevancia de contar con sistemas administrativos eficientes y transparentes (Ausloos, Cerqueti, & Mir, 2017). Del mismo modo, la gestión del conocimiento en organizaciones públicas ha sido identificada como un elemento clave para mejorar la capacidad institucional, incluyendo la gestión tributaria (Lopez-Portillo, 2016).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) reporta que solo entre el 30 % y 40 % de las recaudaciones del impuesto predial son efectivas, y que más del 60 % de las ciudades a nivel global no han actualizado sus catastros en la última década (OCDE, 2021). En América Latina, el panorama es aún más crítico: en países como México y Brasil, aproximadamente el 50 % de los propietarios no paga este tributo, situación atribuida a la informalidad, el rezago catastral y la limitada digitalización de procesos (López, Martínez, & Carrasco, 2021; Banco Interamericano de Desarrollo, 2024).

Estos hallazgos internacionales revelan una tendencia preocupante de ineficiencia en la gestión del impuesto predial, lo cual subraya la importancia de estudiar cómo las prácticas administrativas locales pueden mejorar el cumplimiento tributario.

En el Perú, la recaudación del impuesto predial enfrenta desafíos estructurales similares. Según datos del Ministerio de Economía y Finanzas, la tasa de recaudación nacional no supera el 60 %, y en algunas provincias puede ser incluso inferior al 50 % (Ministerio de Economía y Finanzas, 2024). Entre los principales factores limitantes se encuentra la insuficiente

actualización de los registros municipales de predios, dado que más del 20 % de las propiedades rurales no se encuentran debidamente incorporadas en los sistemas de información. A ello se añaden debilidades en la capacidad administrativa de los gobiernos locales, la informalidad en la posesión de los inmuebles y la desconfianza de la población respecto al uso eficiente y transparente de los recursos recaudados.

Un estudio de la revista *Apuntes* indica que la inversión pública incide directamente en la recaudación del impuesto predial, lo que sugiere que una gestión municipal eficaz influye tanto en la percepción ciudadana como en el cumplimiento de las obligaciones fiscales (*Apuntes*, 2024). Asimismo, entre 2019 y 2020, la recaudación nominal de los tributos municipales se redujo en más de 980 millones de soles, lo que representa una seria advertencia sobre las limitaciones de las actuales prácticas de gestión tributaria (*Revista de Economía*, 2021).

Estas condiciones evidencian la urgencia de investigar y fortalecer las prácticas administrativas en la gestión del impuesto predial, como vía para mejorar el cumplimiento fiscal y, con ello, la capacidad de respuesta de los gobiernos locales.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. *Problema general*

¿Qué relación existe entre las prácticas administrativas de la gestión tributaria municipal y el cumplimiento del pago del impuesto

predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023?

1.2.2. Problema específico

- a) ¿Cuáles son las prácticas administrativas utilizadas por el área de gestión tributaria en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa durante el período 2023?
- b) ¿Cómo perciben los funcionarios y contribuyentes la eficiencia de dichas prácticas en la gestión tributaria en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023?
- c) ¿Qué dificultades enfrentan los responsables del área tributaria para lograr un mayor cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023?
- d) ¿Qué relación se identifica entre las prácticas administrativas aplicadas y los niveles de cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación se fundamenta en la necesidad de comprender cómo las prácticas administrativas implementadas por el área

de gestión tributaria de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa durante el año 2023 influyen en el cumplimiento del pago del impuesto predial. Desde un enfoque interpretativo y con un diseño correlacional, se pretende examinar las interacciones y los efectos de dichas prácticas en el comportamiento de los contribuyentes.

Estudios recientes en Iberoamérica han destacado la importancia de las prácticas administrativas eficientes en la gestión tributaria municipal. Por ejemplo, Arteaga (2023) señala que una administración tributaria efectiva es crucial para mejorar la recaudación y la equidad fiscal en los municipios. Asimismo, López-Portillo (2016) enfatiza la relevancia de la gestión del conocimiento en las organizaciones públicas para optimizar los procesos administrativos y tributarios. Además, Ausloos, Cerqueti y Mir (2017) destacan el uso de la ciencia de datos como herramienta para detectar irregularidades en los ingresos fiscales municipales, subrayando la necesidad de sistemas administrativos transparentes y eficientes.

Esta investigación aportará al desarrollo del conocimiento al presentar un análisis detallado de las prácticas administrativas en la gestión tributaria local, generando aportes que pueden ser aplicados en otras municipalidades con contextos similares.

1.3.2. Justificación metodológica

Desde el ámbito académico, esta investigación se alinea con las líneas de estudio relacionadas con la administración pública, la gestión tributaria y el desarrollo local. Al enfocarse en un análisis detallado de las prácticas administrativas en la gestión del impuesto predial, se espera

aportar conocimientos que enriquezcan la literatura existente y sirvan de base para futuras investigaciones en el área.

La relevancia de estudiar las prácticas administrativas en la gestión tributaria municipal ha sido destacada en diversas publicaciones académicas. Por ejemplo, el Anuario Iberoamericano sobre Buena Administración (2021) enfatiza la necesidad de promover la eficiencia y la transparencia en la administración pública local. Además, la Revista de Administración Pública (2021) aborda la importancia de las estrategias administrativas en la mejora de la recaudación tributaria. Asimismo, la Revista de Economía y Estadística (2021) presenta estudios que analizan la relación entre las prácticas administrativas y la eficiencia en la recaudación de impuestos municipales.

Al contribuir con un análisis detallado y contextualizado de las prácticas administrativas en la gestión tributaria de una municipalidad peruana, esta investigación ofrecerá valiosos aportes a la comunidad académica, fomentando la reflexión y el debate sobre las estrategias más efectivas para mejorar la eficiencia recaudatoria en los gobiernos locales.

1.3.3. Justificación práctica

La gestión eficiente del impuesto predial es esencial para la sostenibilidad financiera de los gobiernos locales y la provisión de servicios públicos. Sin embargo, muchas municipalidades enfrentan desafíos en la implementación de prácticas administrativas que fomenten el cumplimiento tributario.

En el caso de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, se ha observado una persistente morosidad en el pago del impuesto predial, lo que limita su capacidad para atender las necesidades de la población. Esta investigación busca identificar y analizar las prácticas administrativas actuales, con el objetivo de proponer estrategias que mejoren la eficiencia recaudatoria y fortalezcan la confianza de los contribuyentes en la administración local.

Estudios como el de López, Martínez y Carrasco (2021) han evidenciado que campañas tributarias bien diseñadas y ejecutadas pueden incrementar significativamente la recaudación del impuesto predial. Asimismo, el Banco Interamericano de Desarrollo (2024) destaca la importancia de modernizar la gestión tributaria mediante la implementación de tecnologías de la información y la actualización de catastros. Además, el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (2024) resalta la necesidad de fortalecer las capacidades administrativas de las municipalidades para mejorar la eficiencia en la recaudación de tributos.

Los hallazgos de esta investigación podrán ser utilizados por la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa y otras entidades similares para diseñar e implementar prácticas administrativas más efectivas, contribuyendo así al desarrollo económico y social de sus comunidades.

1.3.4. Justificación social

La presente investigación sobre las prácticas administrativas de la gestión tributaria municipal y su relación con el cumplimiento del impuesto

predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023, aborda un problema central en la administración pública local: la optimización de la recaudación tributaria y la mejora en el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes. Este estudio resulta de vital importancia social, ya que el cumplimiento adecuado de los impuestos prediales no solo garantiza la sostenibilidad financiera de la municipalidad, sino que también permite la ejecución de proyectos de infraestructura, servicios básicos y otros beneficios que impactan directamente en la calidad de vida de los ciudadanos (Ticona, 2021).

La correcta implementación de las prácticas administrativas en la gestión tributaria municipal tiene el potencial de incrementar la recaudación fiscal, lo que a su vez facilita una mejor asignación de recursos para obras públicas, educación, salud y otros servicios esenciales para la comunidad (Carranza, 2020). Un sistema de gestión eficiente contribuye a una mayor transparencia y confianza en la administración pública, lo que fomenta la participación activa de los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales (Cortez & Gallegos, 2020).

Por otro lado, la falta de cumplimiento en el pago del impuesto predial afecta directamente la capacidad de la municipalidad para financiar el desarrollo local, generando un círculo vicioso de escasa inversión en infraestructuras y servicios (Sánchez & Mendoza, 2019). Al analizar las prácticas administrativas actuales, se busca identificar los aspectos que

requieren mejora, tanto en la percepción de los funcionarios como en la relación con los contribuyentes, con el fin de optimizar la gestión tributaria y asegurar una mayor efectividad en la recaudación.

Este estudio también permitirá identificar barreras y dificultades que enfrenta la gestión tributaria, tales como falta de recursos, insuficiente capacitación del personal o la desinformación de los contribuyentes, aspectos cruciales para formular estrategias de mejora en el sistema de cobranza y en la relación con la ciudadanía (Paredes, 2020).

Finalmente, el estudio tiene un alto impacto en la política pública local, al proporcionar recomendaciones que podrían influir en el diseño de políticas tributarias más eficaces y en la implementación de mejores prácticas en la gestión administrativa, lo cual, en última instancia, se traduce en un mayor bienestar para la comunidad de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa (Carranza, 2020).

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las prácticas administrativas de la gestión tributaria municipal y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

1.4.2. *Objetivos específicos*

- a) Determinar la relación entre las prácticas administrativas utilizadas por el área de gestión tributaria y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.
- b) Determinar la relación entre la percepción de los funcionarios y contribuyentes sobre la eficiencia de las prácticas administrativas y el nivel de cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.
- c) Determinar la relación entre las dificultades organizacionales y operativas en la gestión tributaria y los niveles de cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.
- d) Establecer la relación entre las prácticas administrativas y los niveles de cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

1.5 Hipótesis

1.5.1. *Hipótesis general*

Existe una relación significativa entre las prácticas administrativas de la gestión tributaria municipal y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación directa entre las prácticas administrativas implementadas por el área de gestión tributaria y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.
- b) Existe una relación significativa entre la percepción de eficiencia de las prácticas administrativas y el nivel de cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.
- c) Existe una relación negativa entre las dificultades organizacionales y operativas en la gestión tributaria y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.
- d) Existe una relación positiva entre la calidad de las prácticas administrativas y los niveles de cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Según la tesis elaborada por Paladines Leiva (2021), titulada “Modelo de gestión tributaria para mejorar la eficiencia en la recaudación de impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuyabeno, período 2021”, tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión tributaria que incremente la eficiencia recaudatoria en dicho gobierno local. La investigación adoptó un enfoque mixto, combinando métodos analíticos y deductivos, y aplicó encuestas a funcionarios y contribuyentes. Entre los hallazgos más relevantes, se identificó que el 94 % de los contribuyentes desconocía la existencia de un modelo tributario institucional, y el 75 % de los funcionarios admitía falencias en la recaudación. Asimismo, se detectó una débil cultura tributaria. La principal conclusión fue que resulta indispensable implementar un modelo de gestión adaptado al contexto local para fortalecer la recaudación y fomentar el cumplimiento fiscal.

Por su parte, Dota Saca, D. E., & Villa Dumaguela, J. A. (2023) en su tesis titulada “Recaudación del impuesto predial urbano y su relación con la gestión del GAD Municipal Santa Rosa en el periodo 2017–2022”, El Oro, Ecuador tuvo como objetivo analizar la recaudación del impuesto predial urbano y su incidencia en la gestión municipal. La investigación se

desarrolló con un enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental y de tipo transversal, complementado con un nivel descriptivo.

Entre los resultados más relevantes, se evidenció que el 77,93 % de los propietarios se encontraba al día en el cumplimiento del pago del impuesto predial. La conclusión principal señala que es necesario fortalecer la gestión municipal y optimizar los procesos administrativos para mejorar la recaudación predial y garantizar una asignación presupuestaria más eficiente orientada al desarrollo local.

Finalmente, la tesis de Granizo Muñoz (2022), titulada “Estrategias de recaudación para incrementar el impuesto predial en la Municipalidad de Machala”, desarrollada en la Universidad Técnica de Machala, planteó como objetivo proponer estrategias que mejoren los niveles de recaudación del impuesto predial. El estudio se enmarcó en un diseño descriptivo y propositivo, centrado en el análisis de datos históricos y en la evaluación de prácticas administrativas existentes. Entre los resultados se halló que las ineficiencias recaudatorias estaban asociadas a procedimientos administrativos obsoletos, falta de actualización catastral y escasa aplicación de incentivos para el pago puntual. Como conclusión principal, se propuso modernizar el sistema catastral, implementar campañas de concientización tributaria y ofrecer incentivos fiscales para optimizar la recaudación predial.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el ámbito Nacional la tesis elaborada por Flores (2021) y lleva por título “La recaudación del impuesto predial y las finanzas públicas de

las municipalidades distritales de la provincia de San Martín, 2021”. Su objetivo fue determinar la relación entre la recaudación del impuesto predial y las finanzas públicas en las municipalidades distritales de dicha provincia. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional, y aplicó encuestas a una muestra de 90 trabajadores de siete municipalidades distritales seleccionadas mediante muestreo probabilístico. Los resultados evidenciaron una correlación positiva alta ($r = 0,808$) entre la recaudación del impuesto predial y el estado de las finanzas públicas, con un valor de significancia de 0,000. La principal conclusión fue que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que demuestra que una gestión eficiente de la recaudación del impuesto predial contribuye directamente al fortalecimiento financiero de las municipalidades.

Según la tesis, Tito (2023), titulada “Gestión tributaria y recaudación del impuesto predial en las municipalidades distritales de la provincia de Rioja, Perú”, se planteó como objetivo analizar la relación entre la gestión tributaria y la recaudación del impuesto predial en el periodo 2020-2022. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y correlacional. Se aplicaron encuestas y análisis documental a una muestra de 18 servidores municipales. Los resultados más destacados revelaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0,854, con un nivel de significancia menor a 0,05, lo cual indica una relación fuerte y significativa entre las estrategias de cobranza utilizadas y la recaudación obtenida. La investigación concluye que la adecuada implementación de estrategias de cobranza influye de forma determinante en la eficiencia recaudatoria del

impuesto predial, constituyéndose en una herramienta clave para mejorar los ingresos propios de los gobiernos locales.

Finalmente, la tesis desarrollada por Choccelahua Bellido (2023), titulada “La gestión tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cusco - 2022”, tuvo como propósito analizar la relación entre la gestión tributaria y la recaudación del impuesto predial en dicha municipalidad durante el año 2022. Esta investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Se aplicaron encuestas a funcionarios del área de administración tributaria y se revisaron documentos oficiales de recaudación. Entre los resultados más relevantes, se identificaron deficiencias en la actualización del catastro predial y en los procesos de fiscalización tributaria, factores que inciden negativamente en la eficiencia recaudatoria. La conclusión principal señala que una gestión tributaria eficaz, que contemple una adecuada actualización catastral y un fortalecimiento del control tributario, es fundamental para optimizar la recaudación del impuesto predial y garantizar ingresos sostenibles para la gestión municipal.

2.1.3. Antecedentes locales

La primera tesis fue elaborada por Royer Edgar Samo Laura, titulada “La gestión tributaria municipal y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2021”, presentada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo central del estudio fue determinar cómo la gestión tributaria municipal influye en la recaudación del impuesto predial en dicha

municipalidad. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 42 funcionarios y servidores públicos relacionados con la administración tributaria. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre la gestión tributaria y la recaudación del impuesto predial ($\rho = 0,811$; $p = 0,00$), lo que indica una fuerte influencia de la eficiencia administrativa sobre los niveles de recaudación. En conclusión, se afirma que mejorar los procesos y capacidades de la gestión tributaria tiene un impacto directo en la obtención de ingresos por impuesto predial.

La segunda tesis fue desarrollada por Jimmy Huanacuni Mamani, titulada “La gestión de la administración tributaria y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, período 2017”, sustentada en la Universidad Privada de Tacna. Esta investigación tuvo como propósito establecer la relación existente entre la gestión de la administración tributaria y la recaudación del impuesto predial en dicho distrito. Se trató de una investigación pura, con nivel correlacional y diseño descriptivo-retrospectivo. Se emplearon técnicas de observación y encuesta, aplicando fichas y cuestionarios. El análisis estadístico indicó una correlación significativa del 75 %, con un nivel de significancia inferior al 5 %. Entre los factores más relevantes se encontraron la capacitación del personal, el uso de tecnologías actualizadas, la orientación tributaria al contribuyente y la actualización de la base tributaria. La conclusión sostiene que una administración tributaria tecnificada y con personal competente permite mejorar notablemente los ingresos prediales.

Finalmente, la tesis de Violeta Calizaya Ticona, titulada “Gestión tributaria municipal y su relación con la cultura tributaria de los comerciantes del Mercado Dos de Mayo, Tacna-2020”, desarrollada en la Universidad Privada Telesup, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión tributaria municipal y la cultura tributaria de los comerciantes de dicho mercado. El estudio fue de tipo básica, nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. Se aplicaron encuestas a 184 comerciantes de un universo de 700. Los hallazgos mostraron una relación significativa entre la eficiencia de la gestión tributaria y el fortalecimiento de la cultura tributaria de los contribuyentes. La investigación concluye que promover una cultura tributaria desde la gestión municipal resulta clave para elevar los niveles de cumplimiento y sostenibilidad fiscal local.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

De acuerdo a Bazan Vicente (2015), manifiesta la conducción de grandes masas de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos tributarios. La gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa.

La gestión administrativa tributaria también es conocida como el proceso de administrar, gerenciar o dirigir un conjunto de actividades para lograr un fin específico que es tributar a los contribuyentes. La palabra

“gestión” tiene dos significados: acción y efecto de gestionar, y acción y efecto de administrar. Así mismo, su etimología proviene de *gestus*, palabra latina que significa actitud, gesto, movimiento del cuerpo, pero a su vez, *gestus* deriva de otra palabra latina que es *gerere*, que tiene varios significados: llevar adelante o llevar a cabo; cargar una cosa; librar una guerra o trabar combate; conducir una acción o un grupo, o ejecutar, en el sentido de un artista que hace algo sobre un escenario.

Por otro lado, Según, García (2018), se define de varias maneras, pero la definición más acertada es relacionada con la información, en donde establece que el conocimiento es información con significado otorgado y verificado, integrado con otras formas de comprensión a nivel del individuo.

Por consiguiente, el conocimiento es una agrupación de toda la información recibida y almacenada a través de la experiencia acertada o fallada durante el aprendizaje después de haber conocido el resultado, por lo que se le puede denominar conocimiento *a posteriori*.

De modo que, en el sentido más general de la definición de conocimiento, se trata de la adquisición de múltiples datos de información interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

Es importante mencionar que, el conocimiento posee su origen bajo la percepción sensorial, posteriormente, llega al entendimiento y finaliza con la razón. Adicionalmente se puede mencionar que el conocimiento es un proceso donde intervienen cuatro elementos: sujeto, objeto, operación y representación interna.

La ciencia considera que, para alcanzar el conocimiento, es necesario seguir un método. El conocimiento científico no sólo debe ser válido y consistente desde el punto de vista lógico, sino que también debe ser probado mediante el método científico o experimental.

La metodología de crear conocimiento tiene dos etapas, la primera etapa se refiere a la investigación básica, puesto que se avanza en la teoría y la segunda etapa la investigación que se realiza de manera aplicada, donde la información se pone en ejecución.

Cabe mencionar que, el conocimiento puede ser transmitido de un sujeto a otro mediante una comunicación formal, se habla de conocimiento explícito. En cambio, si el conocimiento es difícil de comunicar y se relaciona a experiencias personales o modelos mentales, se trata de conocimiento implícito.

2.2.2. *Recaudación de impuesto predial*

Según la Ley Orgánica de Municipalidades, es el impuesto de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos.

Según Suarez Pendiello (2008), indica que es el tributo municipal más importante que, además, viene mostrando una tendencia a ganar peso dentro de la estructura financiera de los municipios.

Según el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal D.S N° 156-2004-EF, en el artículo N° 8 establece que, “el impuesto predial es de periodicidad anual y grava el valor de predios urbanos y rústicos. Para efectos del impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos, y a otros espejos del agua.

2.2.3. La administración tributaria municipal

La administración tributaria municipal es el órgano del gobierno local que tiene a su cargo la administración de los tributos dentro de su jurisdicción, teniendo en consideración para tal fin las reglas que establece el Código Tributario.

Asimismo, se constituye en el principal componente ejecutor del sistema tributario y su importancia está dada por la actitud que adopte para aplicar las normas tributarias, para la recaudación y el control de los tributos municipales, tanto para asegurar la estructura y operación del Estado, como para quienes resultan ser sujetos de los tributos establecidos por las leyes respectivas.

el gobierno local a través de la municipalidad, tal como el gobierno central a través de la Súper Intendencia de Administración Tributaria (SUNAT), es el órgano de administración tributaria local y ejerce las facultades del estado para administrar los impuestos conferidos por ley, las contribuciones y las tasas municipales (derechos, arbitrios y licencias).

Según Alfaro Limaya (2010) las municipalidades, según Ley Orgánica que las regula, son órganos de gobierno local, representan a los vecinos y tienen como misión la promoción del desarrollo local.

Son más que prestadoras de servicios, las municipalidades tienen capacidad de gobierno, por lo que pueden concertar con los diferentes sectores públicos y privados, en torno del desarrollo local.

Según Castilla Ponce de Leon (2010), afirma que las municipalidades tienen como objetivo proveer ciertos bienes y servicios

públicos locales, restringidos a su circunscripción territorial, facilitando el normal desenvolvimiento de las actividades sociales y económicas.

2.2.4. Prácticas administrativas en el contexto público local

Son los procedimientos y rutinas adoptados por las entidades públicas locales para implementar políticas, ejecutar servicios y gestionar recursos. En el ámbito tributario, estas prácticas implican planificación interna, uso de manuales operativos, sistemas informáticos, formación del personal y atención ciudadana para lograr eficiencia y transparencia en la recaudación (Asenjo & Guevara, 2020).

2.2.5. Impuesto de recaudación y fiscalización municipal

Según la Ley de Tributación Municipal, Decreto Legislativo N° 776, TITULO II, DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES, Art 5-59; indica que los impuestos municipales son exclusivamente los siguientes:

IMPUESTO PREDIAL

El impuesto predial grava el valor de la propiedad de los predios urbanos y rústicos.

IMPUESTO DE ALCABALA

Este impuesto grava la transferencia de propiedad de inmuebles urbanos y rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad inclusive las ventas con reserva de dominio.

IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR

Este impuesto al patrimonio vehicular, de periodicidad anual grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagon,

camiones, buses y ómnibus fabricados en el país o importados, con una antigüedad no mayor de tres años. Dicho plazo se computa a partir de la primera inscripción del vehículo en el Registro de Propiedad Vehicular.

IMPUESTO A LOS JUEGOS

El impuesto grava la realización de actividades relacionadas a los juegos, tales como loterías, bingos y rifas, sorteos, juegos y loterías. Dicho impuesto no se aplica a las actividades gravadas con el impuesto a las apuestas

IMPUESTO A LAS APUESTAS

Es un impuesto de periodicidad mensual, que grava los ingresos de las entidades organizadoras de eventos hípicos y similares, en las que se realicen apuestas.

IMPUESTO A LOS ESPECTÁCULOS PÚBLICOS NO DEPORTIVOS

Grava el monto que se abona por concepto de ingreso a los espectáculos públicos no deportivos en locales o parques cerrados, con excepción de los espectáculos culturales debidamente autorizados por el Instituto Nacional de Cultura. La obligación se origina al momento del pago del derecho a presenciar el espectáculo.

2.2.6. Determinación del impuesto predial

Según Ortega Salavarría (2013), señala que para determinar el valor total de los predios, se aplicarán:

Valores arancelarios de los terrenos

Valores unitarios de edificación vigente del 31 de diciembre del año anterior.

Las tablas de depreciación por antigüedad que formula el Consejo Nacional de Tasación y aprueba anualmente el Ministerio de Transporte, Comunicaciones y Vivienda. Base Legal: Art. 11° del Decreto Supremo N°156-2004-EF.

2.2.7. Cumplimiento tributario del impuesto predial

El cumplimiento tributario hace referencia a la disposición y conducta de los contribuyentes para cumplir sus obligaciones fiscales de forma voluntaria, completa y oportuna. En el caso del impuesto predial, se analiza en función de la frecuencia de pago, los niveles de morosidad, el conocimiento normativo y la motivación del contribuyente. Los enfoques interpretativos pueden ser económicos (maximización de utilidad), sociopsicológicos (normas sociales y percepción de equidad) o institucionales (calidad de la administración tributaria) (Paredes & Núñez, 2020); (Lozano et al., 2020).

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1. Recaudación tributaria municipal

Proceso mediante el cual la municipalidad percibe ingresos provenientes de impuestos, tasas y contribuciones para financiar servicios y obras públicas locales (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2022).

2.3.2. *Fiscalización tributaria municipal*

Conjunto de acciones realizadas por la municipalidad para verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de su jurisdicción (Atoche, 2020).

2.3.3. *Determinación de la obligación tributaria municipal*

Procedimiento mediante el cual la municipalidad establece el monto exacto que un contribuyente debe pagar por concepto de tributos municipales, como el impuesto predial o arbitrios (Bravo Cucci, 2020a).

2.3.4. *Control de morosidad municipal*

Estrategias implementadas por la municipalidad para identificar y reducir el número de contribuyentes con deudas tributarias impagas (Contraloría General de la República [CGR], 2020).

2.3.5. *Actualización del padrón de contribuyentes municipales*

Proceso de registro y verificación de los datos de los contribuyentes que pagan tributos municipales, garantizando información actualizada para una gestión eficiente (MEF, 2021).

2.3.6. *Atención al contribuyente municipal*

Servicios de orientación y asistencia brindados por la municipalidad para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias locales (Paredes, 2022).

2.3.7. *Cobranza coactiva municipal*

Procedimiento legal que permite a la municipalidad exigir el pago forzoso de deudas tributarias vencidas, aplicando medidas como embargos o remates (De la Vega, 2021).

2.3.8. Planificación tributaria municipal

Organización de metas, estrategias y acciones de la municipalidad para optimizar la recaudación y mejorar el cumplimiento tributario (Atoche, 2020).

2.3.9. Educación tributaria municipal

Programas y actividades de sensibilización impulsados por la municipalidad para fomentar la cultura de pago de tributos en la población (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT], 2023).

2.3.10. Registro de obligaciones tributarias municipales

Sistema administrado por la municipalidad que contiene información sobre las obligaciones tributarias generadas, pagadas o pendientes de cada contribuyente local (CGR, 2021a).

2.3.11. Impuesto predial

Tributo anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos, cuya recaudación corresponde a la municipalidad de la jurisdicción donde se ubican (MEF, 2023a).

2.3.12. Base imponible del impuesto predial

Valor del predio determinado por autovalúo o por el valor de adquisición, que sirve como referencia para calcular el impuesto predial (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos [SUNARP], 2022).

2.3.13. Autovalúo

Declaración jurada anual en la que el contribuyente informa a la municipalidad el valor de sus predios para efectos de la determinación del impuesto predial (Ley N.º 27972, 2003).

2.3.14. Alícuota predial

Porcentaje aplicado sobre la base imponible del predio para calcular el monto del impuesto predial (MEF, 2023b).

2.3.15. Declaración jurada predial

Documento presentado por el contribuyente en el que declara las características y valor de sus predios para efectos tributarios (CGR, 2021b).

2.3.16. Calendario de pagos prediales

Cronograma emitido por la municipalidad que establece las fechas para el pago del impuesto predial, generalmente en fraccionamientos trimestrales (Municipalidad Metropolitana de Lima, 2023).

2.3.17. Descuentos y beneficios tributarios prediales

Reducciones otorgadas por la municipalidad, como exoneraciones a adultos mayores o personas con discapacidad, para el pago del impuesto predial (Municipalidad Provincial de Arequipa, 2023).

2.3.18. Cobranza coactiva predial

Procedimiento legal mediante el cual la municipalidad exige el pago forzoso del impuesto predial vencido, aplicando medidas de embargo y ejecución (De la Vega, 2021).

2.3.19. Cultura tributaria predial

Nivel de conocimiento, conciencia y disposición de los contribuyentes para cumplir con el pago oportuno del impuesto predial (SUNAT, 2023).

2.3.20. Mora tributaria predial

Cargo adicional aplicado por la municipalidad sobre el monto del impuesto predial no pagado en la fecha establecida (CGR, 2020).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El trabajo realizado es de tipo básico. De acuerdo a Carrasco (2019), se considera de tipo básica porque trata de fundamentar las variables de estudio y ampliar el conocimiento acerca de ello. La investigación básica busca conocer y comprender un tema definido, este tipo de investigación, generalmente, se aplica en las ciencias sociales. Es básica, porque sirve de conocimiento a la investigación aplicada o tecnológica; además, también se dice que es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia (Valderrama y Jaimes, 2019).

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación adoptado es no experimental de tipo transeccional correlacional, dado que no se manipularán intencionalmente las variables, sino que se observarán tal como se presentan en su contexto natural. La investigación será transeccional porque los datos se recolectarán en un solo momento del tiempo, específicamente durante el periodo fiscal del año 2023. Asimismo, será correlacional, ya que se busca identificar y analizar la relación existente entre las prácticas administrativas de la gestión tributaria y el cumplimiento del pago del impuesto predial. Este tipo de diseño es adecuado cuando se pretende examinar asociaciones entre variables sin establecer relaciones causales directas (Creswell & Poth, 2018).

3.2 Población y muestra de la investigación

3.2.1. Población

La población es la agrupación de individuos u objetos que comparten atributos similares. La población puede comprender un grupo de personas u objetos con una característica común (Lerma, 2022).

De acuerdo al Cuadro de Asignación de Personal, la misma que se encuentra en anexo, se considera a los 24 servidores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, que tienen conocimientos suficientes sobre las variables de estudio, extraído de la relación del personal otorgado por la municipalidad en estudio (Anexo 2).

Tabla 1

Determinación de la población

Área	Cantidad de trabajadores
Gerencia de administración	5
Unidad de contabilidad	4
Gerencia administración tributaria	15
Total	24

Nota. Extraída del anexo 2

3.2.2. Muestra

Para consignar la muestra a utilizar se emplea un muestreo no probabilístico de tipo intencional o por conveniencia. En este sentido, la muestra estará conformada por los servidores de las áreas operativas que se encuentran relacionadas al área de administración tributaria para que puedan responder con fundamento, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 2*Determinación de la muestra*

Área	Cantidad de trabajadores
Unidad de administración	5
Unidad de contabilidad	4
Gerencia administración tributaria	15
Total	24

Nota. En base a la tabla 1

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1. Variables, dimensiones e indicadores

Tabla 3*Operacionalización de variables*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Prácticas administrativas de la gestión tributaria municipal				
Conjunto de procedimientos, métodos y rutinas aplicadas por la administración municipal para gestionar eficientemente los tributos locales, especialmente el impuesto predial. (Espinoza & Salazar, 2021)	Se observarán y analizarán las rutinas, procesos y técnicas que utilizan los responsables del área tributaria mediante cuestionarios. (Silva et al., 2020)	Organización del trabajo Procedimientos tributarios Comunicación interna y externa Capacidad del personal	Existencia de manuales o protocolos Flujo de atención al cliente Acciones de comunicación Actividades de formación realizadas	Ordinal
Variable dependiente: Cumplimiento del pago del impuesto predial				
Nivel de responsabilidad de los contribuyentes frente a sus obligaciones tributarias respecto al impuesto predial, conforme a los plazos y montos establecidos legalmente. (Paredes & Núñez, 2020)	Se medirá a través del análisis de registros y percepciones sobre el comportamiento de los contribuyentes en relación con el impuesto predial. (Díaz et al., 2021)	Nivel de cumplimiento Frecuencia de pago Motivación del contribuyente Conocimiento normativo	Porcentaje de contribuyentes cumplidos Regularidad del pago Razones para pagar o no pagar Nivel de conocimiento tributario	Ordinal

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta

Se empleó en la investigación, fue la encuesta dirigida a los trabajadores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, considerados en la muestra, con el propósito de medir las prácticas administrativas de la gestión tributaria y el cumplimiento del impuesto predial.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario

El instrumento que se empleó fue el cuestionario dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, considerados en la muestra, para evaluar las prácticas administrativas de la gestión tributaria y el cumplimiento del impuesto predial.

3.5 Técnicas para el procesamiento de datos

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Se utilizó el software estadístico del SPSS 26, para el procesamiento de los datos, así como para la prueba de validación de la hipótesis. Se sistematizaron la

información contenida en los cuestionarios, guías de datos en hojas Excel, con los que se establecieron las tablas de frecuencias con valores absolutos y relativos, así para visualidad se efectuaron y presentaron gráficos de barras, círculos, etc.

Se utilizó las tablas de frecuencia absoluta y relativa, para presentar la información en función a las variables de estudio, dimensiones e indicadores, y posteriormente, hacer la respectiva interpretación. Todo esto permitió realizar el análisis de las tablas, para posteriormente hacer la contrastación de la hipótesis general y específicas, utilizando como estadístico de contraste.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultado según análisis descriptivo de las variables

4.1.1. Cuestionario 1: Prácticas administrativas de la gestión tributaria

Tabla 4

Políticas 1 El área de gestión tributaria cuenta con manuales actualizados de funciones y procesos

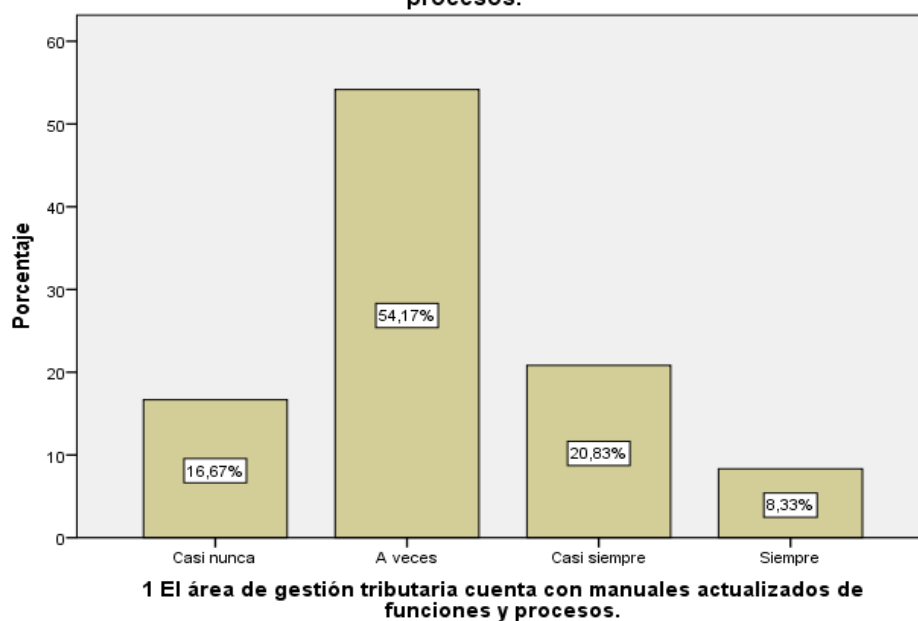
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	16,7	16,7
A veces	13	54,2	70,8
Casi siempre	5	20,8	91,7
Siempre	2	8,3	100,0
Total	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 1 del cuestionario 1

Figura 1

El área de gestión tributaria cuenta con manuales actualizados de funciones y procesos

1 El área de gestión tributaria cuenta con manuales actualizados de funciones y procesos.



Nota: Según Tabla 4

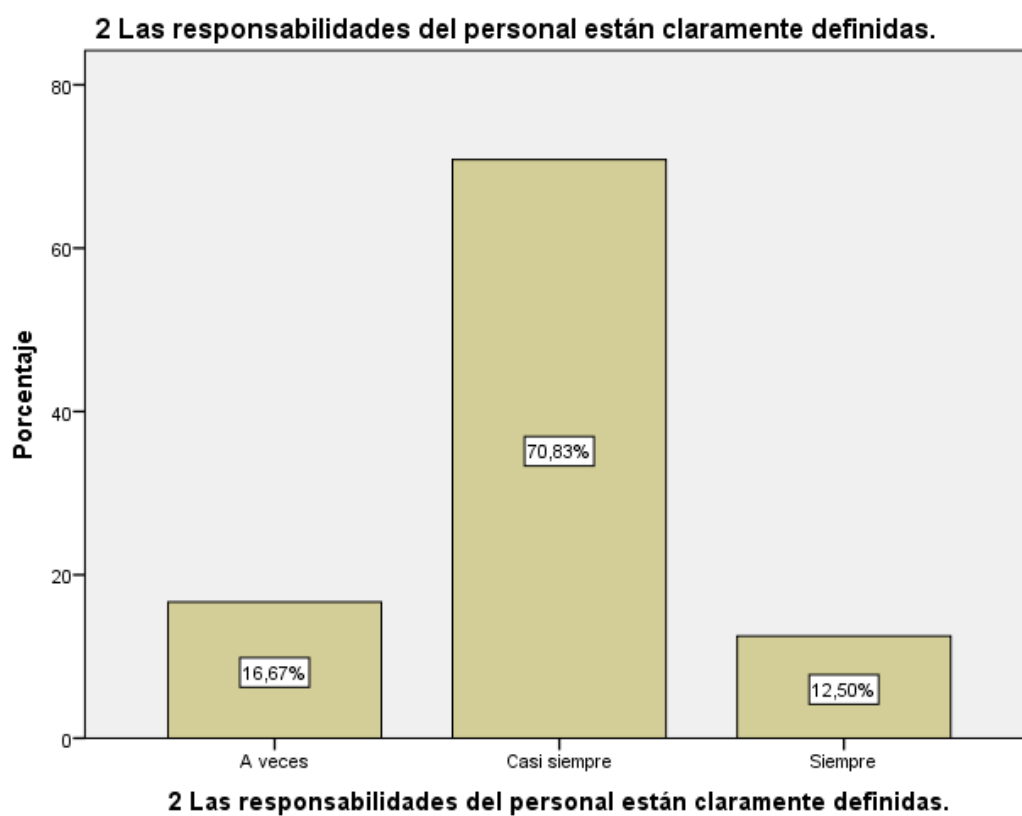
Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 54,2 % de los encuestados manifestó que a veces el área de gestión tributaria cuenta con manuales actualizados de funciones y procesos, mientras que un 16,7 % indicó casi nunca, un 20,8 % respondió casi siempre y solo un 8,3 % afirmó siempre.

Estos datos reflejan que la mayoría percibe una irregular actualización o inexistencia constante de manuales administrativos, lo que sugiere deficiencias en la estandarización y formalización de los procedimientos internos. La ausencia de manuales actualizados puede generar ambigüedades en la distribución de funciones, duplicidad de tareas y menor eficiencia en la atención tributaria.

Tabla 5*Las responsabilidades del personal están claramente definidas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	4	16,7	16,7
Casi siempre	17	70,8	87,5
Siempre	3	12,5	100,0
Total	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 2 del cuestionario 1**Figura 2***Las responsabilidades del personal están claramente definidas**Nota:* Según Tabla 5

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados, el 70,8 % de los encuestados indicó que casi siempre las responsabilidades del personal están claramente definidas, mientras que un 16,7 % señaló a veces y un 12,5 % manifestó siempre.

Estos datos evidencian que, en general, existe una adecuada delimitación de funciones dentro del área de gestión tributaria, aunque todavía persisten ciertos grados de ambigüedad o superposición de tareas. La alta proporción de respuestas en casi siempre refleja que la institución cuenta con una estructura organizacional relativamente clara, pero aún requiere fortalecer los mecanismos de comunicación interna y supervisión para asegurar la plena comprensión de las responsabilidades asignadas.

Tabla 6

Existe una adecuada coordinación entre las distintas áreas involucradas en la gestión tributaria

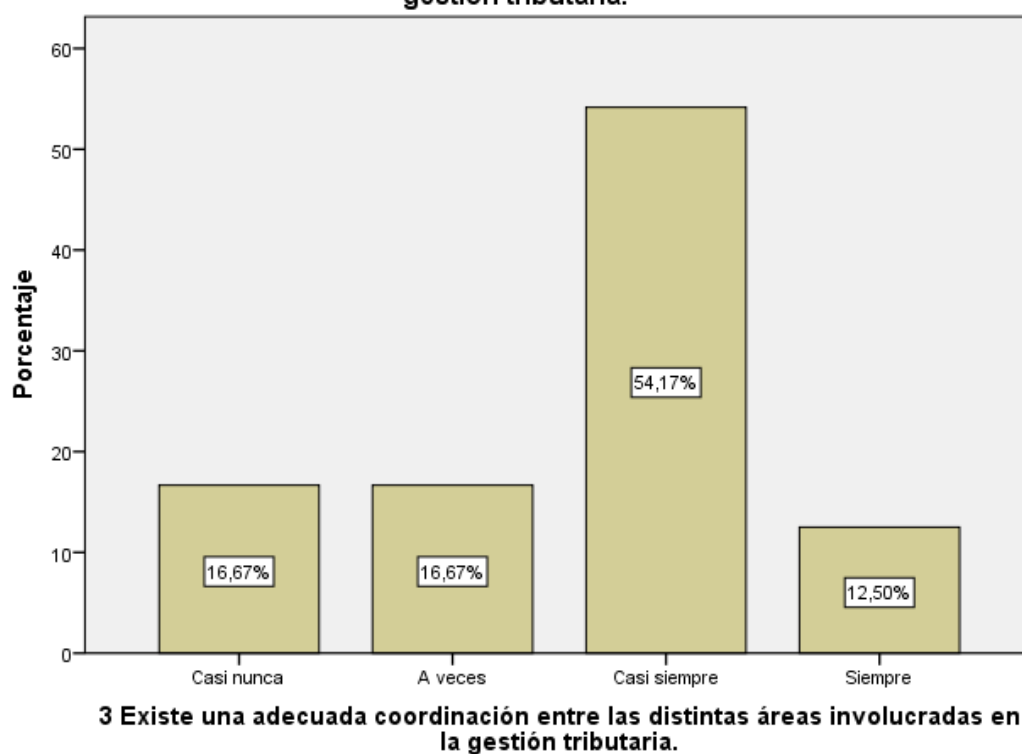
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	16,7	16,7
A veces	4	16,7	33,3
Casi siempre	13	54,2	87,5
Siempre	3	12,5	100,0
Total	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 3 del cuestionario 1

Figura 3

Existe una adecuada coordinación entre las distintas áreas involucradas en la gestión tributaria

3 Existe una adecuada coordinación entre las distintas áreas involucradas en la gestión tributaria.



Nota: Según Tabla 6

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos, el 54,2 % de los encuestados indicó que casi siempre existe una adecuada coordinación entre las distintas áreas involucradas en la gestión tributaria, mientras que un 12,5 % manifestó siempre, y un 33,4 % (16,7 % casi nunca y 16,7 % a veces) percibió que la coordinación no es constante ni eficiente.

Estos resultados muestran que la mayoría reconoce la existencia de mecanismos de coordinación interdepartamental, pero no de manera totalmente consolidada. Persisten ciertos niveles de desarticulación que podrían dificultar la fluidez de los procesos administrativos y afectar la eficiencia en la gestión tributaria.

Tabla 7

Las tareas diarias en el área tributaria están bien organizadas y son repetibles

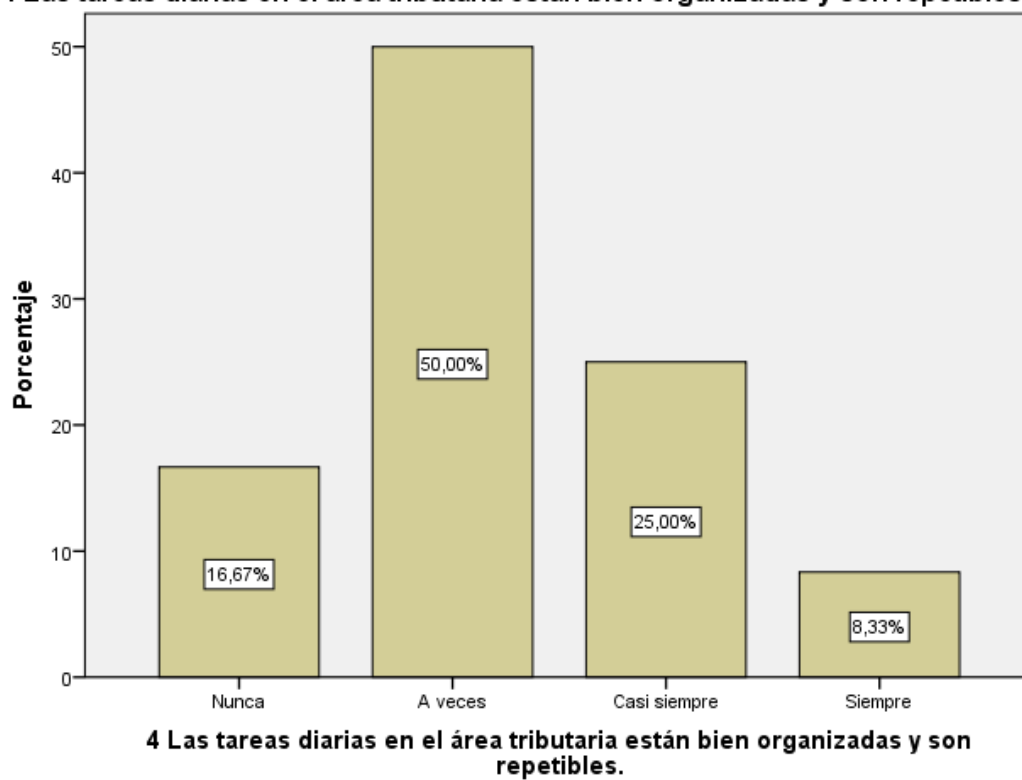
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7
A veces	12	50,0	66,7
Casi siempre	6	25,0	91,7
Siempre	2	8,3	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 4 del cuestionario 1

Figura 4

Las tareas diarias en el área tributaria están bien organizadas y son repetibles

4 Las tareas diarias en el área tributaria están bien organizadas y son repetibles.



Nota: Según Tabla 7

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 50,0 % de los encuestados señaló que a veces las tareas diarias en el área tributaria están bien organizadas y son repetibles, mientras que el 25,0 % indicó casi siempre, el 8,3 % siempre y un 16,7 % manifestó nunca.

Estos resultados reflejan que la mitad del personal percibe una organización parcial o irregular de las tareas diarias, lo cual evidencia debilidades en la planificación operativa y en la estandarización de los procedimientos dentro del área tributaria. Aunque un 33,3 % considera que las tareas sí mantienen cierto grado de orden y repetibilidad (casi siempre y siempre), todavía existe un porcentaje significativo (66,7 %) que identifica deficiencias o falta de uniformidad en la gestión diaria.

Tabla 8

Los procedimientos para atender al contribuyente están claramente establecidos

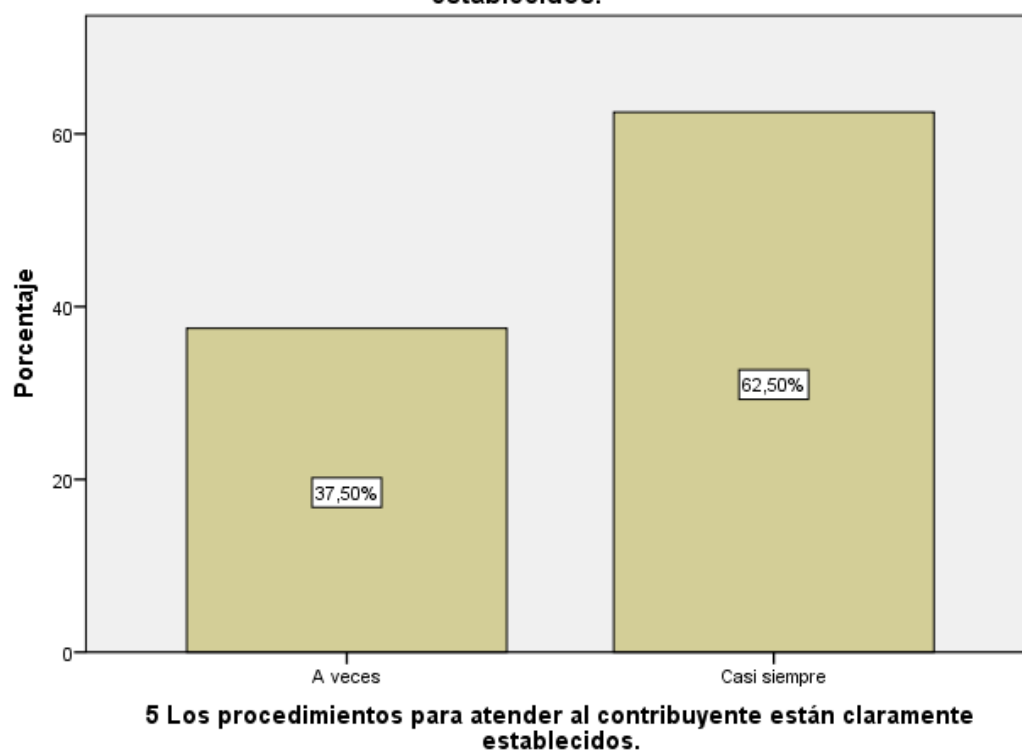
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	9	37,5	37,5
Casi siempre	15	62,5	100,0
Total	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 5 del cuestionario 1

Figura 5

Los procedimientos para atender al contribuyente están claramente establecidos

5 Los procedimientos para atender al contribuyente están claramente establecidos.



Nota: Según Tabla 8

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 62,5 % de los encuestados manifestó que casi siempre los procedimientos para atender al contribuyente están claramente establecidos, mientras que el 37,5 % indicó a veces.

Estos datos reflejan que la mayoría del personal percibe una atención tributaria relativamente organizada y con procedimientos definidos, aunque todavía existe un grupo considerable que considera que estos no se aplican de manera constante o carecen de formalización total. En términos generales, se evidencia una estructura funcional de atención al contribuyente, pero con limitaciones en la estandarización y seguimiento de los procesos.

Tabla 9

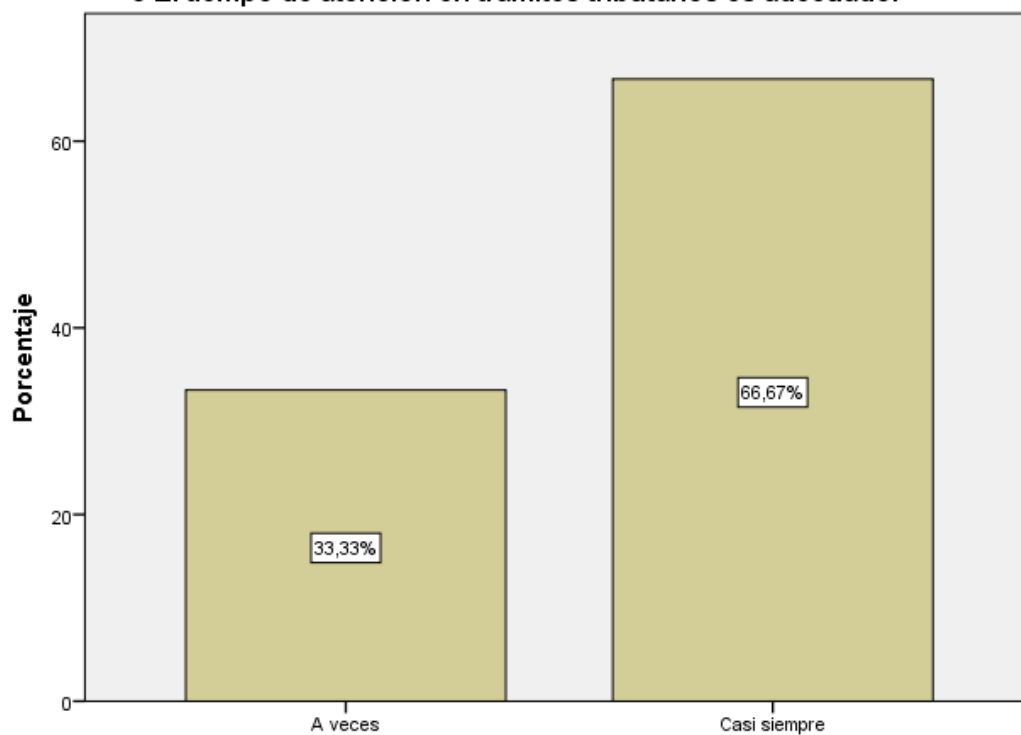
El tiempo de atención en trámites tributarios es adecuado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	8	33,3	33,3
Casi siempre	16	66,7	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 6 del cuestionario 1

Figura 6

El tiempo de atención en trámites tributarios es adecuado

6 El tiempo de atención en trámites tributarios es adecuado.**6 El tiempo de atención en trámites tributarios es adecuado.**

Nota: Según Tabla

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 66,7 % de los encuestados manifiesta que “casi siempre” el tiempo de atención en los trámites tributarios es adecuado, mientras que el 33,3 % indica que “a veces” se cumple con dicha condición.

Este resultado refleja una percepción mayoritariamente positiva respecto a la oportunidad en la atención, aunque también evidencia que no todos los procesos tributarios se desarrollan con la misma rapidez o uniformidad.

El predominio de la categoría “casi siempre” sugiere que los plazos de atención al contribuyente son aceptables y relativamente ágiles, aunque podrían existir momentos de congestión o falta de personal, que ralentizan la gestión en ciertos periodos del año (por ejemplo, durante campañas de cobranza o cierres fiscales).

Tabla 10

Se utilizan herramientas digitales en el proceso de recaudación tributaria

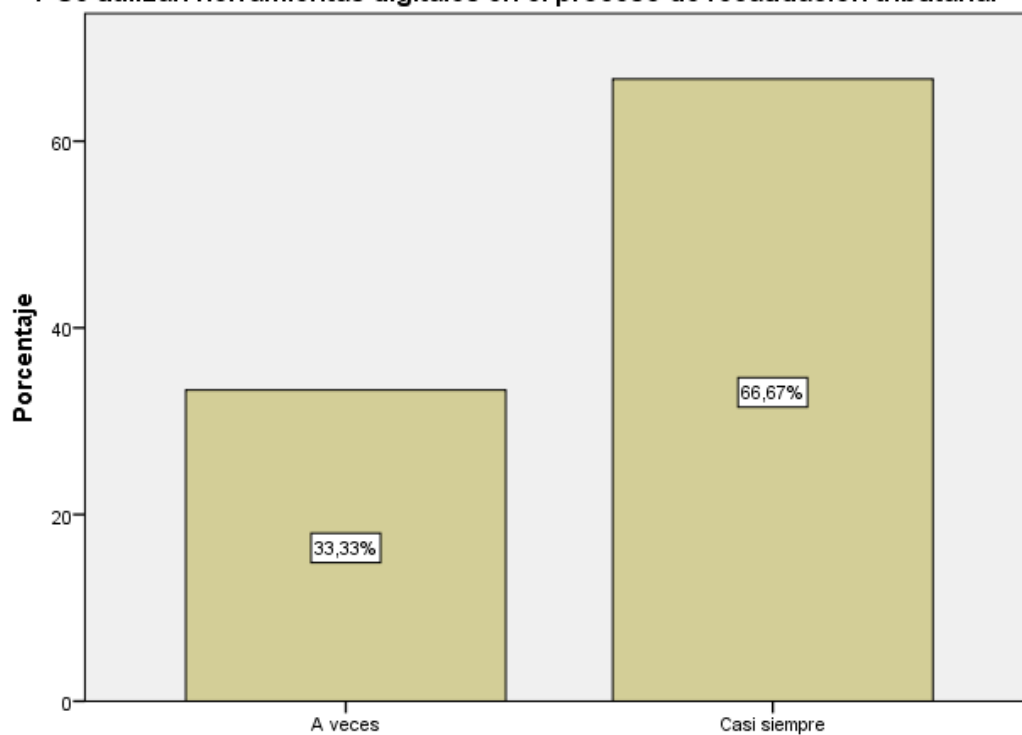
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	8	33,3	33,3
Casi siempre	16	66,7	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 7 del cuestionario 1

Figura 7

Se utilizan herramientas digitales en el proceso de recaudación tributaria.

7 Se utilizan herramientas digitales en el proceso de recaudación tributaria.



7 Se utilizan herramientas digitales en el proceso de recaudación tributaria.

Nota: Según Tabla 10

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 66,7 % de los encuestados considera que “casi siempre” se utilizan herramientas digitales en el proceso de recaudación tributaria, mientras que el 33,3 % manifiesta que esto ocurre “a veces”.

Este resultado evidencia un avance positivo hacia la modernización tecnológica de la gestión tributaria municipal, aunque persisten limitaciones en la aplicación plena y sistemática de estas herramientas.

El predominio del nivel “casi siempre” sugiere que la municipalidad ha implementado mecanismos digitales como sistemas de registro de pagos, plataformas informáticas internas y medios electrónicos de control de deuda, pero todavía existen contribuyentes o procedimientos que dependen de la atención presencial o manual, lo cual restringe la eficiencia total del proceso.

Tabla 11

La emisión de documentos tributarios se realiza de forma rápida y automatizada.

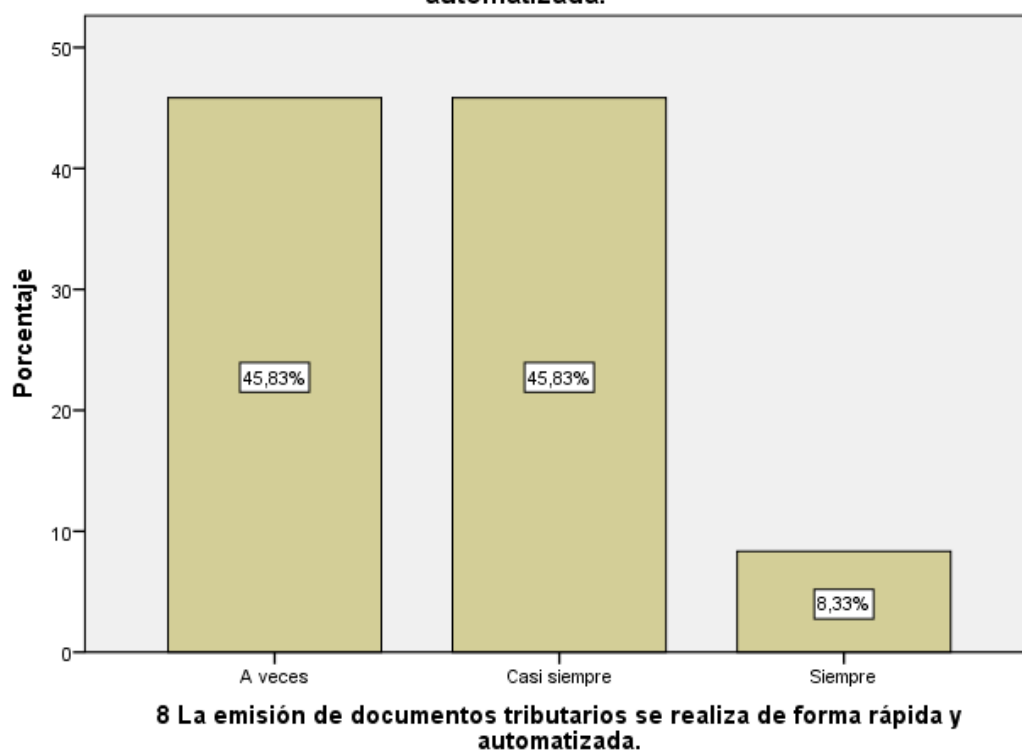
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	11	45,8	45,8
Casi siempre	11	45,8	91,7
Siempre	2	8,3	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 8 del cuestionario 1

Figura 8

La emisión de documentos tributarios se realiza de forma rápida y automatizada

8 La emisión de documentos tributarios se realiza de forma rápida y automatizada.



Nota: Según Tabla 11

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 45,8 % de los encuestados considera que la emisión de documentos tributarios (como boletas, resoluciones y notificaciones) se realiza “a veces” de manera rápida y automatizada, mientras que otro 45,8 % indica que esto ocurre “casi siempre”, y solo el 8,3 % afirma que “siempre” se cumple con dichas condiciones.

Este comportamiento equilibrado refleja que, si bien existen avances hacia la automatización y rapidez en los procesos, aún no se ha logrado una eficiencia constante o generalizada en todos los trámites del área tributaria.

La coexistencia de sistemas digitales con procedimientos manuales podría explicar la percepción intermedia de los encuestados, evidenciando la necesidad de homogeneizar los procesos tecnológicos para garantizar la agilidad operativa.

Tabla 12

La municipalidad informa a tiempo sobre fechas y plazos del impuesto predial

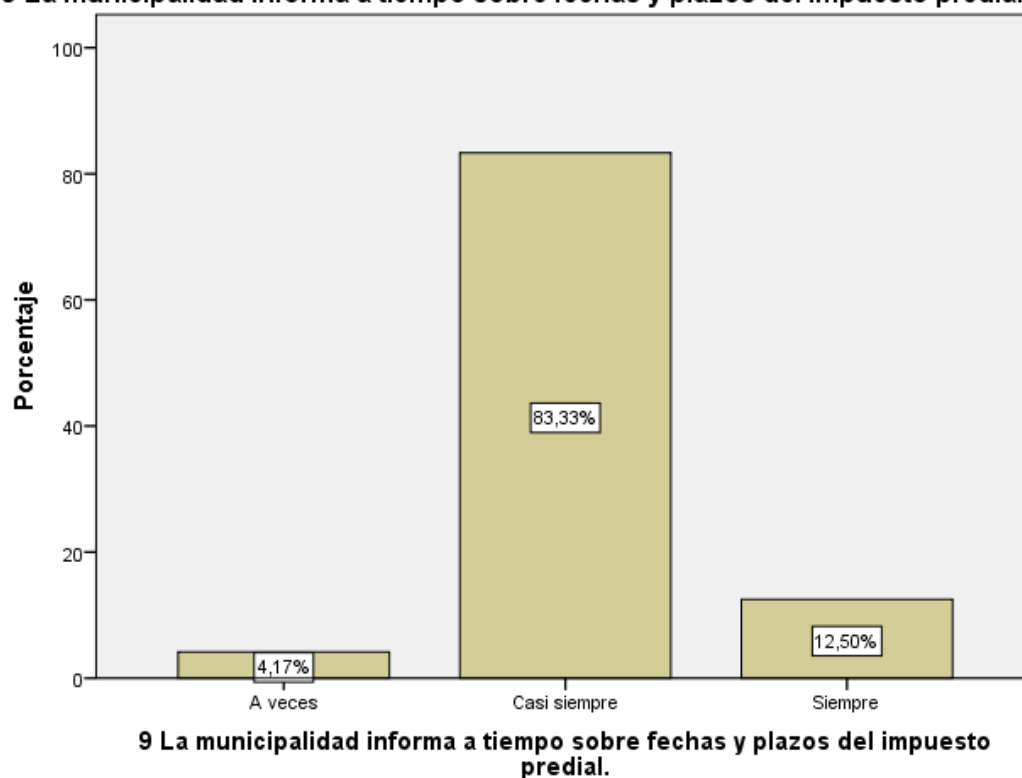
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	1	4,2	4,2
Casi siempre	20	83,3	87,5
Siempre	3	12,5	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 9 del cuestionario 1

Figura 9

La municipalidad informa a tiempo sobre fechas y plazos del impuesto predial

9 La municipalidad informa a tiempo sobre fechas y plazos del impuesto predial.



Nota: Según Tabla 12

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la gran mayoría de los encuestados (83,3 %) considera que la municipalidad informa a tiempo sobre las fechas y plazos del impuesto predial “casi siempre”, mientras que el 12,5 % afirma que “siempre” se realiza esta comunicación de manera oportuna, y solo un 4,2 % señala que “a veces” se cumple con esta labor.

Este resultado revela una percepción altamente favorable respecto a la oportunidad en la difusión de la información tributaria, evidenciando que el área de gestión tributaria mantiene un sistema de comunicación eficaz con los contribuyentes, especialmente durante las campañas de cobro y vencimiento de plazos.

Tabla 13

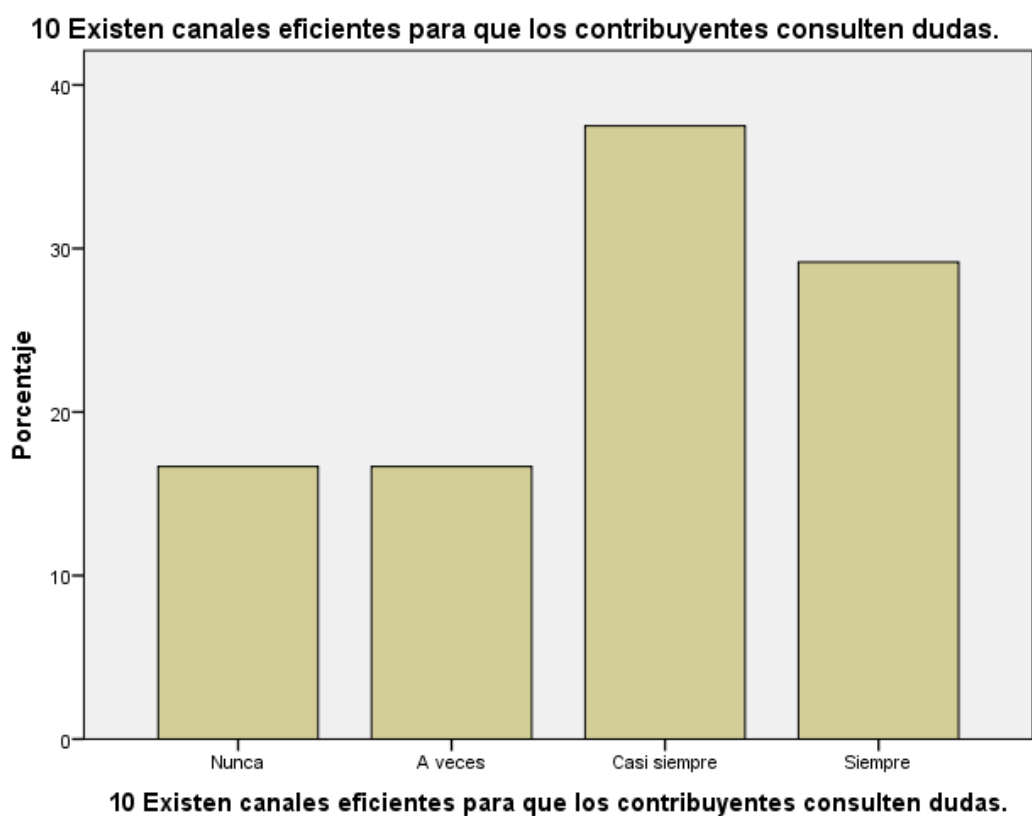
Existen canales eficientes para que los contribuyentes consulten dudas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7
A veces	4	16,7	33,3
Casi siempre	9	37,5	70,8
Siempre	7	29,2	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 10 del cuestionario 1

Figura 10

Existen canales eficientes para que los contribuyentes consulten dudas



Nota: Según Tabla 13

Análisis e interpretación

Los resultados indican que el 37,5 % de los encuestados considera que “casi siempre” existen canales eficientes para que los contribuyentes consulten sus dudas, mientras que el 29,2 % señala que “siempre” los hay.

Sin embargo, un 33,4 % (sumando las categorías “a veces” y “nunca”) percibe que dichos canales no siempre están disponibles o no funcionan adecuadamente.

Estos datos reflejan una valoración mixta, donde la mayoría reconoce esfuerzos institucionales para brindar atención e información, pero también evidencia limitaciones en la cobertura, accesibilidad o capacidad de respuesta de los canales existentes, tales como líneas telefónicas, correos institucionales o atención en ventanilla.

Tabla 14

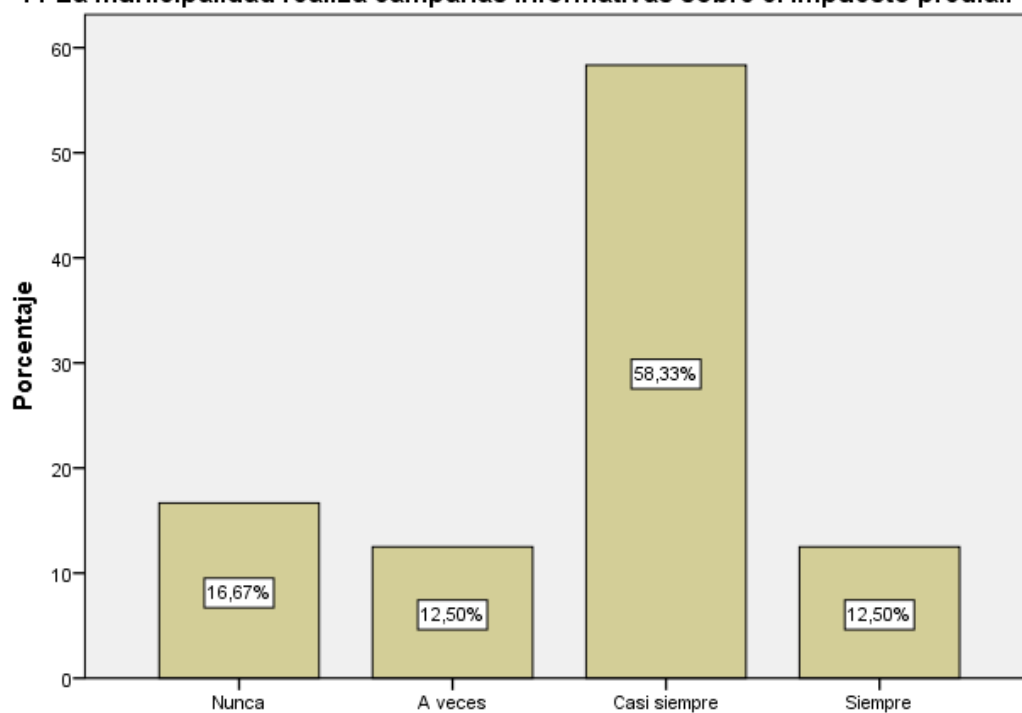
La municipalidad realiza campañas informativas sobre el impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7
A veces	3	12,5	29,2
Casi siempre	14	58,3	87,5
Siempre	3	12,5	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 11 del cuestionario 1

Figura 11

La municipalidad realiza campañas informativas sobre el impuesto predial

11 La municipalidad realiza campañas informativas sobre el impuesto predial.**11 La municipalidad realiza campañas informativas sobre el impuesto predial.**

Nota: Según Tabla 14

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 58,3 % de los encuestados considera que la municipalidad “casi siempre” realiza campañas informativas sobre el impuesto predial, mientras que el 12,5 % señala que “siempre” lo hace.

Sin embargo, un 29,2 % (sumando “nunca” y “a veces”) percibe que dichas campañas no se realizan con la frecuencia o alcance necesarios.

Esto indica una tendencia positiva, donde la mayoría reconoce esfuerzos constantes de difusión, aunque aún no se ha logrado una cobertura comunicacional completa. Es posible que las campañas se concentren en periodos específicos del año (por ejemplo, antes de los vencimientos de pago), limitando su continuidad e impacto educativo en los contribuyentes.

Tabla 15

Administración de riesgos crediticios es importante para gestión de cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	4	16,7	16,7
Casi siempre	17	70,8	87,5
Siempre	3	12,5	100,0
Total	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 12 del cuestionario 1

Figura 12

Administración de riesgos crediticios es importante para gestión de cuentas por cobrar



Nota: Según Tabla 15

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 70,8 % de los encuestados considera que la comunicación con los contribuyentes es “casi siempre” clara y efectiva, mientras que el 12,5 % afirma que “siempre” lo es.

Sin embargo, un 16,7 % indica que “a veces” se logra este nivel de comunicación.

Estos datos revelan que la mayoría de los encuestados valora positivamente la comunicación entre la municipalidad y los contribuyentes, destacando la existencia de canales informativos activos y mensajes comprensibles, aunque aún se perciben ocasionales deficiencias en la claridad o coherencia de la información transmitida.

Tabla 16

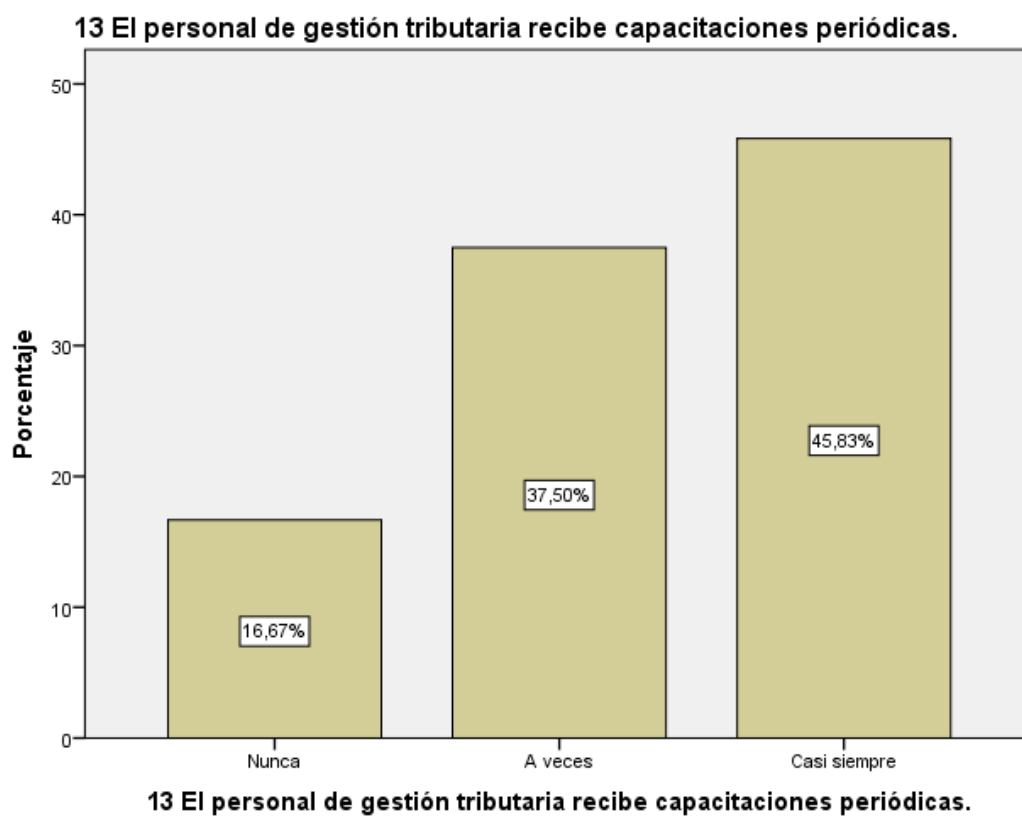
El personal de gestión tributaria recibe capacitaciones periódicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7
A veces	9	37,5	54,2
Casi siempre	11	45,8	100,0
Total	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 13 del cuestionario 1

Figura 13

El personal de gestión tributaria recibe capacitaciones periódicas.



Nota: Según Tabla 16

Análisis e interpretación

Los resultados evidencian que el 45,8 % de los encuestados considera que el personal de gestión tributaria “casi siempre” recibe capacitaciones periódicas, mientras que el 37,5 % opina que esto ocurre “a veces”, y el 16,7 % indica que “nunca” se desarrollan dichas actividades.

Esta distribución muestra una percepción dividida, donde casi la mitad de los encuestados reconoce avances en la formación del personal, pero un sector considerable aún no percibe continuidad ni regularidad en los programas de capacitación.

El predominio del nivel “casi siempre” refleja que la municipalidad realiza acciones formativas ocasionales o según demanda institucional, pero no bajo un plan permanente de fortalecimiento de capacidades. Esto puede limitar el aprendizaje sistemático del personal y, en consecuencia, afectar la calidad del servicio tributario.

Tabla 17

Las capacitaciones abordan temas relevantes para la mejora del servicio

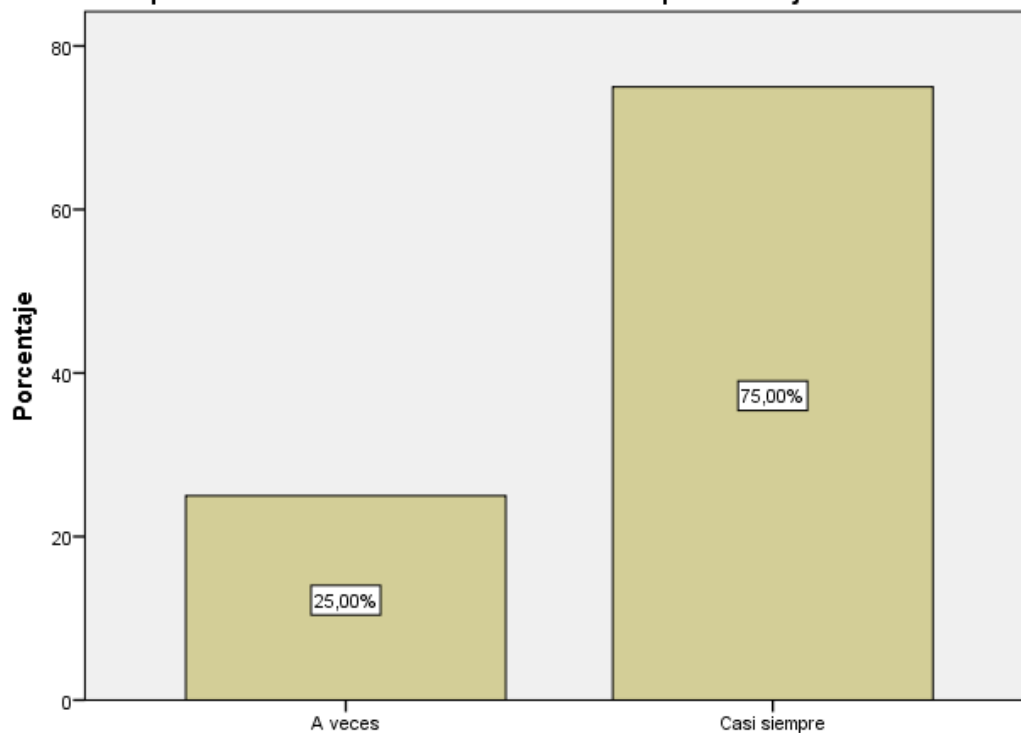
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a veces	6	25,0	25,0
casi siempre	18	75,0	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 14 del cuestionario 1

Figura 14

Las capacitaciones abordan temas relevantes para la mejora del servicio

14 Las capacitaciones abordan temas relevantes para la mejora del servicio.



14 Las capacitaciones abordan temas relevantes para la mejora del servicio.

Nota: Según Tabla 17

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 75,0 % de los encuestados considera que las capacitaciones “casi siempre” abordan temas relevantes para la mejora del servicio, mientras que el 25,0 % opina que esto ocurre “a veces”.

Estos datos reflejan una valoración predominantemente positiva respecto al contenido de las capacitaciones impartidas, lo cual indica que los programas de formación existentes se orientan a temas pertinentes para el fortalecimiento de la gestión tributaria y la atención al contribuyente.

El alto porcentaje de respuestas favorables evidencia que las capacitaciones implementadas por la municipalidad responden a las necesidades operativas del área, abordando posiblemente temáticas como actualización normativa, procedimientos de recaudación, atención ciudadana y uso de herramientas tecnológicas.

Sin embargo, el 25,0 % que percibe que solo “a veces” se tratan temas relevantes sugiere que no todas las capacitaciones se alinean directamente con los objetivos institucionales o con las demandas reales del personal.

Tabla 18

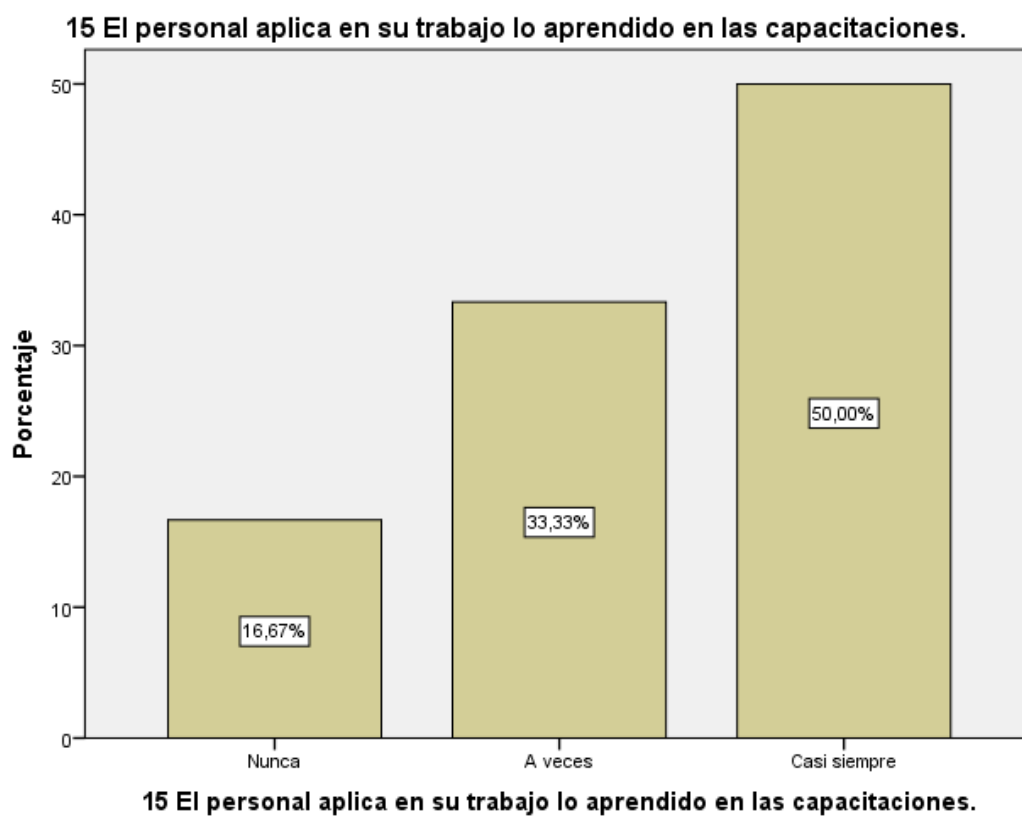
El personal aplica en su trabajo lo aprendido en las capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7
A veces	8	33,3	50,0
Casi siempre	12	50,0	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 15 del cuestionario 1

Figura 15

El personal aplica en su trabajo lo aprendido en las capacitaciones



Nota: Según Tabla 18

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 50,0 % de los encuestados considera que el personal “casi siempre” aplica en su trabajo lo aprendido en las capacitaciones, mientras que el 33,3 % manifiesta que esto ocurre “a veces” y un 16,7 % señala que “nunca” aplica lo aprendido.

Estos datos reflejan que, si bien una parte importante del personal pone en práctica los conocimientos adquiridos, todavía existe un grupo considerable que no logra transferir plenamente la formación recibida al ámbito laboral.

Ello sugiere que algunas capacitaciones podrían carecer de un componente práctico o de seguimiento que asegure la aplicación efectiva de las competencias desarrolladas.

Tabla 19

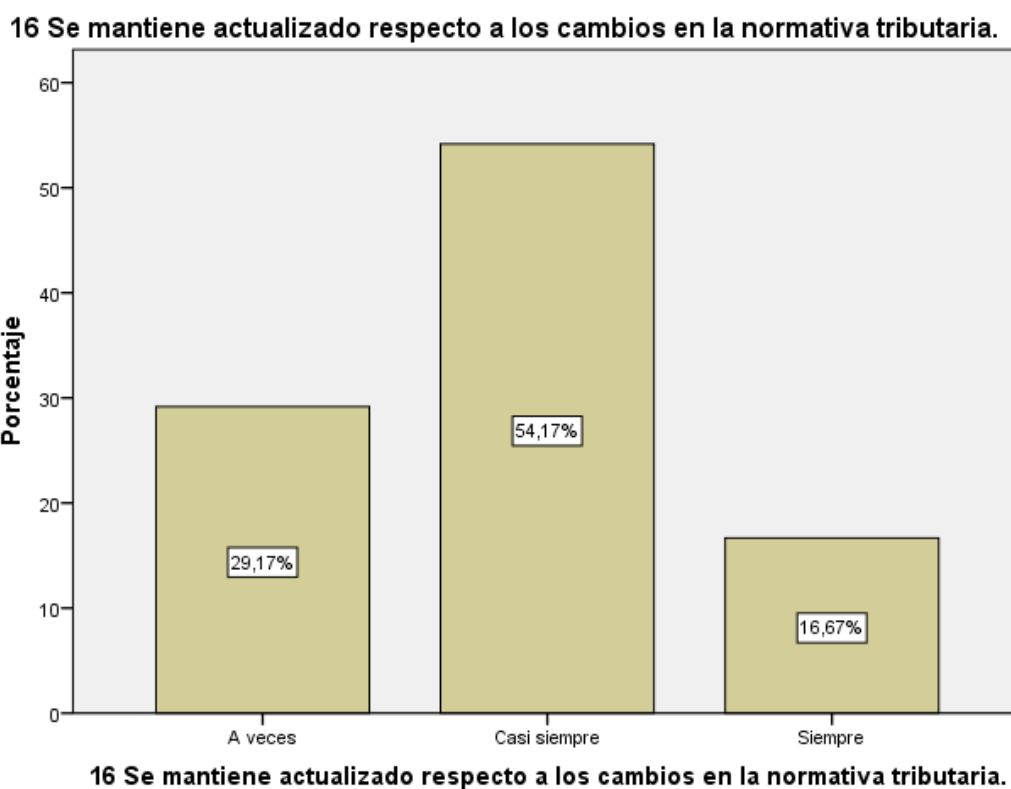
Se mantiene actualizado respecto a los cambios en la normativa tributaria

	Frecuencia	entaje	entaje acumulado
A veces	7	3,2	29,2
Casi siempre	13	4,2	83,3
Siempre	4	3,7	100,0
	24	10,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 16 del cuestionario 1

Figura 16

Se mantiene actualizado respecto a los cambios en la normativa tributaria



Nota: Según Tabla 19

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 54,2 % de los encuestados considera que el personal “casi siempre” se mantiene actualizado respecto a los cambios en la normativa tributaria, mientras que el 29,2 % opina que esto ocurre “a veces”, y el 16,7 % afirma que “siempre” se cumple con esta actualización.

Estos resultados reflejan una valoración favorable, ya que la mayoría reconoce un esfuerzo sostenido de la municipalidad por mantener informado al personal tributario sobre las disposiciones legales vigentes, aunque todavía existe un grupo que percibe cierta irregularidad en la actualización normativa.

El predominio del nivel “casi siempre” evidencia que el área de gestión tributaria realiza acciones de seguimiento o difusión de normas, como circulares, reuniones informativas o capacitaciones internas, pero no de forma totalmente sistemática ni permanente.

4.1.2. Cumplimiento del impuesto predial

Tabla 20

Usted realiza el pago total del impuesto predial dentro del plazo establecido

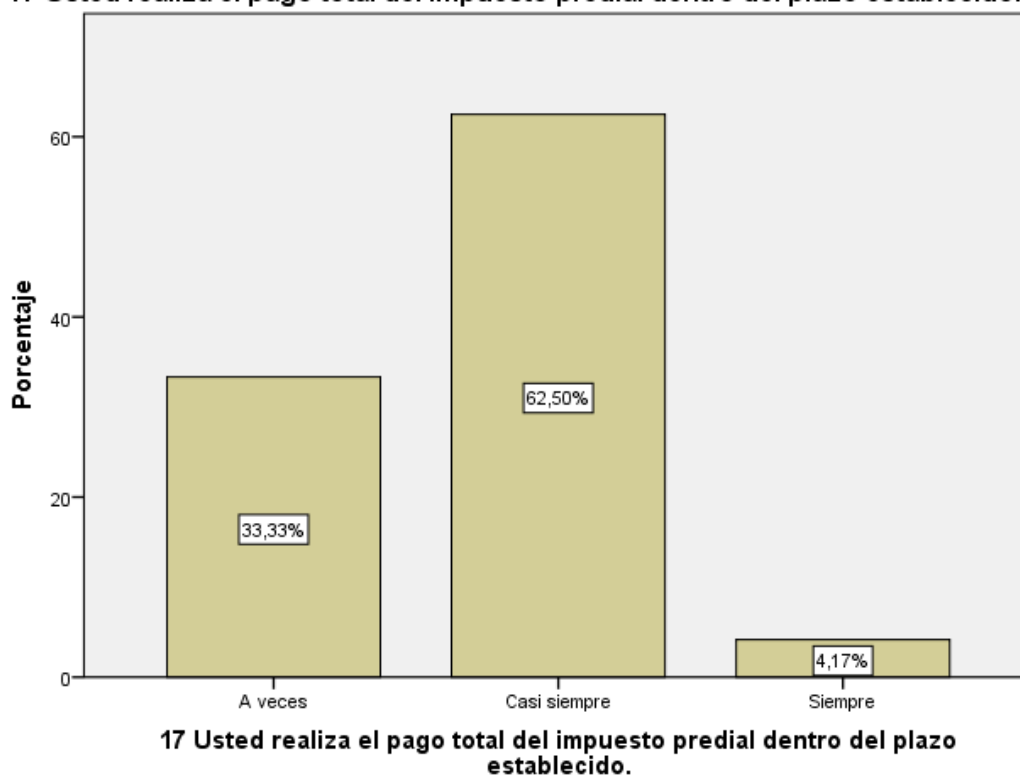
Frecuencia entaje entaje acumulado			
A veces	8	3,3	33,3
Casi siempre	15	2,5	95,8
Siempre	1	,2	100,0
Total	24	10,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 1 del cuestionario 2

Figura 17

Usted realiza el pago total del impuesto predial dentro del plazo establecido

17 Usted realiza el pago total del impuesto predial dentro del plazo establecido.



Nota: Según Tabla 20

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 45,8 % de los encuestados considera que “casi siempre” es importante cumplir con el pago del impuesto predial cada año, mientras que el 33,3 % opina que esta importancia se percibe “a veces”, y el 20,8 % afirma que “siempre” lo considera fundamental.

Esto evidencia una valoración positiva, pero no generalizada sobre la relevancia del cumplimiento tributario, lo que sugiere que aún persisten niveles medios de conciencia fiscal entre los contribuyentes.

El predominio del nivel “casi siempre” indica que la mayoría de los ciudadanos reconoce el valor del impuesto predial como una obligación cívica, pero algunos muestran cierta indiferencia o falta de comprensión sobre su impacto en el desarrollo local.

Esta situación podría estar relacionada con limitada difusión de información sobre el destino de los recursos recaudados, o con una percepción baja del retorno de servicios municipales.

Tabla 21

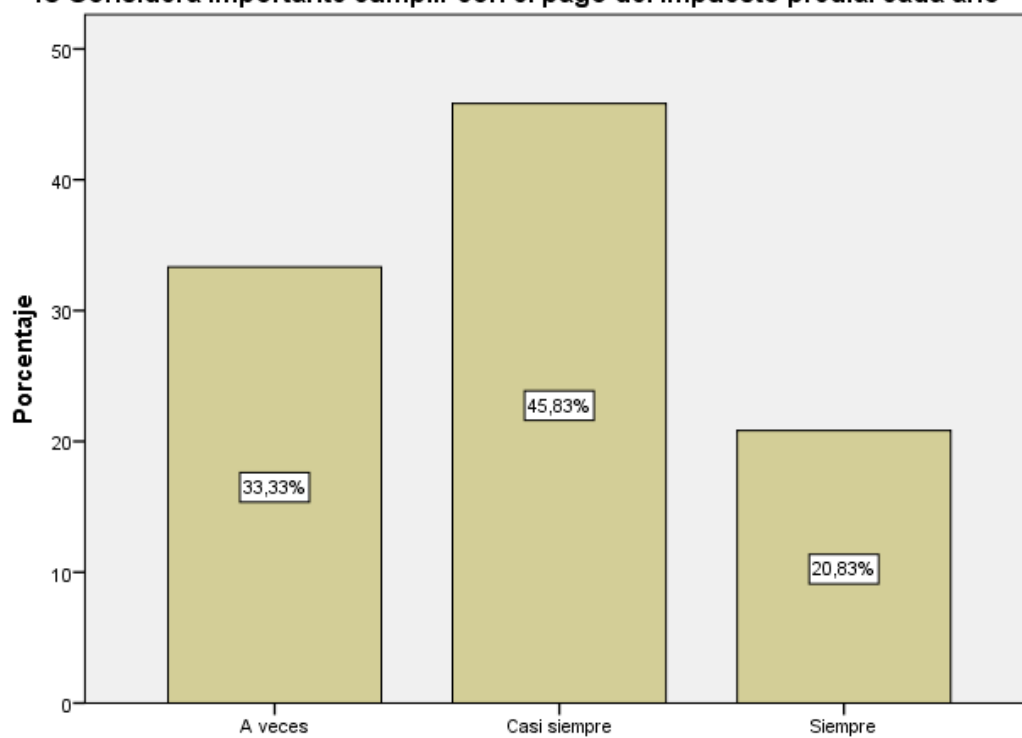
Considera importante cumplir con el pago del impuesto predial cada año

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	8	33,3	33,3
Casi siempre	11	45,8	79,2
Siempre	5	20,8	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 2p del cuestionario 2

Figura 18

Considera importante cumplir con el pago del impuesto predial cada año

18 Considera importante cumplir con el pago del impuesto predial cada año**18 Considera importante cumplir con el pago del impuesto predial cada año**

Nota: Según Tabla 21

Análisis e interpretación

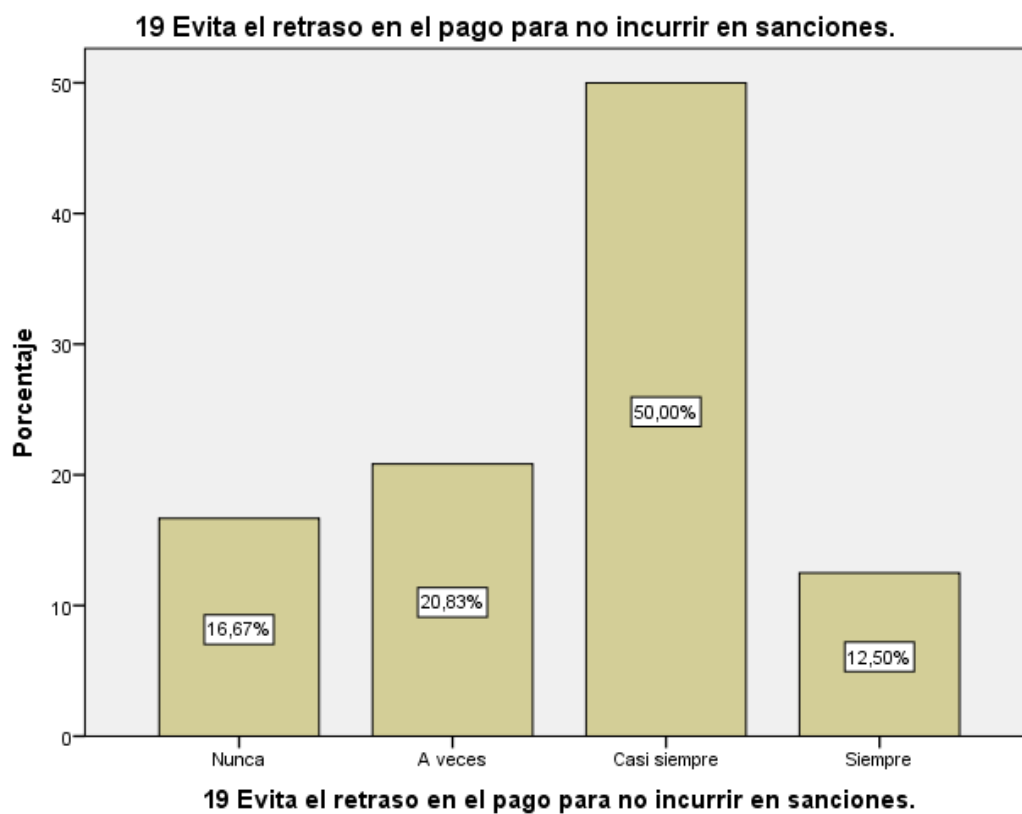
Los resultados muestran que el 45,8 % de los encuestados considera que “casi siempre” es importante cumplir con el pago del impuesto predial cada año, mientras que el 33,3 % opina que esta importancia se percibe “a veces”, y el 20,8 % afirma que “siempre” lo considera fundamental.

Esto evidencia una valoración positiva, pero no generalizada sobre la relevancia del cumplimiento tributario, lo que sugiere que aún persisten niveles medios de conciencia fiscal entre los contribuyentes.

El predominio del nivel “casi siempre” indica que la mayoría de los ciudadanos reconoce el valor del impuesto predial como una obligación cívica, pero algunos muestran cierta indiferencia o falta de comprensión sobre su impacto en el desarrollo local.

Tabla 22*Evita el retraso en el pago para no incurrir en sanciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7
A veces	5	20,8	37,5
Casi siempre	12	50,0	87,5
Siempre	3	12,5	100,0
Total	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 3 del cuestionario 2**Figura 19***Evita el retraso en el pago para no incurrir en sanciones**Nota:* Según Tabla 22

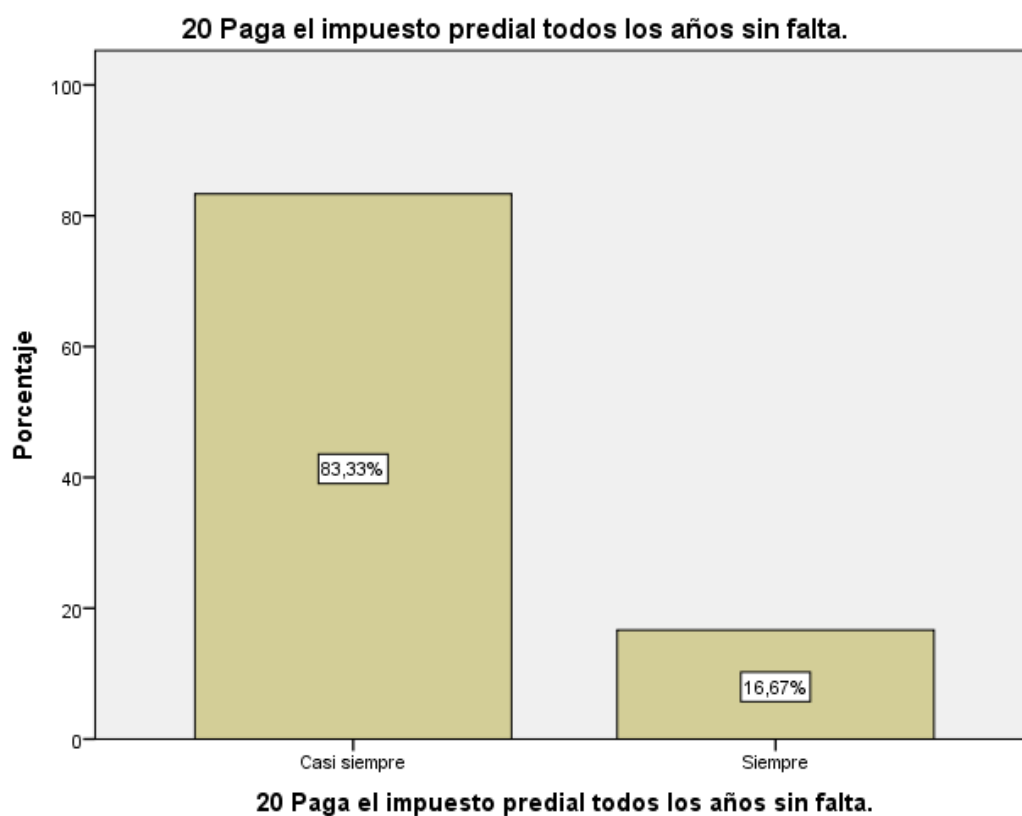
Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 50,0 % de los encuestados afirma que “casi siempre” evita el retraso en el pago del impuesto predial para no incurrir en sanciones, mientras que el 20,8 % señala que lo hace “a veces”, el 12,5 % indica que “siempre”, y el 16,7 % reconoce que “nunca” actúa de esa manera.

Esta distribución evidencia que la mitad de los contribuyentes mantiene una conducta preventiva frente a las sanciones, pero todavía un número importante no adopta una actitud constante de cumplimiento oportuno. El resultado refleja una cultura tributaria en desarrollo, donde predomina el cumplimiento motivado más por temor a sanciones que por conciencia cívica o compromiso ciudadano.

Tabla 23*Paga el impuesto predial todos los años sin falta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	20	83,3	83,3
Siempre	4	16,7	100,0
	24	100,0	

*Nota: Datos tomados de la pregunta 4 del cuestionario 2***Figura 20***Paga el impuesto predial todos los años sin falta**Nota: Según Tabla 23*

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 83,3 % de los encuestados manifiesta que “casi siempre” paga el impuesto predial todos los años sin falta, mientras que el 16,7 % afirma que “siempre” cumple con esta obligación.

Este resultado evidencia una alta constancia en el pago del tributo municipal, lo que refleja una cultura tributaria consolidada y un buen nivel de responsabilidad fiscal entre los contribuyentes encuestados.

El predominio del nivel “casi siempre” demuestra que la mayoría de los contribuyentes cumple regularmente con su pago anual, aunque puede haber casos aislados de retrasos ocasionales. Esta conducta general de cumplimiento podría estar asociada a una percepción positiva de la gestión municipal, a la existencia de recordatorios o incentivos por pago puntual, y a la mayor conciencia ciudadana sobre la importancia del impuesto predial.

Tabla 24

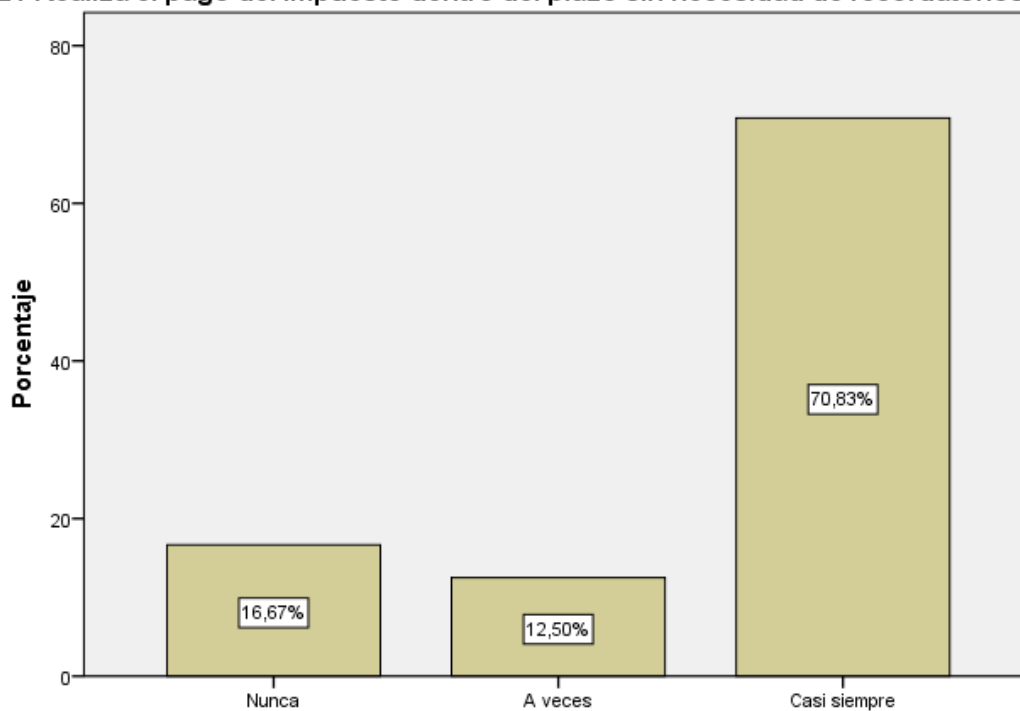
Realiza el pago del impuesto dentro del plazo sin necesidad de recordatorios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7
A veces	3	12,5	29,2
Casi siempre	17	70,8	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 5 del cuestionario 2

Figura 21

Realiza el pago del impuesto dentro del plazo sin necesidad de recordatorios

21 Realiza el pago del impuesto dentro del plazo sin necesidad de recordatorios.**21 Realiza el pago del impuesto dentro del plazo sin necesidad de recordatorios.**

Nota: Según Tabla 24

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 70,8 % de los encuestados manifiesta que “casi siempre” realiza el pago del impuesto predial dentro del plazo sin necesidad de recordatorios, mientras que el 12,5 % lo hace “a veces”, y el 16,7 % indica que “nunca” cumple sin previo aviso o notificación.

Estos resultados reflejan una actitud positiva hacia el cumplimiento voluntario, donde la mayoría de los contribuyentes demuestra autonomía y responsabilidad en el pago de sus tributos.

El alto porcentaje de respuestas “casi siempre” revela que los contribuyentes están conscientes de sus obligaciones tributarias y de los plazos establecidos, aunque todavía un grupo reducido depende de recordatorios o notificaciones municipales para efectuar sus pagos.

Esta situación evidencia avances importantes en la cultura tributaria local, pero también la necesidad de mantener campañas informativas y mecanismos de comunicación continua.

Tabla 25

Nunca ha fraccionado ni retrasado el pago del impuesto predial

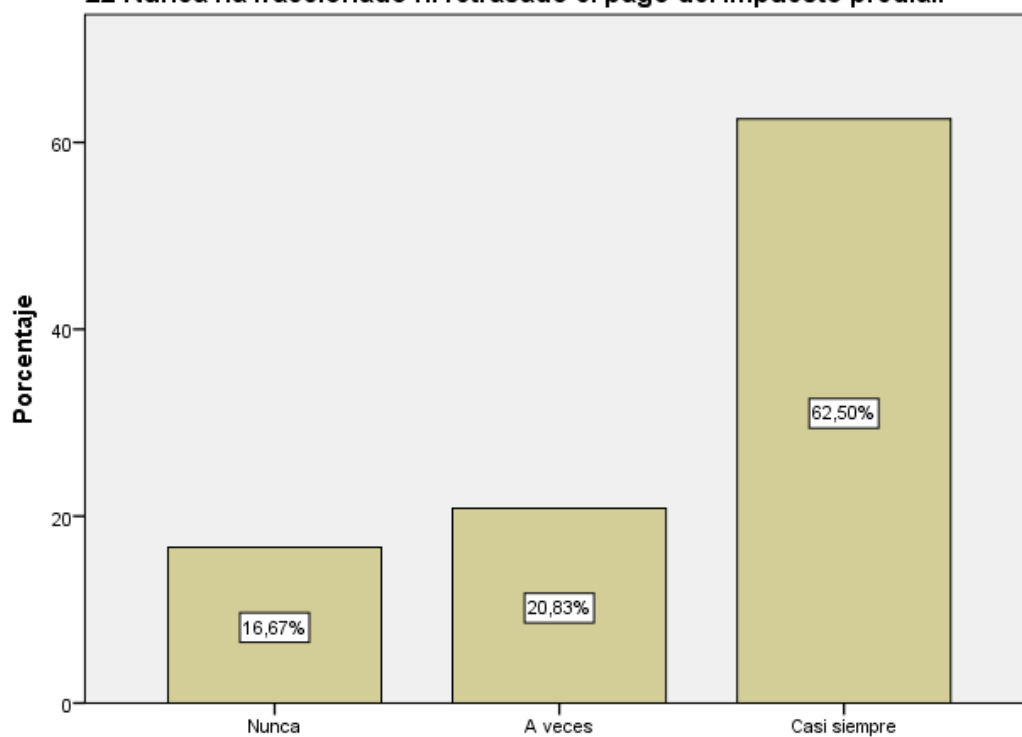
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7
A veces	5	20,8	37,5
Casi siempre	15	62,5	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 6 del cuestionario 2

Figura 22

Nunca ha fraccionado ni retrasado el pago del impuesto predial

22 Nunca ha fraccionado ni retrasado el pago del impuesto predial.



22 Nunca ha fraccionado ni retrasado el pago del impuesto predial.

Nota: Según Tabla 25

Análisis e interpretación

La categoría siempre, no ha fraccionado ni retrasado el pago del impuesto predial, mientras que el 20,8 % señala que esto ocurre “a veces”, y el 16,7 % indica que “nunca” logra cumplir sin fraccionar o retrasarse.

Estos resultados evidencian una tendencia mayoritaria hacia el cumplimiento puntual y completo del impuesto predial, aunque aún existen contribuyentes que presentan dificultades para pagar dentro del plazo o de manera total.

El predominio del nivel “casi siempre” refleja que la mayoría de los contribuyentes mantienen estabilidad en sus pagos, demostrando un comportamiento responsable frente a la gestión tributaria municipal. No obstante, la existencia de un porcentaje que realiza fraccionamientos o retrasos ocasionales podría estar relacionada con limitaciones económicas temporales o falta de planificación financiera familiar.

Tabla 26

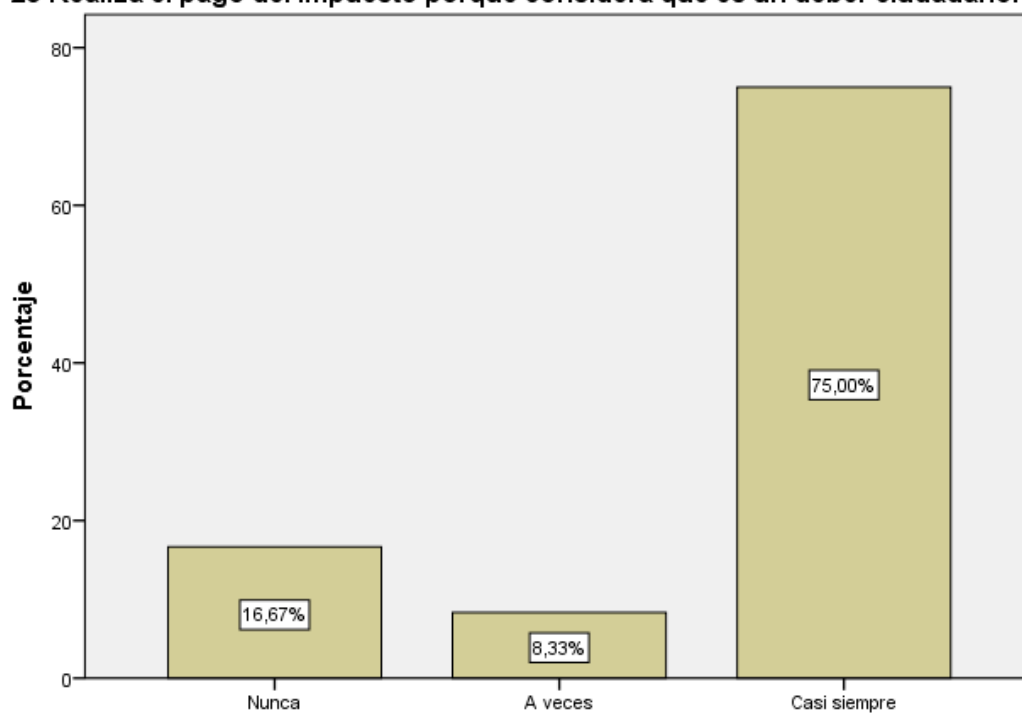
Realiza el pago del impuesto porque considera que es un deber ciudadano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7
A veces	2	8,3	25,0
Casi siempre	18	75,0	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 7 del cuestionario 2

Figura 23

Realiza el pago del impuesto porque considera que es un deber ciudadano

23 Realiza el pago del impuesto porque considera que es un deber ciudadano.**23 Realiza el pago del impuesto porque considera que es un deber ciudadano.**

Nota: Según Tabla 26

Análisis e interpretación

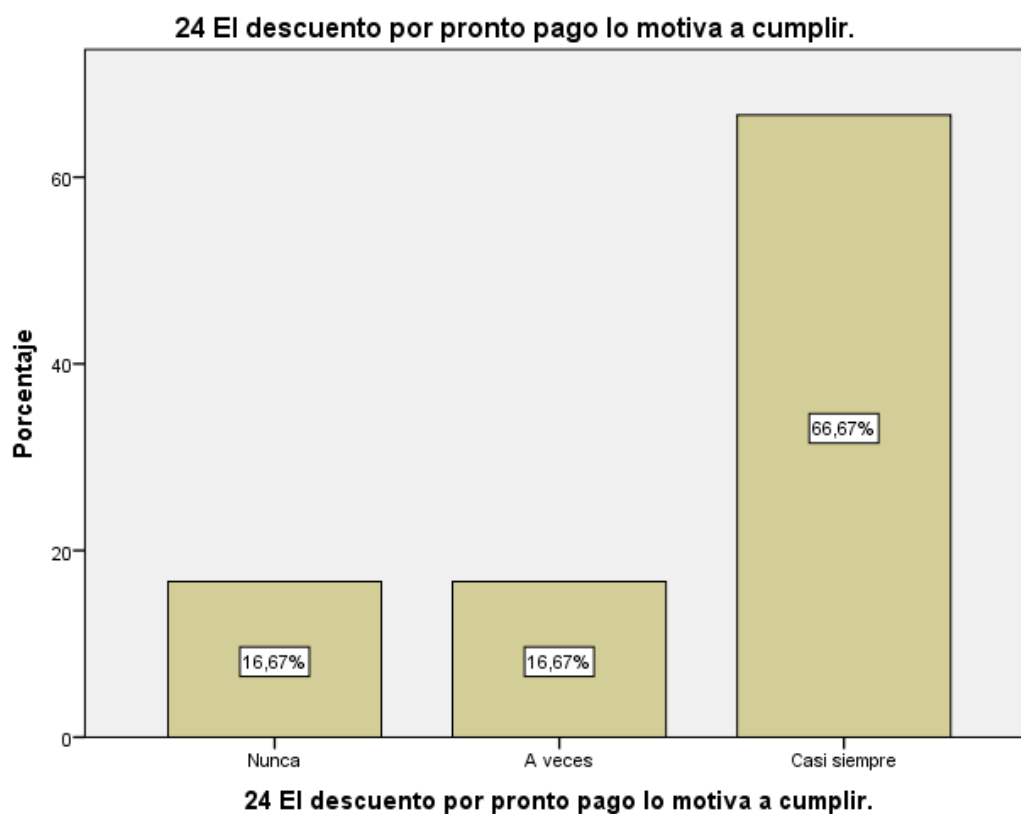
Los resultados evidencian que el 75,0 % de los encuestados considera que “casi siempre” realiza el pago del impuesto predial porque lo asume como un deber ciudadano, mientras que el 8,3 % señala que esto ocurre “a veces”, y el 16,7 % indica que “nunca” lo hace por esa razón.

Este resultado revela una tendencia altamente positiva hacia la conciencia cívica y la responsabilidad social, en la que la mayoría de los contribuyentes reconoce el pago del impuesto como una obligación moral y no solo legal.

El predominio del nivel “casi siempre” demuestra que los ciudadanos muestran un nivel significativo de cultura tributaria, entendiendo que el cumplimiento fiscal contribuye al bienestar común y al desarrollo de obras y servicios públicos. Sin embargo, el grupo que no asocia el pago con el deber ciudadano refleja la persistencia de conductas de desinterés o desconocimiento del valor colectivo del tributo.

Tabla 27*El descuento por pronto pago lo motiva a cumplir*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7
A veces	4	16,7	33,3
Casi siempre	16	66,7	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 8 del cuestionario 2**Figura 24***El descuento por pronto pago lo motiva a cumplir**Nota:* Según Tabla 27

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 66,7 % de los encuestados manifiesta que el descuento por pronto pago “casi siempre” lo motiva a cumplir con el pago del impuesto predial, mientras que el 16,7 % señala que esto ocurre “a veces” y otro 16,7 % indica que “nunca” lo motiva.

Este resultado evidencia que la mayoría de los contribuyentes percibe los incentivos económicos como un estímulo importante para mantener la puntualidad y responsabilidad en el pago de sus tributos.

El predominio del nivel “casi siempre” refleja que los beneficios tributarios aplicados por la municipalidad —como descuentos por pago anticipado o puntual— son efectivos para fomentar el cumplimiento fiscal.

Sin embargo, el 33,4 % que responde entre “a veces” y “nunca” sugiere que no todos los contribuyentes están informados o motivados por dichos incentivos, lo que podría mejorar mediante una mayor difusión de estas políticas y su impacto real.

Tabla 28

Cree que los servicios municipales mejoran gracias a los pagos realizados

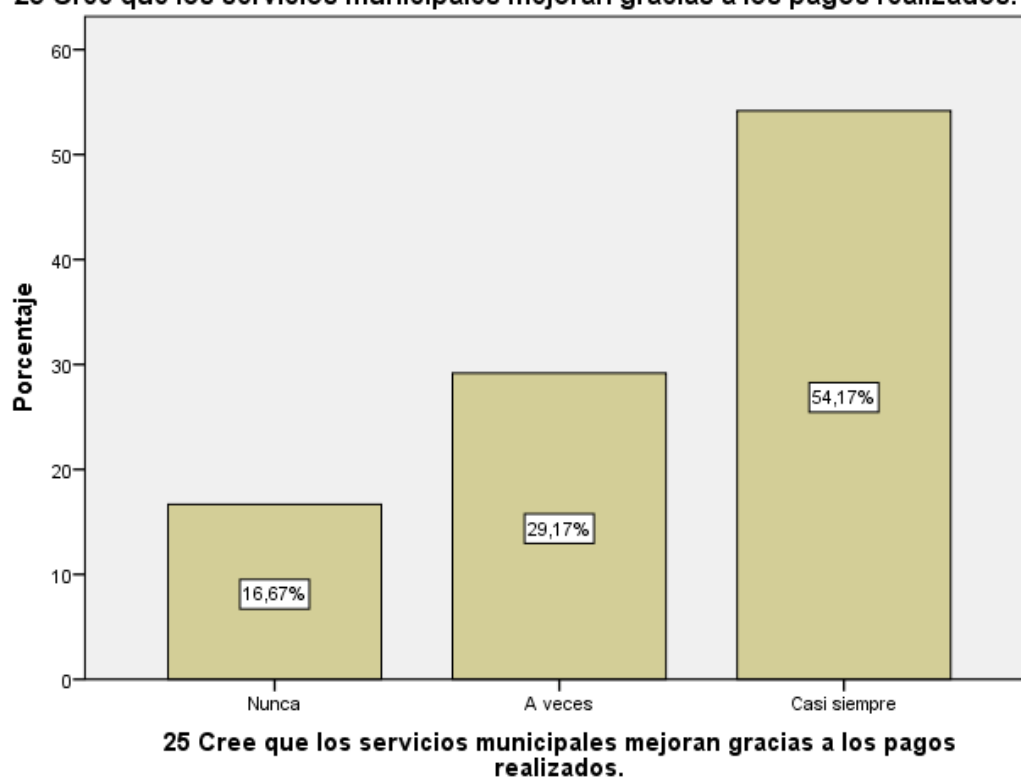
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7
A veces	7	29,2	45,8
Casi siempre	13	54,2	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 9 del cuestionario 2

Figura 25

Cree que los servicios municipales mejoran gracias a los pagos realizados

25 Cree que los servicios municipales mejoran gracias a los pagos realizados.



Nota: Según Tabla 28

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 54,2 % de los encuestados considera que “casi siempre” los servicios municipales mejoran gracias a los pagos realizados, mientras que el 29,2 % opina que esto ocurre “a veces” y el 16,7 % indica que “nunca” percibe mejoras.

Este resultado evidencia una percepción predominantemente favorable, pero no unánime, respecto a la eficiencia del uso de los recursos recaudados por parte de la municipalidad.

El predominio de la categoría “casi siempre” refleja que una parte importante de los contribuyentes reconoce resultados visibles o tangibles en la gestión municipal, como el mejoramiento de vías, limpieza pública o mantenimiento urbano.

No obstante, la suma del 45,9 % (entre “a veces” y “nunca”) indica que aún existe desconfianza parcial sobre la administración y el destino de los fondos públicos, lo cual podría afectar la percepción de legitimidad y la disposición al cumplimiento voluntario.

Tabla 29

Conoce el monto que debe pagar anualmente por impuesto predial

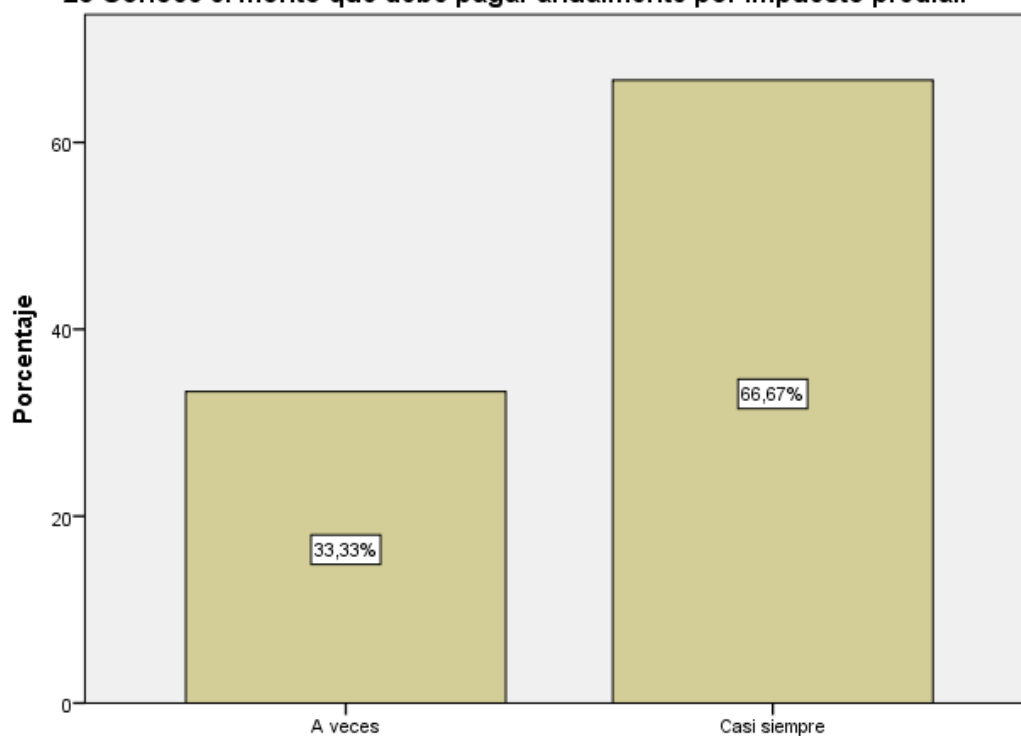
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	8	33,3	33,3
Casi siempre	16	66,7	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 10 del cuestionario 2

Figura 26

Conoce el monto que debe pagar anualmente por impuesto predial

26 Conoce el monto que debe pagar anualmente por impuesto predial.



26 Conoce el monto que debe pagar anualmente por impuesto predial.

Nota: Según Tabla 29

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 66,7 % de los encuestados indica que “casi siempre” conoce el monto que debe pagar anualmente por impuesto predial, mientras que el 33,3 % afirma que esto ocurre “a veces”.

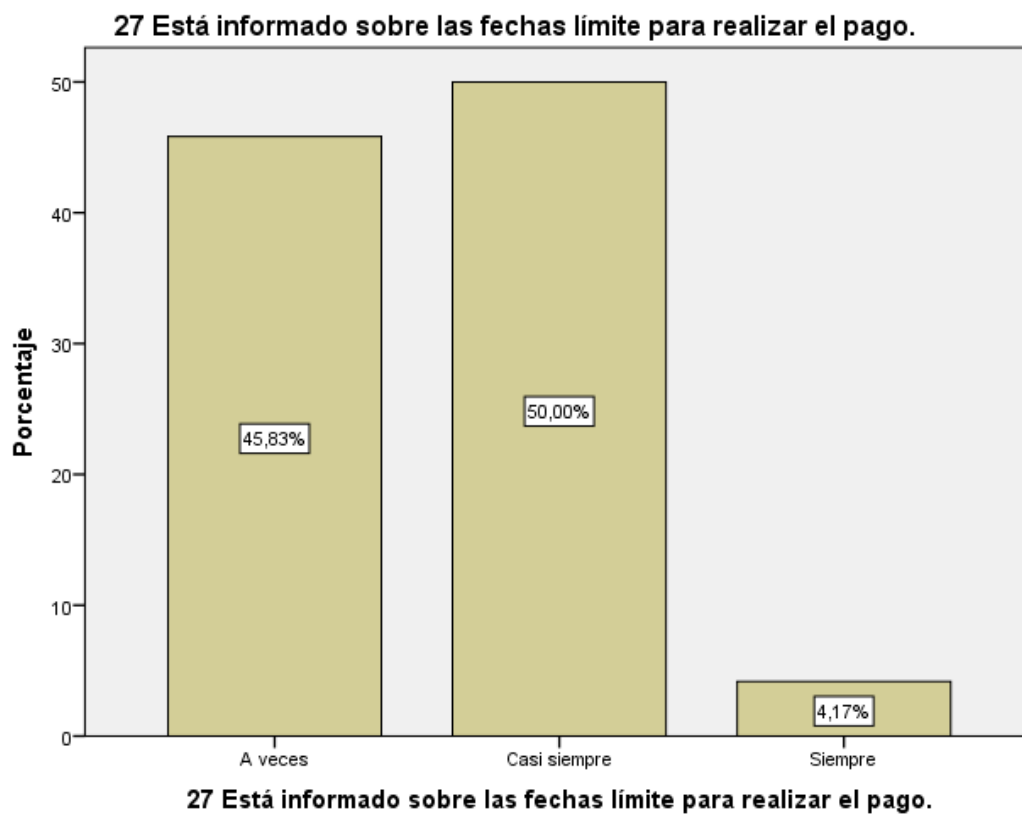
Estos resultados revelan un nivel alto de información tributaria, aunque todavía existen contribuyentes que no tienen claridad o constancia en el conocimiento del monto exacto de su tributo.

El predominio del nivel “casi siempre” sugiere que la municipalidad mantiene mecanismos efectivos de comunicación y notificación tributaria, como boletas, recibos o plataformas informativas, que permiten al contribuyente estar al tanto de sus obligaciones.

Sin embargo, la tercera parte de los encuestados que no siempre conoce su monto evidencia la necesidad de fortalecer los canales de información y orientación personalizada, especialmente para aquellos que no acceden fácilmente a medios digitales o carecen de conocimiento sobre la determinación de su tributo.

Tabla 30*Está informado sobre las fechas límite para realizar el pago*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	11	45,8	45,8
Casi siempre	12	50,0	95,8
Siempre	1	4,2	100,0
	24	100,0	

*Nota: Datos tomados de la pregunta 11 del cuestionario 2***Figura 27***Está informado sobre las fechas límite para realizar el pago.**Nota: Según Tabla 30*

Análisis e interpretación

Los resultados evidencian que el 50,0 % de los encuestados manifiesta que “casi siempre” está informado sobre las fechas límite para realizar el pago del impuesto predial, mientras que el 45,8 % señala que esto ocurre “a veces” y solo un 4,2 % afirma que “siempre” conoce los plazos.

Estos datos reflejan una situación intermedia, en la cual la mayoría de los contribuyentes recibe información periódica sobre los plazos, aunque no todos acceden oportunamente o con regularidad a dicha comunicación.

El predominio de las categorías “casi siempre” y “a veces” sugiere que la municipalidad realiza acciones informativas visibles, pero no totalmente sistemáticas o continuas.

Esto puede deberse a que los medios de difusión (carteles, redes sociales, radio local o notificaciones) no alcanzan a toda la población contribuyente, especialmente a adultos mayores o sectores con menor acceso digital.

Tabla 31

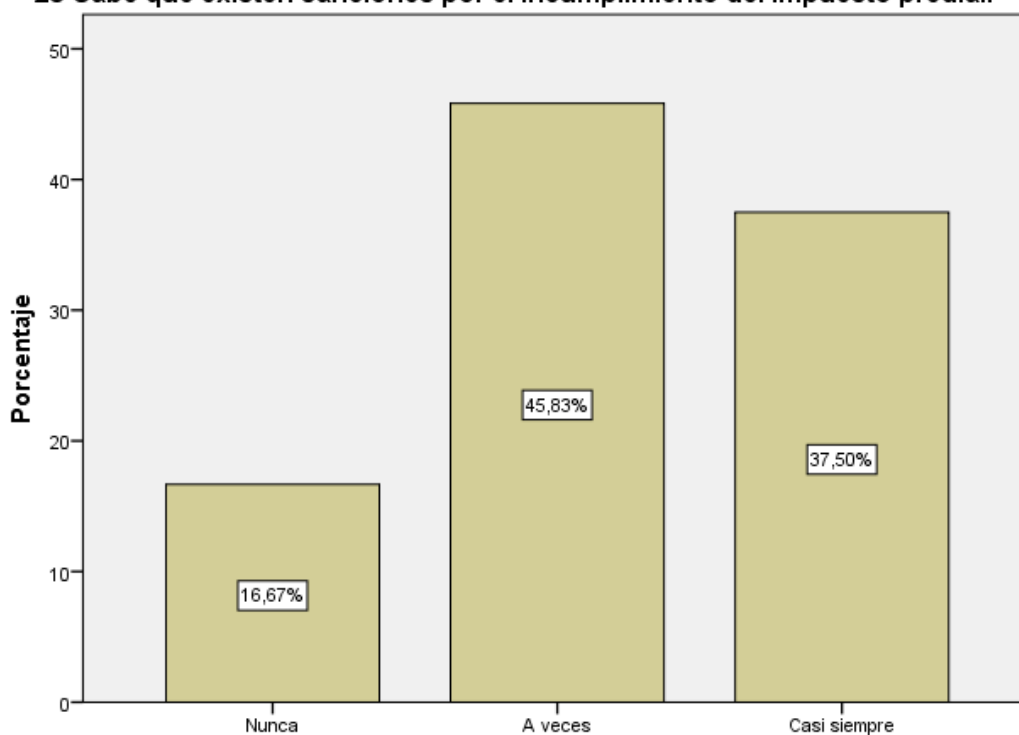
Sabe que existen sanciones por el incumplimiento del impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7
A veces	11	45,8	62,5
Casi siempre	9	37,5	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 12 del cuestionario 2

Figura 28

Sabe que existen sanciones por el incumplimiento del impuesto predial

28 Sabe que existen sanciones por el incumplimiento del impuesto predial.**28 Sabe que existen sanciones por el incumplimiento del impuesto predial.**

Nota: Según Tabla 31

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 45,8 % de los encuestados manifiesta que “a veces” sabe que existen sanciones por el incumplimiento del impuesto predial, mientras que el 37,5 % indica que “casi siempre” tiene conocimiento de ellas y un 16,7 % señala que “nunca” está informado al respecto.

Estos resultados evidencian que, aunque una parte importante de los contribuyentes conoce parcialmente la existencia de sanciones, aún no todos comprenden claramente las consecuencias legales y económicas del incumplimiento.

El predominio de la categoría “a veces” sugiere que la difusión sobre el régimen sancionador no es constante ni suficientemente clara.

Esto puede deberse a una falta de comunicación directa o educativa sobre las normas tributarias, o a la ausencia de campañas informativas específicas que expliquen los efectos de la morosidad, los recargos e intereses que se aplican al contribuyente.

Tabla 32

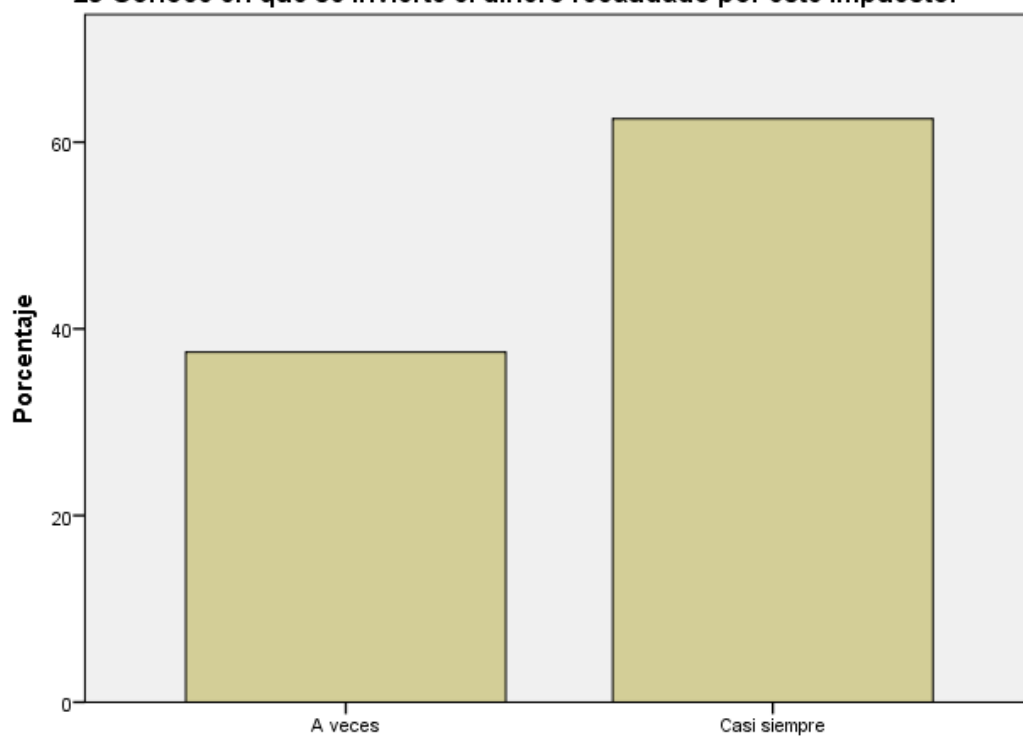
Conoce en qué se invierte el dinero recaudado por este impuesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	9	37,5	37,5
Casi siempre	15	62,5	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos tomados de la pregunta 13 del cuestionario 2

Figura 29

Conoce en qué se invierte el dinero recaudado por este impuesto

29 Conoce en qué se invierte el dinero recaudado por este impuesto.**29 Conoce en qué se invierte el dinero recaudado por este impuesto.**

Nota: Según Tabla 32

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 62,5 % de los encuestados manifiesta que “casi siempre” conoce en qué se invierte el dinero recaudado por el impuesto predial, mientras que el 37,5 % señala que esto ocurre “a veces”.

Estos resultados evidencian que la mayoría de los contribuyentes tiene una percepción positiva de la transparencia municipal, aunque un grupo importante aún no está completamente informado sobre el destino de los recursos recaudados.

El predominio del nivel “casi siempre” sugiere que la municipalidad realiza acciones de comunicación o difusión parciales sobre las inversiones que se financian con el impuesto predial, posiblemente mediante informes públicos, redes sociales o actividades comunitarias.

Sin embargo, el 37,5 % que solo ocasionalmente conoce el destino de los fondos muestra que la información no llega de manera uniforme ni constante a toda la población.

Aplicación de la variable independiente

Tabla 33

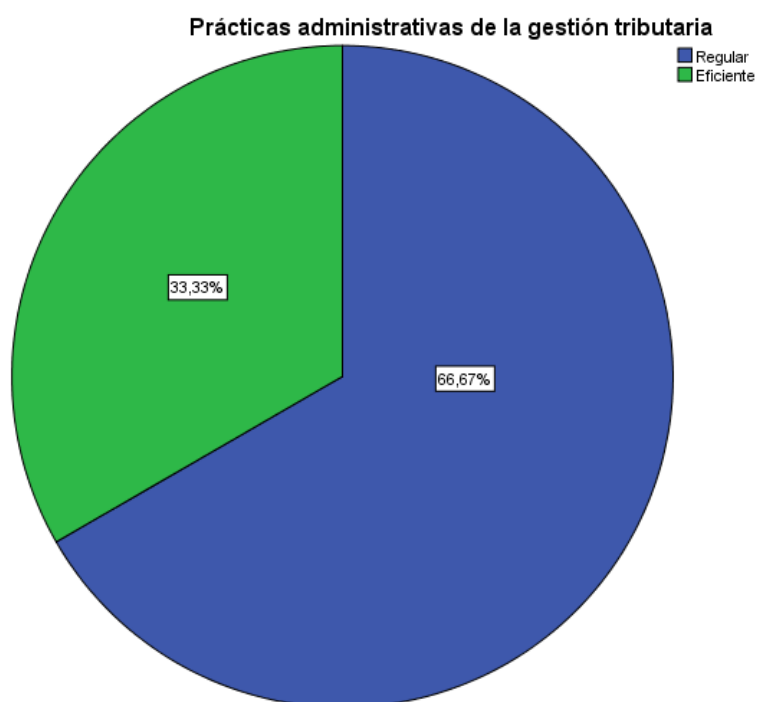
Prácticas administrativas de la gestión tributaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	16	66,7	66,7
Eficiente	8	33,3	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos sistematizados

Figura 30

Prácticas administrativas de la gestión tributaria



Nota: Según Tabla 33

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 66,7 % de los encuestados considera que las prácticas administrativas de la gestión tributaria en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa son regulares, mientras que el 33,3 % las califica como eficientes. No se registran percepciones en los niveles bajo o deficiente, lo cual evidencia una valoración predominantemente intermedia respecto a la gestión tributaria.

En conclusión, la variable “Prácticas administrativas de la gestión tributaria” se ubica en un nivel regular (66,7 %), lo que indica que la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa presenta una gestión tributaria funcional, pero con márgenes de mejora en sus procesos administrativos. Mejorar la coordinación interna, la comunicación organizacional y los mecanismos de control contribuiría a elevar el nivel de eficiencia y fortalecer la relación con los contribuyentes.

Aplicación de la variable independiente por dimensiones:

Tabla 34

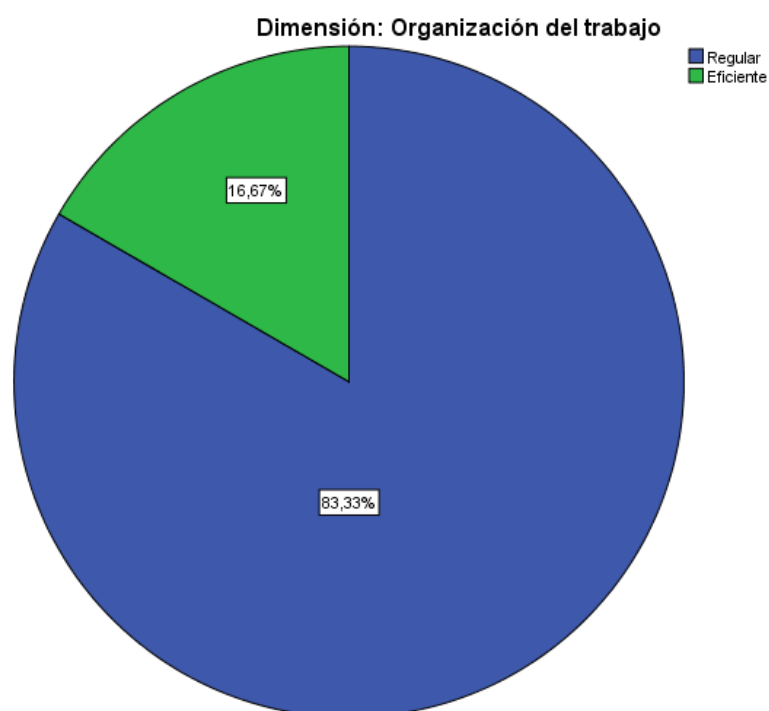
Dimensión: Organización del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	20	83,3	83,3
Eficiente	4	16,7	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos sistematizados

Figura 31

Dimensión: Organización del trabajo



Nota: Según Tabla 34

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados (83,3 %) considera que la organización del trabajo en el área de gestión tributaria de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa se encuentra en un nivel regular, mientras que solo el 16,7 % la percibe como eficiente.

Esto evidencia que, si bien existe una estructura organizacional básica que permite el funcionamiento del área, persisten deficiencias en la distribución de funciones, la coordinación interáreas y la planificación de actividades.

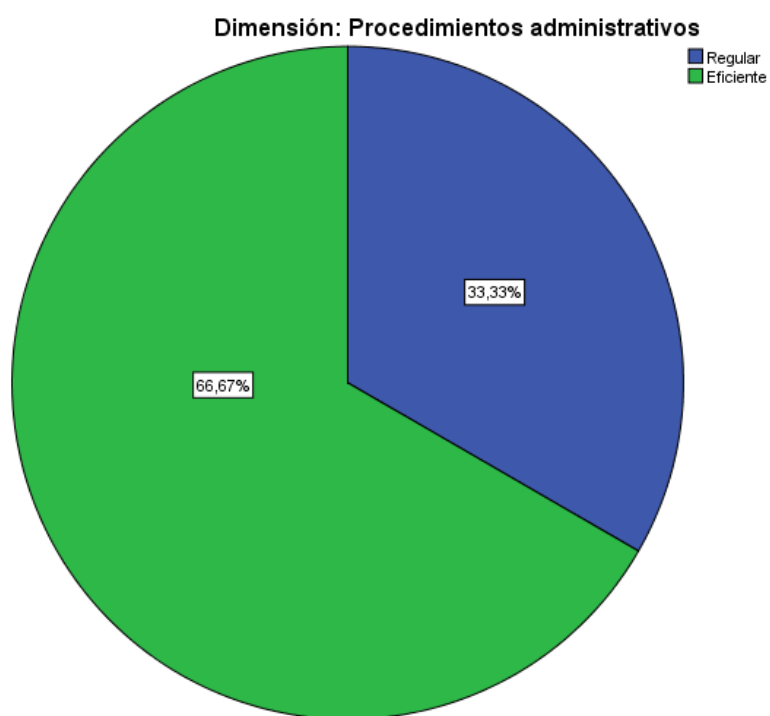
El predominio del nivel “regular” sugiere que los procesos laborales no se desarrollan con plena eficiencia, lo que puede generar duplicidad de tareas, demoras en la atención al contribuyente y falta de control interno operativo. Asimismo, refleja la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión y comunicación entre los miembros del equipo tributario para optimizar los resultados institucionales.

En conclusión, la organización del trabajo en la gestión tributaria de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa se sitúa mayoritariamente en un nivel regular (83,3 %), lo que refleja una estructura operativa en desarrollo que necesita fortalecerse mediante mayor planificación, comunicación interna y claridad en la asignación de funciones.

Mejorar este aspecto permitirá optimizar el desempeño del personal y contribuir al fortalecimiento de la gestión tributaria municipal.

Tabla 35*Dimensión: Procedimientos administrativos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	8	33,3	33,3
Eficiente	16	66,7	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos sistematizados**Figura 32***Dimensión: Procedimientos administrativos**Nota:* Según Tabla 35

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 66,7 % de los encuestados considera que los procedimientos administrativos en el área de gestión tributaria de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa son eficientes, mientras que el 33,3 % los percibe como regulares.

Este resultado refleja que la mayoría de los procesos administrativos relacionados con la gestión del impuesto predial se desarrollan de manera ordenada, oportuna y conforme a la normativa vigente, aunque aún existen áreas susceptibles de mejora.

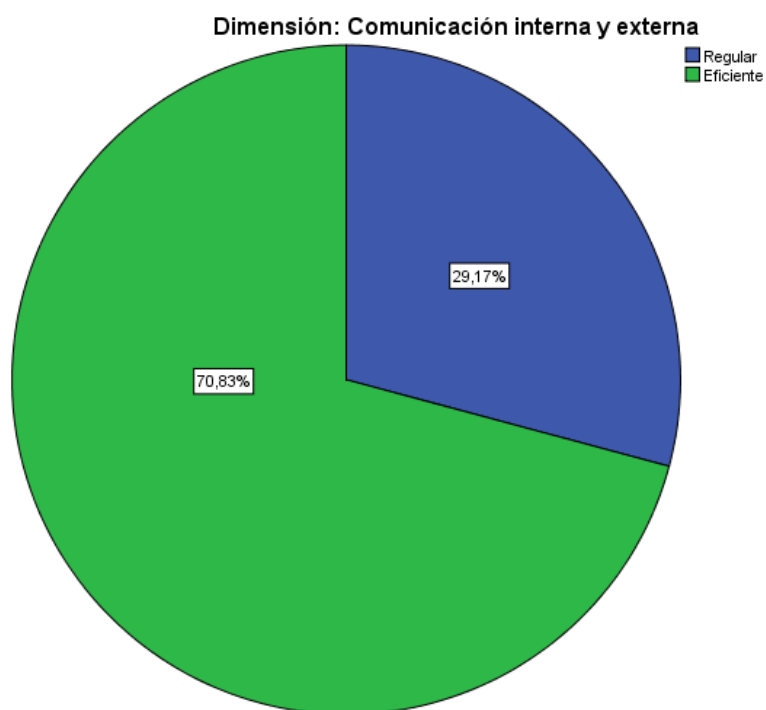
El predominio del nivel “eficiente” indica que los procedimientos están siendo aplicados de manera coherente, permitiendo una atención adecuada a los contribuyentes, cumplimiento de plazos y registros documentarios organizados. Sin embargo, el 33,3 % que los considera “regulares” sugiere que aún persisten dificultades en la simplificación de trámites, falta de estandarización o demoras en la resolución de gestiones tributarias específicas.

Se concluye que la dimensión: Procedimientos administrativos alcanza un nivel eficiente (66,7 %) en la gestión tributaria municipal, lo que demuestra un adecuado desempeño en la tramitación, control y atención de los procesos administrativos relacionados con el impuesto predial.

No obstante, el porcentaje restante (33,3 %) evidencia la necesidad de perfeccionar los mecanismos de simplificación administrativa y control de calidad, con el propósito de consolidar una gestión tributaria más transparente, rápida y centrada en el contribuyente.

Tabla 36*Dimensión: Comunicación interna y externa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	7	29,2	29,2
Eficiente	17	70,8	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos sistematizados**Figura 33***Dimensión: Comunicación interna y externa**Nota:* Según Tabla 36

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 70,8 % de los encuestados considera que la comunicación interna y externa en el área de gestión tributaria de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa es eficiente, mientras que el 29,2 % la percibe como regular.

Este predominio del nivel eficiente evidencia que el área mantiene canales de comunicación adecuados tanto entre el personal interno como con los contribuyentes, favoreciendo la coordinación, la atención oportuna y la transparencia en los procesos tributarios.

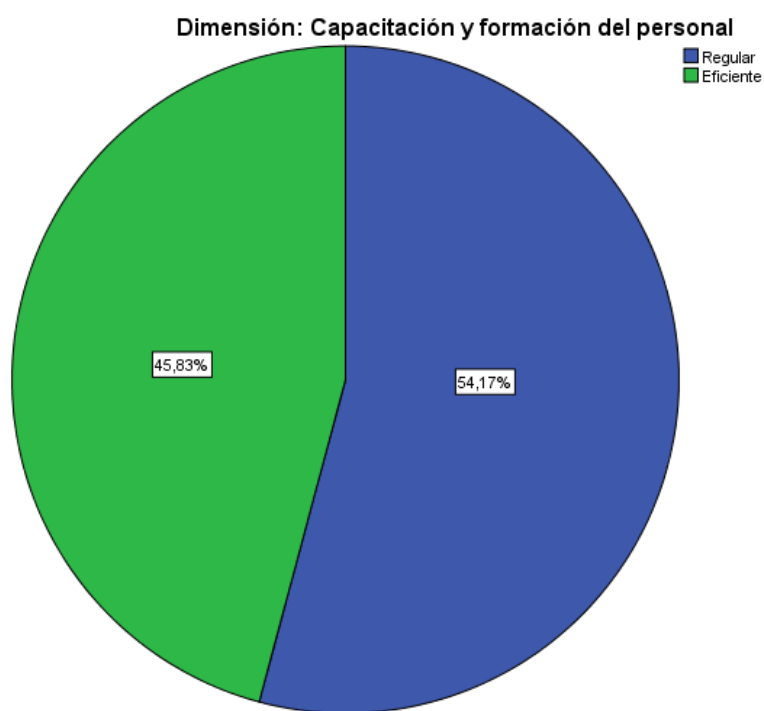
El porcentaje restante (29,2 %) que califica la comunicación como regular indica que aún existen espacios de mejora, principalmente en la retroalimentación de información interna y en la difusión externa de normas, plazos y beneficios tributarios, aspectos que podrían fortalecerse mediante el uso de herramientas digitales, sistemas informativos y campañas de comunicación ciudadana.

Se concluye que la dimensión: Comunicación interna y externa presenta un nivel eficiente (70,8 %), evidenciando una adecuada coordinación entre el personal y una comunicación clara hacia los contribuyentes.

No obstante, el 29,2 % que la califica como regular sugiere la necesidad de mejorar los mecanismos de difusión y retroalimentación, impulsando estrategias de comunicación más participativas y digitales que consoliden una gestión tributaria transparente, moderna y orientada al ciudadano.

Tabla 37*Dimensión: Capacitación y formación del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	13	54,2	54,2
Eficiente	11	45,8	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos sistematizados**Figura 34***Dimensión: Capacitación y formación del personal**Nota:* Según Tabla 37

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 54,2 % de los encuestados considera que la capacitación y formación del personal en el área de gestión tributaria de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa es regular, mientras que el 45,8 % la califica como eficiente.

Esto evidencia que más de la mitad de los participantes percibe que los programas de actualización y perfeccionamiento profesional no son continuos ni suficientes, aunque existe un grupo importante que reconoce avances favorables en la formación del personal municipal.

Se concluye que la dimensión: Capacitación y formación del personal presenta un nivel regular predominante (54,2 %), lo que indica que, si bien existen esfuerzos por fortalecer las competencias del personal, estos no son aún suficientes para consolidar una gestión tributaria eficiente y moderna.

El fortalecimiento de los procesos de capacitación permitirá mejorar la productividad, la calidad del servicio y el cumplimiento del impuesto predial, contribuyendo al desarrollo institucional y al fortalecimiento de la cultura tributaria municipal.

Aplicación de la variable dependiente

Tabla 38

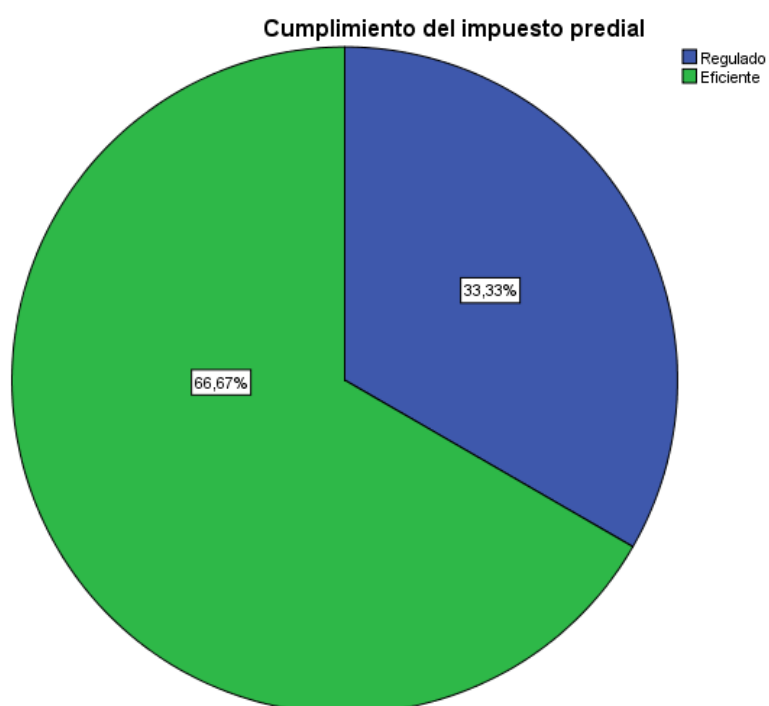
Cumplimiento del impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regulado	8	33,3	33,3
Eficiente	16	66,7	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos sistematizados

Figura 35

Cumplimiento del impuesto predial



Nota: Según Tabla 38

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 66,7 % de los encuestados considera que el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa es eficiente, mientras que el 33,3 % lo califica como regulado.

Esto demuestra que la mayoría de los contribuyentes o responsables encuestados cumplen adecuadamente con sus obligaciones tributarias, reflejando una gestión aceptable en términos de recaudación y responsabilidad fiscal municipal.

En síntesis, la variable “Cumplimiento del impuesto predial” alcanza un nivel eficiente (66,7 %), lo que evidencia que la mayoría de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa cumplen con sus obligaciones tributarias de manera oportuna y responsable.

No obstante, el grupo que presenta un cumplimiento regulado (33,3 %) pone de manifiesto la necesidad de reforzar las acciones de control, orientación y educación tributaria, con el fin de lograr una recaudación más equitativa y sostenida en el tiempo.

Aplicación de la variable dependiente por dimensiones:

Tabla 39

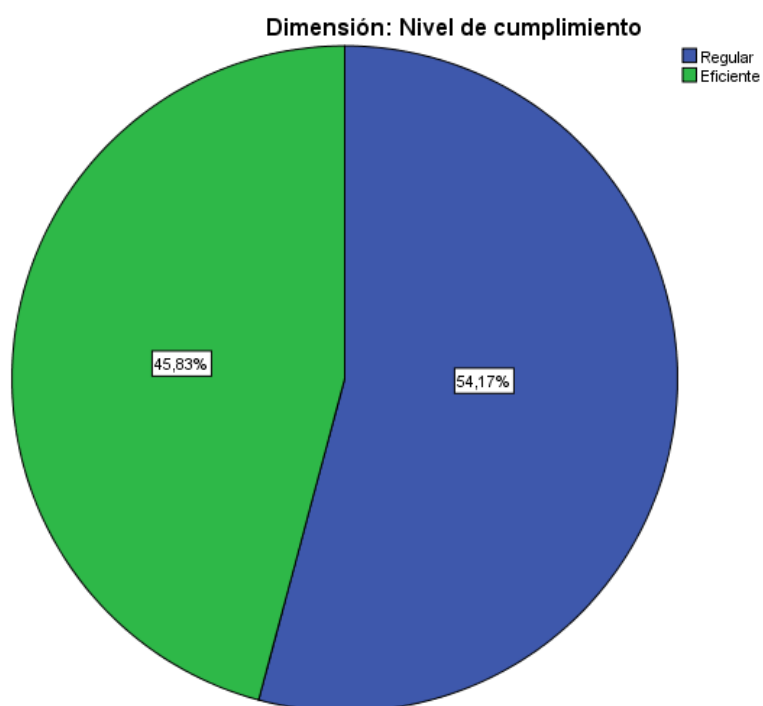
Dimensión: Nivel de cumplimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	13	54,2	54,2
Eficiente	11	45,8	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos sistematizados

Figura 36

Dimensión: Nivel de cumplimiento



Nota: Según Tabla 39

Análisis e interpretación

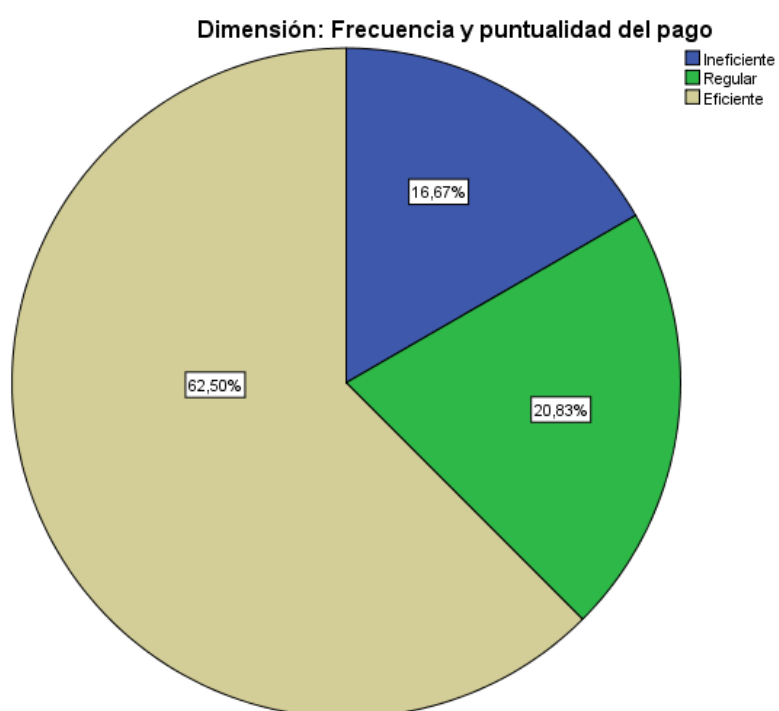
Los resultados muestran que el 54,2 % de los encuestados presenta un nivel de cumplimiento regular en el pago del impuesto predial, mientras que el 45,8 % evidencia un nivel eficiente de cumplimiento.

Este comportamiento revela que, si bien una proporción significativa de los contribuyentes cumple con sus obligaciones tributarias, todavía predominan prácticas de cumplimiento parcial o irregular, lo que limita la efectividad recaudatoria de la municipalidad.

Se concluye que el nivel de cumplimiento del impuesto predial es mayormente regular (54,2 %), mientras que un 45,8 % de los contribuyentes demuestra eficiencia tributaria, lo que refleja un comportamiento fiscal positivo en crecimiento dentro del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Tabla 40*Dimensión: Frecuencia y puntualidad del pago*

	Frecuencia	Porcentaje	entaje acumulado
Ineficiente	4	16,7	16,7
Regular	5	20,8	37,5
Eficiente	15	62,5	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos sistematizados**Figura 37***Dimensión: Frecuencia y puntualidad del pago**Nota:* Según Tabla 40

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 62,5 % de los encuestados presenta un comportamiento eficiente en cuanto a la frecuencia y puntualidad en el pago del impuesto predial, mientras que el 20,8 % mantiene un nivel regular y el 16,7 % evidencia un comportamiento ineficiente.

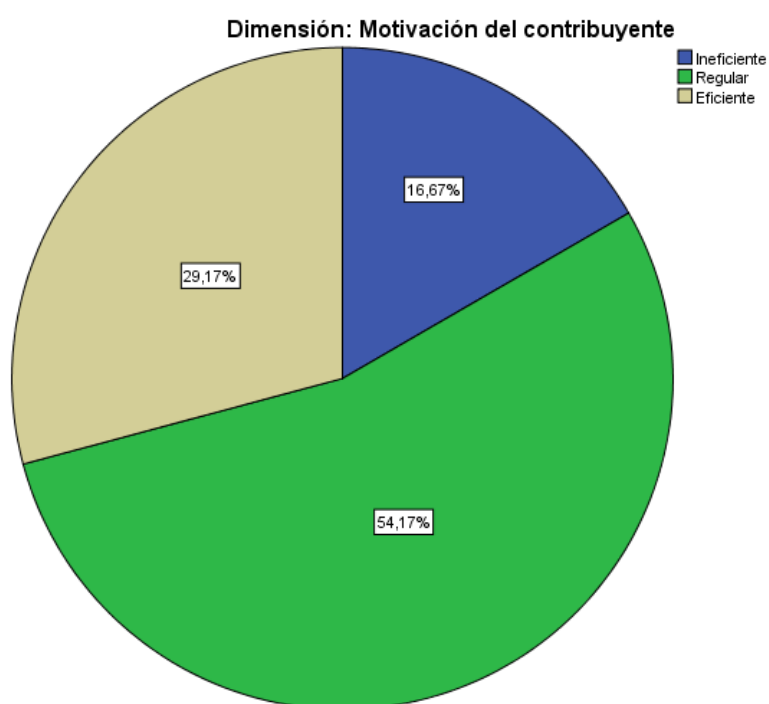
Esto indica que la mayoría de los contribuyentes cumple sus pagos con regularidad y dentro de los plazos establecidos, lo que refleja un buen nivel de responsabilidad fiscal y compromiso ciudadano con la municipalidad.

Se concluye que la mayoría de los contribuyentes (62,5 %) cumple de forma eficiente con la frecuencia y puntualidad del pago del impuesto predial, lo que demuestra un comportamiento fiscal sólido y una gestión municipal efectiva.

Sin embargo, el 37,5 % restante, con niveles regulares o ineficientes, evidencia la necesidad de consolidar la cultura de cumplimiento, fortaleciendo las campañas de orientación, educación tributaria y accesibilidad a los mecanismos de pago, con el fin de lograr una recaudación oportuna, sostenida y equitativa.

Tabla 41*Dimensión: Motivación del contribuyente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ineficiente	4	16,7	16,7
Regular	13	54,2	70,8
Eficiente	7	29,2	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos sistematizados**Figura 38***Dimensión: Motivación del contribuyente**Nota:* Según Tabla 41

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 54,2 % de los encuestados presenta una motivación regular hacia el cumplimiento del impuesto predial, mientras que el 29,2 % evidencia una motivación eficiente, y el 16,7 % un nivel ineficiente.

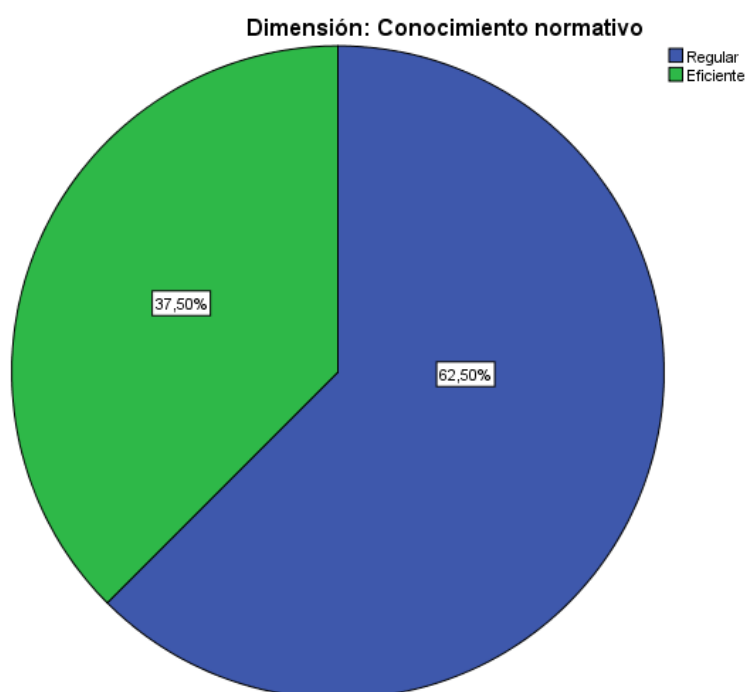
Esto refleja que más de la mitad de los contribuyentes cumple con sus obligaciones tributarias por motivos externos o circunstanciales, más que por convicción ciudadana o conciencia fiscal sólida.

El predominio de la categoría “regular” sugiere que los contribuyentes reconocen la importancia del pago, pero su decisión de cumplir está influida principalmente por factores coercitivos o por incentivos económicos, como los descuentos por pronto pago o el temor a sanciones.

El menor porcentaje de motivación eficiente evidencia que aún no se ha consolidado plenamente una cultura tributaria voluntaria y sostenida.

Tabla 42*Dimensión: Conocimiento normativo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	15	62,5	62,5
Eficiente	9	37,5	100,0
	24	100,0	

Nota: Datos sistematizados**Figura 39***Dimensión: Conocimiento normativo**Nota:* Según Tabla 42

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 62,5 % de los encuestados presenta un nivel regular de conocimiento normativo respecto al impuesto predial, mientras que el 37,5 % demuestra un nivel eficiente.

Este resultado indica que la mayoría de los contribuyentes posee nociones generales sobre las normas que regulan el tributo municipal, pero no maneja con precisión los aspectos técnicos, plazos ni consecuencias legales del incumplimiento.

El predominio del nivel “regular” evidencia que los contribuyentes reconocen la existencia del impuesto y sus obligaciones básicas, pero desconocen detalles específicos como el cálculo del autovalúo, las tasas impositivas o los procedimientos de fraccionamiento y sanción.

Esta situación refleja una brecha informativa significativa, que puede incidir directamente en la eficiencia del cumplimiento tributario y en la percepción de equidad fiscal.

4.2. Contrastación de hipótesis

Para efectuar la contrastación de las hipótesis de investigación se consideraron los siguientes parámetros:

- a) Formulación de hipótesis. Para cada hipótesis de investigación se formulará una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alterna.
- b) Nivel de significancia. El p-valor para la contrastación de las hipótesis será igual a 0,05.

Cuanto menor sea el valor p, más significativo será el resultado. La hipótesis nula se rechaza si el valor P obtenido para el estadístico de la muestra es menor que el nivel de significación que se había fijado en el contraste. Así, en un contraste unilateral con nivel de confianza 0,95, que corresponde a un nivel de significación de 0,05, la hipótesis nula se rechaza si el valor P es menor de 0,05 (Moreno, 2019).

- c) Nivel de confianza. Para todos los casos será de 95 %
- d) Grados de libertad. Se calculará para cada hipótesis de acuerdo a las respuestas de cada variable, según la escala de Likert utilizada.
- e) Reglas de decisión. Para todos los casos serán:
 - P-valor (sig.) $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alterna.
 - P-valor (sig.) $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna.
 - Cuanto menor sea el valor p, más significativo será el resultado.

4.2.1. *Contrastación de la hipótesis general*

Formulación de las hipótesis.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre las prácticas administrativas de la gestión tributaria y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación significativa entre las prácticas administrativas de la gestión tributaria y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

Tabla 43

Las prácticas administrativas de la gestión tributaria y el cumplimiento del impuesto predial

Rho de Spearman

Correlaciones				
			Prácticas administrativas de la gestión tributaria	Cumplimiento del impuesto predial
Rho de Spearman	Prácticas administrativas de la gestión tributaria	Ciente de correlación bilateral)	1,000	,556**
			.	,005
			24	24
	Cumplimiento del impuesto predial	Ciente de correlación bilateral)	,556**	1,000
			,005	.
			24	24

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que el valor de significancia $p = 0,005$ es menor que el nivel crítico $\alpha = 0,01$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Esto permite afirmar que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio.

Se concluye que existe una relación significativa ($r = 0,556$; $p = 0,005$) entre las prácticas administrativas de la gestión tributaria y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023. Este hallazgo valida la hipótesis general planteada en la investigación y confirma que una gestión tributaria administrativa eficiente favorece el cumplimiento oportuno y responsable de las obligaciones fiscales municipales, contribuyendo así a la sostenibilidad financiera del gobierno local.

4.2.2. Contrastación hipótesis específica 1

Formulación de hipótesis

- Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre la organización del trabajo y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.
- Hipótesis alterna (H_1): Existe relación significativa entre la organización del trabajo y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

Tabla 44*Rho de Spearman*

Correlaciones				
			Dimensión:	Cumplimiento del
			Organización	impuesto
			del trabajo	predial
Rho de Spearman	Dimensión: Organización del trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,187
		(bilateral)	.	,381
			24	24
	Cumplimiento del impuesto predial	Coefficiente de correlación	,187	1,000
		(bilateral)	,381	.
			24	24

El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r = 0,187$) muestra una relación positiva muy débil entre la dimensión “Organización del trabajo” y el cumplimiento del impuesto predial, con un nivel de significancia $p = 0,381$, valor que supera el umbral de significancia estadística $\alpha = 0,05$.

Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables en el contexto del estudio.

Se concluye que no existe relación significativa ($r = 0,187$; $p = 0,381$) entre la organización del trabajo y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

Este resultado indica que la mejora en la estructura organizacional del área tributaria, por sí sola, no garantiza un incremento en los niveles de cumplimiento fiscal, siendo necesario complementar con

estrategias de comunicación, orientación al contribuyente y políticas de incentivo tributario.

4.2.3. Contrastación hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre los procedimientos administrativos y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023

Hipótesis alterna (H1): Existe relación significativa entre los procedimientos administrativos y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

Tabla 45

Rho de Spearman

Correlaciones				
		Dimensión:		
		Procedimien	tos	mplimien
		administrativ	os	del impuesto predial
le Spearman	nsión: Procedimientos administrativos	ciente de correlación bilateral)	1,000	-,067
			.	,757
			24	24
	mplimiento del impuesto predial	ciente de correlación bilateral)	-,067	1,000
			,757	.
			24	24

El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r = -0,067$) evidencia una relación negativa muy débil entre la dimensión “Procedimientos administrativos” y el cumplimiento del impuesto

predial, con una significancia $p = 0,757$, la cual es mayor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$.

Por tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Se concluye que no existe relación significativa ($r = -0,067$; $p = 0,757$) entre los procedimientos administrativos y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

Este hallazgo evidencia que la existencia de procedimientos formales, por sí sola, no garantiza una mejora en el nivel de cumplimiento tributario, siendo necesario implementar procesos más ágiles, digitales y orientados al contribuyente que promuevan la eficiencia y la confianza en la gestión municipal.

4.2.4. Contrastación hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis.

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre la comunicación interna y externa y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación significativa entre la comunicación interna y externa y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

Tabla 46
Rho de Spearman

Correlaciones				
			Dimensión:	
			Comunicación interna y externa	Cumplimiento del impuesto predial
Rho de Spearman	Dimensión: Comunicación interna y externa	Coefficiente de correlación	1,000	,318
		(bilateral)	.	,130
			24	24
	Cumplimiento del impuesto predial	Coefficiente de correlación	,318	1,000
		(bilateral)	,130	.
			24	24

El coeficiente Rho de Spearman ($r = 0,318$) revela una correlación positiva débil entre la dimensión “Comunicación interna y externa” y el cumplimiento del impuesto predial, con una significancia $p = 0,130$, la cual es mayor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$.

En consecuencia, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

4.2.5. Contrastación hipótesis específica 4

Formulación de hipótesis.

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre la capacitación y formación del personal y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

Hipótesis alterna (H_1): Existe relación significativa entre la capacitación y formación del personal y el cumplimiento del

impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

Tabla 47

Rho de Spearman

Correlaciones				
		Dimensión:		
		Capacitación y formación del personal	Cumplimiento del impuesto predial	
Rho de Spearman	Dimensión: Capacitación y formación del personal	Ciente de correlación bilateral)	1,000	,590**
			.	,002
			24	24
	Cumplimiento del impuesto predial	Ciente de correlación bilateral)	,590**	1,000
			,002	.
			24	24

correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r = 0,590$) revela una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la dimensión “Capacitación y formación del personal” y el cumplimiento del impuesto predial, con un valor de significancia $p = 0,002$, menor al nivel crítico $\alpha = 0,01$.

Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), lo que confirma la existencia de una relación directa y significativa entre ambas variables.

Se concluye que existe una relación positiva y significativa ($r = 0,590$; $p = 0,002$) entre la capacitación y formación del personal y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.

Este resultado demuestra que el fortalecimiento de las capacidades técnicas y administrativas del personal contribuye directamente a mejorar la gestión tributaria y promover una mayor responsabilidad fiscal entre los contribuyentes, validando así la cuarta hipótesis específica del estudio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La investigación realizada permite afirmar que la gestión tributaria municipal cumple un papel decisivo en el cumplimiento del impuesto predial, evidenciando la existencia de una relación, significativa entre ambas variables. El análisis general demuestra que las prácticas administrativas eficientes, la capacitación del personal y la comunicación institucional fluida constituyen factores determinantes que fortalecen la cultura tributaria y elevan los niveles de cumplimiento de los contribuyentes.

Desde una perspectiva teórica, estos hallazgos concuerdan con los planteamientos de Bazan Vicente (2015) y Castilla Ponce de León (2010), quienes sostienen que la gestión administrativa en el sector público debe orientarse al logro de resultados y a la conducción eficiente de recursos humanos y materiales. En el ámbito tributario, una administración que actúa con planificación, control y supervisión constante propicia mayor confianza y colaboración de los contribuyentes.

La evidencia también coincide con investigaciones internacionales y nacionales revisadas en el marco teórico. Así, los estudios de Paladines Leiva (2021) y Granizo Muñoz (2022) concluyen que la eficiencia administrativa y la modernización de los procesos tributarios son factores clave para incrementar la recaudación predial. A nivel nacional, las tesis de Tito (2023) y Choccelahua Bellido (2023) destacan que la adecuada gestión tributaria, combinada con la capacitación del personal y la actualización catastral, influye de manera directa en los niveles de cumplimiento fiscal. En el contexto local, los hallazgos guardan

coherencia con Samo Laura (2021) y Huanacuni Mamani (2017), quienes demostraron que una gestión tributaria tecnificada y con personal competente mejora significativamente la recaudación predial y la confianza ciudadana.

Los resultados obtenidos en la investigación evidencian que las prácticas administrativas aplicadas en el área de gestión tributaria guardan una relación directa y significativa con el cumplimiento del impuesto predial, lo que demuestra que la eficiencia organizativa, la planificación adecuada y la claridad en los procedimientos influyen de manera positiva en el comportamiento fiscal de los contribuyentes. Este hallazgo coincide con lo planteado por Tito (2023) y Granizo Muñoz (2022), quienes destacan que una gestión administrativa estructurada y con procesos definidos contribuye al fortalecimiento de la recaudación y a la confianza en la administración pública. En el contexto de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, la existencia de manuales de funciones, procesos estandarizados y personal comprometido favorece la eficiencia recaudatoria, aunque aún persisten limitaciones relacionadas con la supervisión y el control operativo.

Asimismo, se comprobó que la percepción de eficiencia de las prácticas administrativas influye de manera significativa en el nivel de cumplimiento del impuesto predial, dado que los contribuyentes tienden a cumplir voluntariamente cuando perciben una administración moderna, transparente y responsable. Este resultado es coherente con los aportes de Holguín Zapata (2021), quien sostiene que la confianza ciudadana y la rendición de cuentas son factores esenciales para fortalecer la cultura tributaria. En tal sentido, la gestión tributaria no solo debe enfocarse en la recaudación, sino también en la generación de credibilidad y

legitimidad institucional, a través de una comunicación clara, atención oportuna y procesos accesibles que motiven el pago puntual de los tributos.

Por otro lado, se identificó que las dificultades organizacionales y operativas tienen una relación negativa con el cumplimiento del impuesto predial, debido a que los retrasos en la atención, la falta de coordinación entre áreas y los procesos manuales afectan la eficiencia del sistema tributario. Este hallazgo coincide con las conclusiones de Samo Laura (2021) y Choccelahua Bellido (2023), quienes evidenciaron que las deficiencias internas limitan la recaudación y reducen la confianza de los contribuyentes. Desde la perspectiva teórica, estas dificultades reflejan la ausencia de un enfoque de gestión por procesos que garantice una adecuada articulación entre las áreas de catastro, recaudación y tesorería, aspectos fundamentales para una administración tributaria eficaz.

Finalmente, se puede decir que la calidad de las prácticas administrativas influye positivamente en los niveles de cumplimiento del impuesto predial, ya que la capacitación del personal, la modernización de los sistemas y la atención de calidad hacia el contribuyente fortalecen la cultura tributaria local. Este resultado se relaciona con los planteamientos de Paladines Leiva (2021) y Lozano et al. (2020), quienes afirman que la profesionalización del recurso humano y la adopción de tecnologías de gestión mejoran la eficiencia recaudatoria y consolidan una relación de confianza entre el Estado y los ciudadanos. En la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, la inversión en la formación continua del personal y la implementación de herramientas digitales constituyen elementos clave para garantizar la sostenibilidad del sistema tributario.

CONCLUSIONES

1. Las prácticas administrativas de la gestión tributaria municipal tienen realmente una influencia significativa con un coeficiente Rho de Spearman de ($r = 0,556$; $p = 0,005$). en el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023, La eficiencia organizativa, la capacitación del personal, la planificación y la comunicación institucional inciden directamente en la conducta de cumplimiento de los contribuyentes. Según los resultados, el 66,7 % considera el cumplimiento eficiente y el 33,3 % regular, reflejando una gestión en proceso de consolidación.
2. Los resultados evidencian una relación no significativa con un coeficiente Rho de Spearman de ($r = 0,187$; $p = 0,381$) entre la organización del trabajo y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023. Donde se muestran que el 83,3 % de los encuestados percibe la organización del trabajo como regular, mientras que solo el 16,7 % la considera eficiente, lo que refleja una estructura operativa poco dinámica, con necesidad de una mejor distribución de funciones, coordinación inter área y seguimiento administrativo.
3. Se determina la existencia una relación no significativa ($r = -0,067$; $p = 0,757$) entre los procedimientos administrativos y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023. Este resultado indica que los procesos formales y operativos

establecidos en el área de gestión tributaria no influyen de manera directa en el comportamiento de pago de los contribuyentes. Sin embargo, los resultados muestran que el 66,7 % de los encuestados considera que los procedimientos administrativos son eficientes, mientras que el 33,3 % los percibe como regulares.

4. Se concluye que el coeficiente Rho de Spearman ($r = 0,318$) revela una correlación positiva débil entre la comunicación interna y externa y el cumplimiento del impuesto predial, con una significancia de $p = 0,130$, valor superior al nivel crítico de $\alpha = 0,05$. Sin embargo, los resultados descriptivos muestran que el 70,8 % de los encuestados considera que la comunicación interna y externa es eficiente, mientras que el 29,2 % la percibe como regular, lo que evidencia un desempeño favorable del área, aunque con oportunidades de mejora en la coordinación, difusión de información y atención a los contribuyentes.
5. Se demuestra la presencia de una relación $r = 0,590$ positiva y significativa ($p = 0,002$) entre la capacitación y formación del personal y el cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023. Este resultado demuestra que el fortalecimiento de las competencias técnicas y administrativas del personal tributario influye directamente en la eficiencia recaudatoria y en la conducta de cumplimiento de los contribuyentes. Donde, el 54,2 % de los encuestados considera la capacitación y formación del personal como regular, mientras que el 45,8 % la califica como eficiente, lo que evidencia avances importantes.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia fortalecer las prácticas administrativas tributarias mediante una mejor planificación, capacitación del personal y comunicación institucional, optimizando los procesos y el uso de herramientas tecnológicas. Además, se sugiere implementar programas de educación fiscal y control interno que promuevan el cumplimiento voluntario, la confianza ciudadana y la transparencia en la gestión. Estas acciones permitirán consolidar una recaudación eficiente y sostenible, orientada al desarrollo del distrito.
2. Se sugiere a la gerencia revisar y optimizar la organización del trabajo en el área de gestión tributaria, mediante la actualización de los manuales de funciones, la delimitación clara de responsabilidades y la implementación de mecanismos de coordinación y supervisión interna. Asimismo, se sugiere establecer reuniones periódicas de planificación y evaluación, orientadas a mejorar la eficiencia y el trabajo en equipo.
3. Se propone a la gerencia fortalecer los procedimientos administrativos del área de gestión tributaria, priorizando la simplificación de procesos, la digitalización de trámites y la revisión de normas internas que puedan limitar la eficiencia operativa. Asimismo, se sugiere capacitar al personal en gestión por procesos y atención al contribuyente, asegurando una aplicación uniforme y oportuna de los procedimientos.

4. Se plantea a la gerencia fortalecer la comunicación interna y externa del área de gestión tributaria, garantizando un flujo informativo oportuno, claro y accesible tanto entre los servidores municipales como hacia los contribuyentes. Es necesario implementar canales digitales interactivos, campañas informativas permanentes y mecanismos de retroalimentación ciudadana, que permitan mantener informados a los contribuyentes sobre los plazos, beneficios y sanciones relacionadas con el impuesto predial.

5. Se recomienda implementar un plan permanente de capacitación y actualización profesional para el personal del área de gestión tributaria, enfocado en temas como legislación fiscal, atención al contribuyente, gestión digital y control interno. Este plan debe incluir evaluaciones periódicas de desempeño y talleres de mejora continua, orientados a reforzar tanto las habilidades técnicas como las competencias blandas del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro Limaya, J. (2010). Gestión municipal y desarrollo local. Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- Anuario Iberoamericano sobre Buena Administración. (2021). Eficiencia y transparencia en la administración pública local. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Apuntes. (2024). La inversión pública y su incidencia en la recaudación del impuesto predial. *Revista Apuntes de Economía y Gestión Pública*, 56(2), 112–125.
- Arteaga, M. (2023). La administración tributaria efectiva como base de la equidad fiscal municipal. *Revista Iberoamericana de Administración Pública*, 12(1), 45–58.
- Asenjo, M., & Guevara, J. (2020). Gestión pública local y prácticas administrativas. Ediciones Jurídicas Iberoamericanas.
- Atoche, L. (2020). Gestión y fiscalización tributaria municipal en el Perú. Fondo Editorial de la SUNAT.
- Ausloos, M., Cerqueti, R., & Mir, T. (2017). Income tax manipulation detection using data science techniques in Italian municipalities. *Physica A: Statistical Mechanics and its Applications*, 484, 1–10.
<https://doi.org/10.1016/j.physa.2017.05.011>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2024). Modernización de la gestión tributaria local en América Latina: diagnóstico y propuestas. BID.
<https://publications.iadb.org/es/modernizacion-de-la-gestion-tributaria-local-en-america-latina-diagnostico-y-propuestas>

- Bazán Vicente, M. (2015). *Gestión administrativa moderna en el sector público*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bravo Cucci, J. (2020a). *Determinación de la obligación tributaria municipal en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Carranza, R. (2020). *Gestión pública y bienestar social en gobiernos locales*. Universidad del Pacífico.
- Castilla Ponce de León, M. (2010). *Administración municipal y desarrollo local*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Choccelahua Bellido, K. (2023). *La gestión tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cusco - 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/1234>
- Contraloría General de la República. (2020). *Informe sobre morosidad tributaria municipal*. Autor.
- Contraloría General de la República. (2021a). *Registro de obligaciones tributarias municipales*. Autor.
- Contraloría General de la República. (2021b). *Declaraciones juradas prediales: análisis y recomendaciones*. Autor.
- Cortez, L., & Gallegos, P. (2020). *Transparencia y confianza ciudadana en la gestión tributaria municipal*. *Revista de Ciencias Sociales y Administración Pública*, 18(3), 99–115.
- Creswell, J. W., & Poth, C. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781483395547>

- De la Vega, P. (2021). La cobranza coactiva en el ámbito municipal peruano. Jurista Editores.
- Dota Saca, D. E., & Villa Dumaguella, J. A. (2023). Recaudación del impuesto predial urbano y su relación con la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Rosa, período 2017–2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Institucional UTMACH. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/>
- Decreto Supremo N° 156-2004-EF. (2004). Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/226256-156-2004-ef>
- Díaz, R., López, M., & Jiménez, P. (2021). Comportamiento fiscal y cumplimiento tributario en gobiernos locales. *Revista de Economía Pública y Gestión*, 45(1), 55–71.
- Flores, A. (2021). La recaudación del impuesto predial y las finanzas públicas de las municipalidades distritales de la provincia de San Martín, 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/20.500.12950/4567>
- Granizo Muñoz, L. (2022). Estrategias de recaudación para incrementar el impuesto predial en la Municipalidad de Machala [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Machala]. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/7890>
- Ley N.º 27972. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/229447-27972>

- López, E., Martínez, J., & Carrasco, C. (2021). Digitalización y eficiencia en la recaudación del impuesto predial en América Latina. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 9(2), 45–62.
- López-Portillo, J. (2016). Gestión del conocimiento en la administración pública: una perspectiva latinoamericana. *Revista Gestión y Política Pública*, 25(1), 7–34. <https://doi.org/10.22134/gpp.2016.1.1>
- Lozano, F., Paredes, M., & Núñez, G. (2020). Determinantes del cumplimiento tributario municipal: un enfoque institucional y sociopsicológico. *Revista de Tributación y Desarrollo Local*, 6(3), 22–41.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2023a). Manual del impuesto predial. Autor.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2023b). Guía de aplicación de alícuotas prediales. Autor.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2024). Informe nacional sobre recaudación del impuesto predial 2023. Autor.
- Municipalidad Metropolitana de Lima. (2023). Calendario de pagos del impuesto predial 2023. Autor.
- Municipalidad Provincial de Arequipa. (2023). Beneficios tributarios prediales 2023. Autor.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2021). *Revenue Statistics in Latin America and the Caribbean 2021*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4c92d5f5-en>
- Ortega Salavarría, C. (2013). Determinación y cálculo del impuesto predial en el Perú. Editorial Jurídica.
- Paladines Leiva, D. (2021). Modelo de gestión tributaria para mejorar la eficiencia en la recaudación de impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal del cantón Cuyabeno, período 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/3456>

Paredes, M. (2020). Gestión tributaria local y cultura de cumplimiento fiscal. Universidad ESAN.

Paredes, M. (2022). Atención al contribuyente municipal y cultura tributaria. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Paredes, M., & Núñez, G. (2020). Cumplimiento tributario y comportamiento fiscal en gobiernos locales. Universidad del Pacífico.

Revista de Administración Pública. (2021). Estrategias administrativas para la mejora de la recaudación tributaria. Revista de Administración Pública, 54(2), 23–40.

Revista de Economía. (2021). Limitaciones estructurales de la recaudación municipal en el Perú. Revista de Economía, 28(1), 15–30.

Revista de Economía y Estadística. (2021). Relación entre prácticas administrativas y eficiencia en la recaudación de impuestos municipales. Revista de Economía y Estadística, 59(3), 85–98.

Samo Laura, R. E. (2021). La gestión tributaria municipal y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.12951/2345>

Sánchez, J., & Mendoza, A. (2019). Impacto del incumplimiento tributario en la gestión municipal local. Revista de Economía y Sociedad, 14(2), 66–79.

- Silva, L., Torres, A., & Espinoza, P. (2020). Evaluación de procesos administrativos en la gestión tributaria municipal. *Revista Gestión Pública Local*, 11(2), 122–136.
- Suárez Pendiello, M. (2008). *La recaudación del impuesto predial en los municipios latinoamericanos*. Instituto de Estudios Fiscales.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2023). *Educación tributaria municipal: guía metodológica*. Autor.
- Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (2022). *Guía de base imponible predial*. Autor.
- Ticona, V. C. (2021). *Gestión tributaria municipal y su relación con la cultura tributaria de los comerciantes del Mercado Dos de Mayo, Tacna-2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup]. <https://repositorio.telesup.edu.pe/handle/123456789/8901>
- Tito, R. (2023). *Gestión tributaria y recaudación del impuesto predial en las municipalidades distritales de la provincia de Rioja, Perú* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/20.500.12950/5678>
- Valderrama, S., & Jaimes, M. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

LAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA, PERIODO 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e indicadores	Metodología
Problema general ¿Qué relación existe entre las prácticas administrativas de la gestión tributaria municipal y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023?	Objetivo general Determinar la relación entre las prácticas administrativas de la gestión tributaria municipal y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023	Hipótesis general Existe una relación significativa entre las prácticas administrativas de la gestión tributaria municipal y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.	Variable independiente: Prácticas administrativas de gestión tributaria Variable dependiente: Cumplimiento del pago del impuesto predial	V.I Dimensiones Organización del trabajo Procedimientos tributarios Comunicación interna y externa Capacidad del personal Indicadores Existencia de manuales o protocolos Flujo de atención al cliente Acciones de comunicación Actividades de formación realizadas V.D Dimensiones Nivel de cumplimiento Frecuencia de pago Motivación del contribuyente Conocimiento normativo Indicadores	Tipo de investigación El tipo de investigación es básica Diseño de la investigación No experimental Población La población está conformada por personal administrativo., siendo un total de 24. Muestra Los instrumentos estadísticos se aplicarán a la totalidad de la población. Técnicas Encuesta Instrumentos Cuestionarios
Problema específico a) ¿Cuáles son las prácticas administrativas utilizadas por el área de gestión tributaria en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa durante el periodo 2023? b) ¿Cómo perciben los funcionarios y contribuyentes la eficiencia de dichas prácticas en la gestión tributaria en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023?	Objetivos específicos a) Determinar la relación entre las prácticas administrativas utilizadas por el área de gestión tributaria y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023. b) Determinar la relación entre la percepción de los funcionarios y contribuyentes sobre la eficiencia de las prácticas administrativas y el nivel de cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio	Hipótesis específicas a) Existe una relación directa entre las prácticas administrativas implementadas por el área de gestión tributaria y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023. b) Existe una relación significativa entre la percepción de eficiencia de las prácticas administrativas y el nivel de cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital	Variable independiente: Practicas utilizadas Variable dependiente: Cumplimiento del pago del impuesto predial Variable independiente: Percepción de eficiencia		

c) ¿Qué dificultades enfrentan los responsables del área tributaria para lograr un mayor cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023? d) ¿Qué relación se identifica entre las prácticas administrativas aplicadas y los niveles de cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023?	Albarracín Lanchipa, periodo 2023. c) Determinar la relación entre las dificultades organizacionales y operativas en la gestión tributaria y los niveles de cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023. d) Establecer la relación entre la calidad de las prácticas administrativas aplicadas y los niveles de cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023. i.	Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023. c) Existe una relación negativa entre las dificultades organizacionales y operativas en la gestión tributaria y el cumplimiento del pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023. d) Existe una relación positiva entre la calidad de las prácticas administrativas y los niveles de cumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2023.	Variable dependiente: Cumplimiento del pago del impuesto predial Variable independiente: Dificultades organizacionales y operativas Variable dependiente: Cumplimiento del pago del impuesto predial Variable independiente: Calidad de las practicas Variable dependiente: Cumplimiento del pago del impuesto predial	Porcentaje de contribuyentes cumplidos Regularidad del pago Razones para pagar o no pagar Nivel de conocimiento tributario	
---	---	---	--	--	--

ANEXO 2

ANEXO 4-C

FORMATO N° 2

RESUMEN CUANTITATIVO
CUADRO PARA ASIGNACIÓN DE PERSONAL PROVISIONAL
ENTIDAD: MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA
SECTOR: GOBIERNO LOCAL


ÓRGANOS O UNIDADES ORGÁNICAS	CLASIFICACION							TOTAL
	FP	EC	SP-DS	SP-EJ	SP-ES	SP-AP	RE	
ALCALDÍA	1				3	3		7
GERENCIA MUNICIPAL	1				1	1		3
ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL			1	2				3
OFICINA DE PROCURADURÍA PÚBLICA MUNICIPAL		1		1		1		3
GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA		1			2			3
GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO		1				1		2
SUB GERENCIA DE PRESUPUESTO		1			2			3
SUB GERENCIA DE PLANIFICACIÓN, MODERNIZACIÓN Y COOPERACIÓN TÉCNICA		1			1			2
SUB GERENCIA DE PROGRAMACIÓN MULTIANUAL DE INVERSIONES		1			1	1		3
GERENCIA DE SECRETARÍA GENERAL E IMAGEN INSTITUCIONAL		1		1	4	5		11
SUB GERENCIA DE IMAGEN INSTITUCIONAL		1		1		1		3
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN		1				1		2
SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA		1		3	5	4		13
SUB GERENCIA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		1		2	3	1		7
SUB GERENCIA DE CONTABILIDAD		1		2	2			5
SUB GERENCIA DE TESORERÍA		1			2	2		5
SUB GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		1			3			4
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO		1		1	1	2		5
SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO		1		2		1		4
SUB GERENCIA DE CATASTRO Y MARGES DE BIENES		1		2		1		4
SUB GERENCIA DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL		1				4		5
GERENCIA DE EJECUCIÓN DE INVERSIONES		1				1		2
SUB GERENCIA DE ESTUDIOS		1		2		1		4
SUB GERENCIA DE OBRAS		1		1				2
SUB GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE PROYECTOS		1		4	1			6
GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL Y SEGURIDAD		1		4	5	9		19
SUB GERENCIA DE PROM. DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y COMERCIALIZACIÓN		1		1	3	2		7
SUB GERENCIA DE JUVENTUDES		1			2	1		4
SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANAY VIGILANCIA		1				86		87
GERENCIA DE MANTENIMIENTO Y GESTIÓN AMBIENTAL		1		1		8		10
SUB GERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL		1		3	1	84		89
SUB GERENCIA DE EQUIPO MECÁNICO		1			1	17		19
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA		1		2	3	9		15
UNIDAD DE EJECUCIÓN COACTIVA			1		1			2
SUB GERENCIA DE FORMULACIÓN DE PROYECTOS		1				1		2
TOTAL (4)	2	31	2	35	47	248	0	365
TOTAL OCUPADOS	230							
TOTAL PREVISTOS	135							
TOTAL GENERAL	365							

Anexo 3: Cuestionario

CUESTIONARIO

TÍTULO DE TESIS: LAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA, PERIODO 2023.

Presentamos el siguiente cuestionario con la finalidad de obtener el conocimiento que se tiene sobre Prácticas administrativas y cumplimiento del impuesto predial

Instrucciones: Marque con una X la opción que mejor represente su opinión respecto a cada afirmación. Use la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA

(VARIABLE INDEPENDIENTE)

N°	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
1	El área de gestión tributaria cuenta con manuales actualizados de funciones y procesos.					
2	Las responsabilidades del personal están claramente definidas.					
3	Existe una adecuada coordinación entre las distintas áreas involucradas en la gestión tributaria.					
4	Las tareas diarias en el área tributaria están bien organizadas y son repetibles.					
	DIMENSIÓN: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS					
5	Los procedimientos para atender al contribuyente están claramente establecidos.					
6	El tiempo de atención en trámites tributarios es adecuado.					
7	Se utilizan herramientas digitales en el proceso de recaudación tributaria.					
8	La emisión de documentos tributarios se realiza de forma rápida y automatizada.					
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA					
9	La municipalidad informa a tiempo sobre fechas y plazos del impuesto predial.					
10	Existen canales eficientes para que los contribuyentes consulten dudas.					

11	La municipalidad realiza campañas informativas sobre el impuesto predial.					
12	La comunicación con los contribuyentes es clara y efectiva.					
	DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL					
13	El personal de gestión tributaria recibe capacitaciones periódicas.					
14	Las capacitaciones abordan temas relevantes para la mejora del servicio.					
15	El personal aplica en su trabajo lo aprendido en las capacitaciones.					
16	Se mantiene actualizado respecto a los cambios en la normativa tributaria.					

CUMPLIMIENTO DEL IMPUESTO PREDIAL (VARIABLE DEPENDIENTE)

N°	DIMENSIÓN: NIVEL DE CUMPLIMIENTO	1	2	3	4	5
1	Usted realiza el pago total del impuesto predial dentro del plazo establecido.					
2	Considera importante cumplir con el pago del impuesto predial cada año					
3	Evita el retraso en el pago para no incurrir en sanciones.					
	DIMENSIÓN: FRECUENCIA Y PUNTUALIDAD DEL PAGO					
4	Paga el impuesto predial todos los años sin falta.					
5	Realiza el pago del impuesto dentro del plazo sin necesidad de recordatorios.					
6	Nunca ha fraccionado ni retrasado el pago del impuesto predial.					
	DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN DEL CONTRIBUYENTE					
7	Realiza el pago del impuesto porque considera que es un deber ciudadano.					
8	El descuento por pronto pago lo motiva a cumplir.					
9	Cree que los servicios municipales mejoran gracias a los pagos realizados.					
	DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO NORMATIVO					
10	Conoce el monto que debe pagar anualmente por impuesto predial.					
11	Está informado sobre las fechas límite para realizar el pago.					
12	Sabe que existen sanciones por el incumplimiento del impuesto predial.					
13	Conoce en qué se invierte el dinero recaudado por este impuesto.					

Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

ESCALA DE ALPHA DE CRONBACH

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,01 - 0,49	Baja confiabilidad
0,50 - 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 - 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 - 1,00	Alta confiabilidad

Aplicación de coeficiente de Alpha de Chronbach

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 23 es el siguiente:

Alpha de Cronbach: Prácticas administrativas de la gestión tributaria

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	16

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,832 lo que significa que el instrumento aplicado a la variable “Prácticas administrativas de la gestión tributaria” es de alta confiabilidad.

Confiabilidad de cuestionario: Cumplimiento del impuesto predial**Aplicación de coeficiente de Alpha de Chronbach**

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 24 es el siguiente:

Alpha de Cronbach: Cumplimiento del impuesto predial

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	13

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,846 lo que significa que el instrumento aplicado a la variable “Cumplimiento del impuesto predial” es de alta confiabilidad.